



GEMEENTE TILBURG

Aanbestedingsleidraad
(bijlage bij Aanbestedingsdocument)

Partner Microsoft Azure Gemeente Tilburg

Partner Infrastructure-as-a-Service Azure omgeving,
Beheer Azure Data Platform,
Beheer en ontwikkeling Common Ground / Kubernetes

Datum: 17-02-2023

Plaats: Tilburg

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoud

1. Inleiding	5
2. De Opdracht	6
2.1 Scope van de Opdracht	6
2.2 Inrichting huidige omgeving Azure	6
2.3 Scope-omschrijving	8
2.4 Geschatte omvang van de Raamovereenkomst.....	9
2.5 Relevante (toekomstige) ontwikkelingen.....	10
2.6 Helpdesk	10
2.7 Buiten scope	10
3. Geschiktheidseisen	12
3.1 Inschrijving in Handelsregister	12
3.2 Financiële en economische draagkracht: continuïteit van de onderneming	12
3.3 Financiële en economische draagkracht: Aansprakelijkheidsverzekering	13
3.4 Informatiebeveiliging	13
3.5 Duurzaamheid - ISO 14001.....	13
3.6 Social return	14
3.7 Technische bekwaamheid	16
3.8 Nederlandse taal	17
4. Gunningscriteria	18
4.1 Gunningscriterium: Beste Prijs-kwaliteitverhouding	18
4.2 Beoordelingsmethodiek: Gunnen op waarde	18
Overzicht (sub)gunningscriteria	18
4.3 Kwaliteit	19
4.4 Uitwerking sub-gunningscriteria	19
Sub-gunningscriterium G1 - Programma van Wensen	19
Sub-gunningscriterium G2 - Doorlopende diensten (operationele fase)	20
Sub-gunningscriterium G3 – Onboarding- en exit diensten.....	23
4.5 Beoordelingsproces	26
Sub-gunningscriterium Inschrijfsom	26
4.6 Eindbeoordeling	28
Berekening vergelijkingsprijs: gunnen op waarde	28
Voorbeeld beoordeling	28
Berekenen van de eindscore	28
Gelijk geëindigd	28
Beoordelingsresultaat	28
Verificatie	29
Bijlage 1: Azure Policies IaaS	30
Bijlage 2: Azure Policies Kubernetes en Data Lake.....	31
Bijlage 3: Programma van Eisen en Wensen	32

Bijlage 4: Concept Raamovereenkomst	33
Bijlage 5: Concept verwerkersovereenkomst (VNG)	34
Bijlage 6: GIBIT 2020	35
Bijlage 7: Prijzenblad	36
Bijlage 8.1: verduidelijking eindscores subgunningscriteria G2	37
Bijlage 8.2 – verduidelijking eindscores subgunningscriteria G3	38
Bijlage 9: huisregels bezoek Gemeente Tilburg	39
Bijlage 10: Kerncompetentie-formulier (referenties)	40
Bijlage 11: Change management procedure Tilburg	41
Bijlage 12: Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	42
Bijlage 13: Verklaring van geen-Russische betrokkenheid	43

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De aanleiding voor onderhavige aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomsten voor het beheeren van het Azure Data Platform en het beheeren en ontwikkelen van de Common Ground omgeving (Kubernetes). Daarnaast heeft Gemeente Tilburg een groeiende behoefte aan ondersteuning op het gebied van beheer van de infrastructure-as-a-Service (IaaS) omgeving van Azure. Hierbij wil Gemeente Tilburg graag gebruik maken van de expertise en ervaring van één (1) Microsoft Azure partner.

Gemeente Tilburg heeft gekozen voor Microsoft Azure als platform voor IaaS waarbij zij zelf het beheer uitvoert. Hierbij heeft gemeente Tilburg de wens om voor specifieke vraagstukken, en in Bijlage 3 verder uitgewerkte beheeractiviteiten, één Microsoft Azure partner te contracteren die hier uitvoering aan kan geven. Daarnaast heeft Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) aangegeven “Haven” tot verplichte standaard te verheffen voor Common Ground initiatieven per 2023, alwaar een Kubernetes platform gebruikt wordt binnen Azure (zie ook [Haven - Homepage \(commonground.nl\)](https://www.commonground.nl/)). Dit Kubernetes-platform is voor de productie-omgeving al draaiend al binnen Tilburg, en hoeft niet te worden ontworpen of ingeregeld. Wel nodigt Tilburg Inschrijver uit om pro-actief mee te denken over de ontwikkeling van het Data Platform (Data Lake) en Kubernetes / Common Ground. Deze thema's worden in het PvE (Bijlage 3) verder uitgewerkt.

1.2 Aanbesteding

De gemeente Tilburg doorloopt een Europees openbaar aanbestedingstraject, met als doel het sluiten van een Raamovereenkomst voor het leveren van advies en beheerdiensten van het IaaS, Data Platform en Kubernetes, een en ander met toepassing de Aanbestedingswet 2012. Een dergelijk aanbestedingstraject dient minimaal 40 dagen te belopen.

Er is gekozen voor een Europees openbaar aanbestedingstraject omdat naar verwachting 8 of minder leveranciers in zullen schrijven. Afgezet tegen de bovendrempelige opdrachtwaarde en de administratieve last die een dergelijk aanbestedingstraject met zich mee brengt voor aanbestedende dienst en voor inschrijvers beschouwt de gemeente Tilburg de openbare procedure als best passend.

Er is gekozen voor een Raamovereenkomst omdat er momenteel geen exacte schatting van de inspanningseisen van Inschrijver kan worden gegeven in uren. Wel zullen de werkzaamheden beschreven worden (Bijlage 3). Gezien dit uitgangspunt is hier een Raamovereenkomst het best passend.

De Aanbestedingswet 2012 beschrijft voorts dat in een dergelijke procedure de nota van inlichtingen 10 kalenderdagen voor de Inschrijving uitgebracht dient te worden. De planning met termijnen staat in het aanbestedingsdocument beschreven (sectie 1.7).

1.3 Beschrijving van de Opdrachtgever

De stad Tilburg en de dorpen Udenhout, Berkel-Enschot en Biezenmortel liggen in het Hart van Brabant. Met ruim 225.000 inwoners is Tilburg een stad van formaat. Nog niet eens zo heel lang geleden een plek waar de textielindustrie centraal stond, nu een broedplaats voor creatief en innovatief denken. De Tilburgers zijn gewend om samen te werken. Wij sluiten daarop aan. Dat leidt tot nieuwe initiatieven zoals de ‘community school’ en een persoonlijke aanpak waarmee we inwoners die dat nodig hebben verder op weg helpen. Ons hoofddoel is: een stad met gezonde en gelukkige inwoners.

Samen met inwoners, ondernemers en partners werkt de gemeente Tilburg aan een stad waar mensen gezond en gelukkig kunnen zijn. De manier waarop Tilburg dat doet krijgt steeds meer landelijke erkenning en in 2019 uitgeroepen tot beste overheidsorganisatie van het jaar.

1.4 De afdeling Data Informatie Technologie (DIT)

Inwoners verwachten betrouwbaarheid en snelheid in IT-mogelijkheden van deze tijd in diverse domeinen. Voorbeelden daarvan zijn: betalingsverkeer en veilige data-uitwisseling ten behoeve van zowel de Inclusieve,

Duurzame als Vitale stad, de 24/7 geopende winkel op www.Tilburg.nl en de dienstverlening aan onze ondernemers en burgers in de stadswinkels. De afdeling DIT, waaronder de beheerteams vallen, zorgt voor deze excellente, gedigitaliseerde dienstverlening, zodat de opgaven in de stad gerealiseerd kunnen worden. Voor deze aanbesteding is de gemeente Tilburg de Opdrachtgever en zal de afdeling DIT als gedelegeerd Opdrachtgever optreden en zal na gunning contractpartner en aanspreekpunt zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

2. De Opdracht

Dit hoofdstuk is een uitwerking terug van de Opdrachtbeschrijving en de daaronder vallende onderdelen. Wat buiten scope valt wordt ook aangegeven inclusief een zo realistisch mogelijke inschatting van de omvang van de Raamovereenkomst.

2.1 Scope van de Opdracht

Het doel van onderhavige aanbesteding is het vinden van één geschikte Opdrachtnemer die de hieronder gedefinieerd advies-, beheer- en ontwikkelactiviteiten op het gebied van Azure kan uitvoeren. Gezien de reeds bestaande inrichting op het Microsoft Azure platform, dienen deze activiteiten op de Microsoft Azure tenant van Tilburg plaats te vinden. Daarnaast wordt er momenteel een data platform (Data Lake) voor gebruikers van de Gemeente Tilburg ingezet. Ook hier dient, gezien de reeds bestaande inrichting, de beheeractiviteiten op de tenant Microsoft Azure plaats te vinden. Ten slotte ligt binnen de scope van aanbesteding het beheer én ontwikkeling van Kubernetes (Common Ground platform om applicaties onafhankelijk van de inrichting van de infrastructuur te installeren). De definities van IaaS, PaaS (Data Lake) en Kubernetes (Common Ground) worden als volgt gehanteerd:

- IaaS: het geheel van Microsoft Azure diensten ten behoeve aan de verzorging van de Hub en Spoke structuur met hierop diverse applicaties
- Data Lake: het dataplatform van Gemeente Tilburg, draaiend op de Hub en Spoke structuur (als spoke) van Microsoft Azure, ten behoeve van data-analyses van verschillende applicaties zodat data makkelijk en gestructureerd op te vragen is
- Haven: specifieke structuur van het hosten van applicaties op het Kubernetes-platform van Gemeente Tilburg
- PaaS: Zie definitie bij Data Lake
- Kubernetes: specifieke open source structuur voor het hosten van applicaties op basis van containers en virtualisatie

Globaal gezien kan de scope van de opdracht voor Inschrijver zoals hieronder weergegeven worden samengevat:

	Advies	Doorvoeren changes (verzoek Tilburg)	Structureel beheer	Structurele ontwikkeling
IaaS	X	X		
PaaS	X	X	X	
Kubernetes	X	X	X	X

In het kader van deze Opdracht treedt gemeente Tilburg op als Aanbestedende Dienst waarbij zij een Raamovereenkomst wenst te sluiten met één Opdrachtnemer voor het leveren van advies, doorvoeren changes, beheer- en ontwikkeldiensten. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, zonder afnameverplichting voor Opdrachtgever, de gevraagde diensten levert in overeenstemming met de Raamovereenkomst.

2.2 Inrichting huidige omgeving Azure

Gemeente Tilburg werkt momenteel met een zogenoemde “Hub and Spoke” indeling. Hierbij is een spoke gelijk aan een subscription. Het Data Lake en Kubernetes draaien op een zogenoemde spoke. Inschrijver mag hier volgens de door Gemeente Tilburg vastgestelde Azure Governance beheeractiviteiten in uitvoeren (zie Bijlage 1

en 2).

Deze Azure Governance behelst enkele (beveiligings)maatregelen rondom het gebruik van IP-adressen, security groups binnen een spoke, communicatie met andere spokes via firewalls, etc. (zie ook Bijlage 1 voor een verdere uitwerking hiervan).

Tilburg hanteert twee soorten Cloud Landing Zones: de managed subscription en de light managed subscription. Een specifieke workload komt terecht op de landing zone (omgeving waar een workload wordt gehost), waarbij er per workload (b.v. een applicatie, data, service) een High Level Design (HLD) benodigd is. Tilburg beheert deze landing zones, Inschrijver beheert de spoke ten behoeve van het Data Lake en Kubernetes.

Met een Managed Subscription is het mogelijk om connectie te maken met resources in een andere Azure Subscription of het bestaande datacenter (on-premise). Deze optie maakt gebruik van de Hub & Spoke referentie-architectuur van Microsoft (zie meer voor meer info [deze link](#)).

Als aanvrager krijgt men een Spoke subscription die door middel van VNET peering verbonden is met de Hub subscription. Het voordeel hiervan is dat men gebruik kan maken van een aantal shared resources welke beschikbaar zijn van de Hub:

- DNS servers
- Palo Alto Firewall
- Application Gateway
- Active Directory Domain Services
- Azure Monitor

Binnen de Spoke Subscription worden een aantal standaard Azure Resources uitgerold:

- Azure KeyVaults - Voor het veilig opslaan van geheimen (sleutels, wachtwoorden, certificaten) en services account.
- Azure Recovery Vault - Voor het maken van backups van virtuele machines
- Virtual Network – Met een virtueel netwerk is het mogelijk om applicaties en diensten met elkaar te verbinden
- Network Security Groups – Met Network Security Groups wordt het virtuele netwerk beveiligd.

Binnen een Light Managed subscription is het mogelijk om gebruik te maken van Azure Resources binnen de kaders van Gemeente Tilburg. Het is niet mogelijk om connectie te maken met resources in andere subscriptions of on-premises. Het is niet mogelijk om diensten te ontsluiten via de Application Gateway of Azure Firewall. Momenteel worden deze Light Managed subscriptions nog niet ingezet binnen Gemeente Tilburg, maar dit kan in de toekomst veranderen.

In de verdere procedure (na gunning) zullen de specifieke spelregels en Azure policies rondom deze subscriptions worden gedeeld. In Bijlage 1 en 2 staan de Azure Policies hoog-over voor IaaS (bijlage 1), en Kubernetes en Data Lake beschreven (Bijlage 2).

Gemeente Tilburg is als beheerder van de Hub verantwoordelijk voor de firewall, gateway en application gateway. Inschrijver is als beheerder van de spoke(s) voor Data Lake en Kubernetes verantwoordelijk:

- Voor de workload op de spoke
- Het beheer van deze spoke
- Communicatie met andere spokes
- Het volgen van de opgestelde Azure Governance
- Beveiliging (incl. backups en monitoring van de spoke)

Alle specifieke werkzaamheden staan beschreven in het PVE (Bijlage 3).

De onderverdeling met verantwoordelijkheden m.b.t. het beheren van een Spoke (Data Lake / Kubernetes) staat hieronder in een RACI-matrix beschreven. Met deze RACI-matrix doelen we met “Responsible” degene die de taak uitvoert (inclusief de verantwoordelijkheid voor de juiste uitvoering van deze taak), en deze wordt goedgekeurd door degene die “Accountable” is. Met “informed” (I) wordt de betreffende partij geïnformeerd over de specifieke actie, en bij “consulted” (C) wordt de betreffende partij geraadpleegd alvorens de actie wordt

uitgevoerd.

RACI-matrix m.b.t. werkzaamheden op Spoke (Data Lake en Kubernetes)

Taken	Tilburg	Inschrijver
Opstellen/ aanleveren HLD	A/I	R
Aanmaken Azure resources	A/I	R
Rechten uit delen op Azure Subscription	A/I	R
Inregelen Backup en Restore	A/I	R
Security en Patch Management	A/I	R
Doorvoeren changes op verzoek Tilburg	A/I	R
Publiek ontsluiten via Azure Firewall / Application Gateway	A/R	C
Security Monitoring	A/R (op Hub)/ I (op Spoke)	R (op Spoke)/ C en I op Hub
Kostenbeheersing	A/I	R

RACI-matrix m.b.t. specifieke werkzaamheden voor Kubernetes:

Taken	Tilburg	Inschrijver
Beheer Azure Kubernetes Service (AKS)	A/I	R
Intake nieuwe applicaties	A/I	R
Publiceren van applicatie via Application Gateway	R	A/I
Beheer VNET, Network Security Group (NSG), Route Tabel	R	A/I
Publiceren van een Image naar Container Registry	A/I	R
Beheer CI / CD pipelines	A/I	R
Updaten van AKS	A/I	R

2.3 Scope-omschrijving

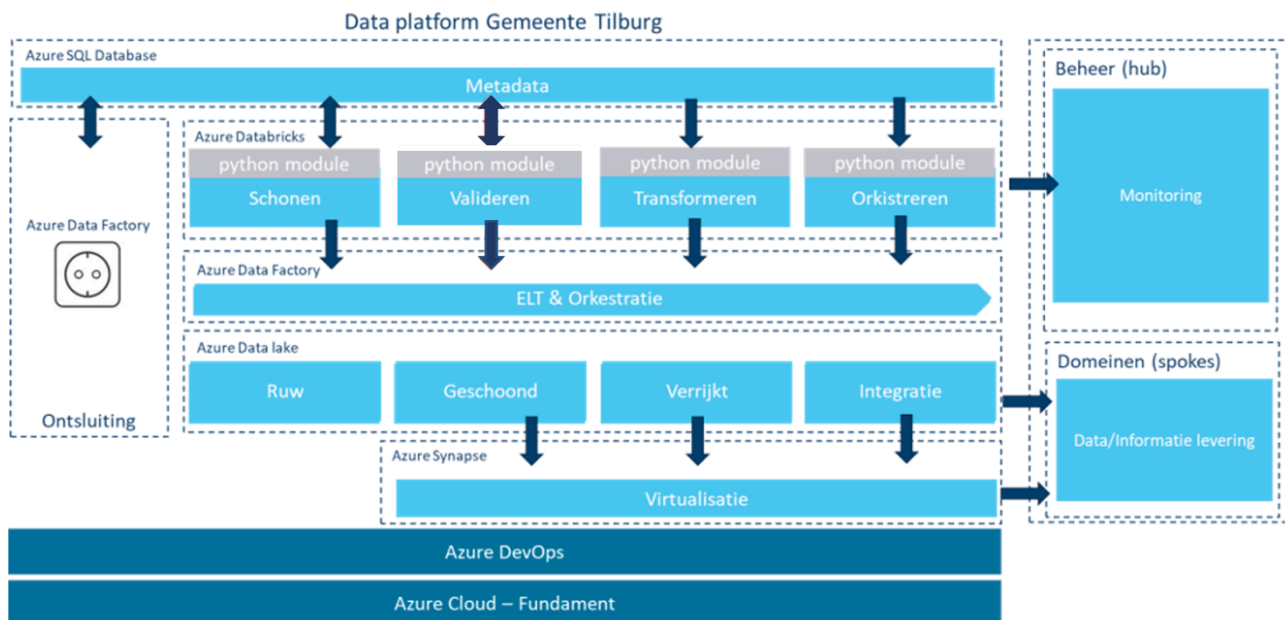
De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- IaaS
 - Hier zoekt Tilburg primair ondersteuning bij diverse vraagstukken rondom beheerwerkzaamheden die het momenteel uitvoert. Tilburg blijft eindverantwoordelijk voor het beheer voor het platform. Inschrijver is enkel verantwoordelijk voor changes die door henzelf worden uitgevoerd op verzoek van Gemeente Tilburg (eigen werkzaamheden) en niet voor dagelijkse werkzaamheden die Gemeente Tilburg uitvoert.
De specifieke (beheer)werkzaamheden zijn omschreven in Bijlage 3 en subgunningscriteria G2. Al deze beschreven werkzaamheden en scope moeten en kunnen worden gelezen dat Tilburg hier wil kunnen gebruik maken van het advies, expertise en ervaring van Inschrijver.
- PaaS:
 - Inschrijver maakt gebruik van een Spoke binnen de Hub en Spoke architectuur. Inschrijver is verantwoordelijk voor de subscription waar Data Lake op draait en bijbehorende architectuur in de

vorm van het data platform, met alle werkzaamheden zoals gedefinieerd in Bijlage 3. De aspecten behorend tot het Data platform staan hieronder in een afbeelding visueel weergegeven.

- **Kubernetes / Common Ground**
 - Inschrijver maakt gebruik van een Spoke binnen de Hub en Spoke architectuur. Inschrijver is verantwoordelijk voor de subscription waar Kubernetes op draait, met alle werkzaamheden zoals gedefinieerd in Bijlage 3.
 - Het juist configureren van applicaties om deze geschikt te maken voor Haven. Een applicatie die op Haven wordt aangeboden heeft als doel om herbruikbaar te zijn voor alle gemeentes. Applicaties moeten hierbij op de juiste wijze geconfigureerd worden voordat deze op Haven kan draaien. Dit vraagstuk verschuift van leverancier van de applicatie, naar de gemeentes. Bij dit vraagstuk wil de gemeente Inschrijver kunnen inzetten om dit proces uit te voeren.
 - Een voorbeeld van een applicatie. Partij X is verantwoordelijk voor het applicatiebeheer en installeert applicatie op Haven-cluster. Het functioneel beheer wordt uitgevoerd door partij Y. De wijzigingen door Partij Y voor betreffende applicatie moeten worden doorgevoerd / geconfigureerd op het Haven-cluster. Bij deze taak zoekt Gemeente Tilburg hulp en wil het Inschrijver kunnen inschakelen (zie ook eis 10.5 en 10.6 Bijlage 3).

Weergave van PaaS (Data Platform):



- Optioneel van de dienstverlening is het adviseren op Microsoft 365 diensten. Deze staan verder gespecificeerd in Bijlage 3, wens 1.3, welke onderdelen hieronder vallen. Het adviseren op Microsoft 365 is een wens, en staat ook als zodanig uitgevraagd in het prijzenblad (Bijlage 7).

2.4 Geschatte omvang van de Raamovereenkomst

Het ingeschatte inkoopvolume gedurende de gehele contractperiode van 8 jaar gaat de Europese aanbestedingsgrens ruim te boven. Aan deze en onderstaande getallen kunnen geen rechten worden ontleend.

- Voor het partnerschap op het gebied van IaaS wordt er een schatting (dit is een indicatie) gemaakt van tussen de 700 en 1200 uur voor komend per jaar. Dit kan groeien met 10% per jaar, uitkomend na 8 jaar op ongeveer 1850 uur per jaar.
- Voor PaaS worden de beheerkosten geschat op basis van de huidige werkzaamheden 350 – 400 uur per jaar. Dit kan groeien met 10% per jaar, uitkomend na 8 jaar op 700 uur
- Voor Kubernetes wordt er een schatting (dit is een indicatie) gemaakt van 300 – 500 project/ontwikkeluren op jaarbasis, exclusief de bijbehorende beheerlasten van het Kubernetes-platform. Dit kan groeien met 10% per jaar, uitkomend na 8 jaar op 800 uur
- Voor de optionele adviesdiensten rondom Microsoft 365 wordt er een inschatting gemaakt van 250 uur

per jaar.

- Hiermee komt het totaal aantal uur voor de gehele contractperiode (inclusief verleningen) van 8 jaar op inclusief 10% groei per jaar op totaal (11.000 uur+ 4.000 uur+ 4.600 uur+ 2.900 uur) = 22.500 uur

2.5 Relevante (toekomstige) ontwikkelingen

Opdrachtgever heeft een uitgebreide ICT-infrastructuur bestaande uit hard- en software-componenten. De voor deze aanbesteding relevante toekomstige ontwikkelingen daarvan zijn:

- IaaS: op dit moment zitten er geen grote ontwikkelingen van de Azure-omgeving in de pijplijn. Opdrachtgever wil daarbij wel blijven met de komende technische ontwikkelingen tijdens het doorontwikkelen van de Azure-omgeving en verwacht hierbij input (lees: advies) van inschrijver (zie ook Bijlage 3).
- PaaS: op dit moment zitten er geen grote ontwikkelingen van de PaaS-omgeving in de pijplijn. Opdrachtgever wil daarbij wel blijven met de technische ontwikkelingen op het gebied van Data Lake tijdens de doorontwikkelingen van het dataplatform. De Azure databricks (zie afbeelding hierboven) zijn hierbij al ontwikkeld en dienen door Inschrijver indien nodig te worden onderhouden of bijgewerkt.
- Kubernetes: Momenteel draaien er een viertal Common Ground applicaties op Kubernetes (NLX, Open Zaak, Open Stad, SeNsRnet). De verwachting is, indien ontwikkelingen dit toelaten, dat het Kubernetes-platform intensiever gaat worden gebruikt en er meer applicaties op gaan landen. Er kan o.a. komend jaar een groei verwacht worden van 3 - 4 applicaties op het platform. Generieke Zaakafhandelcomponent (GZAC) staat op de planning voor Q2 in 2023. De ontwikkelingen / groei na volgend jaar zijn onbekend.

Het aantal toekomstige applicaties is geen garantie. Dit kunnen er ook meer of minder zijn. Wel is het voornemen om het testplatform (OTA gedeelte) door te laten ontwikkelen. Dit zorgt ervoor dat Gemeente Tilburg sneller in staat is om te experimenteren, met mogelijk een aanvullende sandbox.

2.6 Helpdesk

Gemeente Tilburg vereist een 2delijns helpdesk. De eerstelijns ondersteuning is belegd binnen Gemeente Tilburg. Dit houdt in dat geselecteerde rollen van Gemeente Tilburg (o.a. applicatiebeheerders, IT-beheerders, architecten) contact kunnen opnemen met de helpdesk van Inschrijver. Deze rollen fungeren als een filter voor de gebruikers van Tilburg, zodat deze niet allemaal direct contact opnemen met de helpdesk. Eisen en wensen rondom Helpdesk staan in Bijlage 3 (sectie 4) verder gespecificeerd. De schatting van Tilburg is dat er in het geheel per jaar 50 tot 100 vragen voor alle drie de deelgebieden (IaaS, PaaS, Haven) op de helpdesk zal binnenkomen.

Een wens voor Gemeente Tilburg is omtrent het Microsoft Unified Support Contact (eis 4.11 PvE). Op dit moment neemt Gemeente Tilburg dit contract zelf af bij Microsoft. Ervaringscijfer uit de contractperiode 2021-2022 is dat er circa 60 supporturen over een periode van 12 maanden door Microsoft aan het oplossen van tickets uit dit contract is besteed. De wens bestaat om dit contract onder te brengen bij Inschrijver (indien mogelijk).

2.7 Buiten scope

Buiten scope van de opdracht liggen de volgende werkzaamheden:

- **IaaS:**
 - o Het aankopen en beheren van licenties/abbonnementen van Azure, dit doet gemeente Tilburg zelf
 - o Het beheren van de virtuele servers en bijbehorende verplichtingen zoals uptime, security management, resources op- en afschalen, beheren van rollen en rechten. Deze zaken doet Gemeente Tilburg zelf.

- Onderhoud van hub / virtuele machines / spokes (excl. Data Lake en Kubernetes). Deze worden door Tilburg zelf onderhouden
- Certificaten-beheer
- Costmanagement Azure (wel is advies gewenst zoals verwoord is PvE 8.10 en 11.14)

3. Geschiktheidseisen

Gemeente Tilburg als Opdrachtgever stelt zogeheten geschiktheidseisen aan Inschrijvers. Dit zijn eisen die toezien op de onderneming van Inschrijvers. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de geschiktheidseisen waar u als (potentiële) Inschrijver aan dient te voldoen.

3.1 Inschrijving in Handelsregister

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van het land van herkomst (voor Nederland: de Kamer van Koophandel). Uit deze Inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van het UEA namens de Inschrijver te blijken.

De gegevens, zoals vermeld op het UEA onderdeel IIA 'Gegevens over de Ondernemer' en deel VI 'Slotopmerkingen', dienen overeen te stemmen met de Inschrijving in het Handelsregister.

Reeds bij **Inschrijving** dient Inschrijver het bewijsstuk van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- een (kopie van een) recent, op moment van Inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het handelsregister van het land van herkomst. Hierop dient minimaal de volledige naam en het registratienummer van de onderneming van Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van de documenten die bij inschrijving dienen te worden overlegd (inclusief eventuele concernrelaties en verleende volmachten), rekening houdend met de financiële waarde van de Inschrijving.

3.2 Financiële en economische draagkracht: continuïteit van de onderneming

Voor de uitvoering van de Opdracht is voor Aanbestedende Dienst continuïteit van de onderneming van Inschrijver van belang. Deze continuïteit dient te blijken uit een goedkeurende accountantsverklaring van een onafhankelijk accountant, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver.

Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening dan dient de continuïteit te blijken uit een goedkeurende controleverklaring die door een onafhankelijk accountant is afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver. Deze controleverklaring mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening, dan dient de continuïteit te blijken uit de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren zoals deze zijn afgegeven door een onafhankelijk accountant. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. Deze samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die aan een accountantsverklaring worden gesteld.

Voor het moment van inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 10 **kalenderdagen** na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt/worden hiertoe aanvaard:

- Een kopie van de goedkeurende controleverklaring, afgegeven door een onafhankelijk accountant bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, welke geen zogenaamde

‘continuïteitsparagraaf’ mag bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering; of

- Indien Inschrijver op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant:
Een kopie van de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen afgegeven door een onafhankelijk accountant over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

3.3 Financiële en economische draagkracht: Aansprakelijkheidsverzekering

De Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst adequaat verzekerd te zijn. Inschrijvers dienen te beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit tenminste blijkt:

- de dekking per gebeurtenis en per jaar; en
- de geldigheidsduur van de verzekering.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om 10 **kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de/het bewijsstuk(ken) van deze geschiktheidseis te overleggen.

Inschrijver aan wie de Opdracht definitief wordt gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele Contractperiode.

3.4 Informatiebeveiliging

Inschrijver volgt en voldoet aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Om aan te tonen dat Inschrijver binnen de eigen organisatie doet aan kwaliteitszorg en -borging op het gebied van informatiebeveiliging, dient Inschrijver te beschikken over een kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 (of nieuwer) (hierna ISO27001) dat is afgegeven door een certificerende instelling die erkend is door de Raad van Accreditatie.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om 10 **kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- een (kopie van het) ISO27001-certificaat afgegeven door een erkende instantie;
- Bij genoemde certificaat dient tevens de **verklaring van toepasselijkheid** te worden meegezonden waaruit blijkt dat het certificaat geldig is voor de scope van gevraagde dienstverlening.

De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van kwaliteitszorg- en borging die voldoet aan de vereisten en waarmee wordt ingeschreven, gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal dat niveau te houden.

3.5 Duurzaamheid - ISO 14001

Om aan te tonen dat Inschrijver binnen de eigen organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht, te beschikken over een milieumanagementsysteem. Inschrijver dient op het moment van Inschrijving te beschikken over een milieucertificaat dat dit aantoont.

De Inschrijver voldoet in elk geval aan deze geschiktheidseis indien hij over een geldig ISO 14001- of een EMAS-certificaat beschikt dat toeziet op wat in de eis gesteld is. Een milieumanagementsysteem zoals ISO 14001 of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.

Indien Inschrijver niet beschikt over ISO 14001- of EMAS-certificering, dan dient Inschrijver (een kopie van) de beschrijving van het werkend milieumanagementsysteem te overleggen, vergezeld door een verwijzing naar relevante passages.

Deze relevante passages dienen onomstotelijk aan te tonen dat het milieumanagementsysteem van Inschrijver aan ten minste de volgende criteria voldoet:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen;
- De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.

Voor het moment van inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om **10 kalenderdagen** na de gunningsbeslissing, op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen.

Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van het) ISO 14001- of EMAS-certificaat; of
- Een (kopie van het) gelijkwaardig werkend milieu-managementsysteem van Inschrijver, vergezeld door een waarin onomstotelijk de gelijkwaardigheid wordt aangetoond inclusief verwijzing naar relevante passages.

De Inschrijver aan wie de Opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van kwaliteitszorg- en borging die voldoet aan de vereisten en waarmee wordt ingeschreven, gedurende de gehele contractperiode te handhaven.

3.6 Social return

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 5% van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Bijlage bij de (concept)Overeenkomst: Invulling Social Return verplichting

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. Voor de uitvoering geldt dat 5% van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Voorbeeld : Stel dat de aanneemsom € 1.000.000,- is, In dit geval geldt een SROI-verplichting van 5 procent van de aanneemsom, dus € 50.000,-.

Invulling Social Return verplichting

Kenmerkend voor de Tilburgse uitvoering van SROI is een structuur van maatwerk en bouwstenen. Hierbij worden de inspanningen van Opdrachtnemer op SROI transparant gewaardeerd op basis van onderstaande 'menukaart':

SROI-inspanning	Waardering
Inspanningen gericht op de inzet van werkzoekenden · Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur korter dan 1 jaar: · Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur langer dan 1 jaar: · Het in dienst nemen van een niet-uitkeringsgerechtigde (NUG-er): · Het in dienst nemen van een arbeidsgehandicapte (WIA/WAO/Wajong of WWB) met een vastgestelde structurele functionele beperking:	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar). · € 25.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar). · € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar). · € 35.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Inspanningen gericht op de inzet van scholieren of studenten · Het invullen van een leerwerkbaan in het kader van een beroepsbegeleidende leerweg (BBL): · Het invullen van een stageplaats in het kader van een beroepsopleidende leerweg (BOL):	· € 10.000,- · € 5.000,-

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan Opdrachtnemer in overleg met een accountmanager van de gemeente Tilburg een pakket samenstellen dat het beste past in zijn bedrijfsvoering en uiteindelijk een waarde moet presenteren van minimaal de door de gemeente vastgestelde SROI-waarde.

Aantrekken van kandidaten

Het werkgeversServicepunt Werkhart ondersteunt Opdrachtnemer vervolgens bij het realiseren van Social Return. Bijvoorbeeld door samen met Opdrachtnemer Social Return-vacatures concreet te maken en door Opdrachtnemer te ondersteunen bij werving en selectie. Opdrachtnemer en accountmanager maken daarbij ook afspraken over de inzet van werkgeversarrangementen zoals bijvoorbeeld een tegemoetkoming in de loonkosten, het beschikbaar stellen van jobcoaching en/of scholing of een no-risk polis. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de SROI-verplichting blijft evenwel bij Opdrachtnemer liggen.

Verantwoording

Opdrachtnemer maakt met een accountmanager van het WerkgeversServicepunt Werkhart afspraken over de wijze waarop nakoming van de SROI-verplichting wordt aangetoond. Indien Opdrachtnemer zijn SROI-verplichting niet (volledig) nakomt vindt een inhouding plaats op de facturatie naar rato van de niet-gerealiseerde SROI-verplichting. Deze inhouding komt ten goede aan het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid en zal gebruikt worden om werkgelegenheidsprojecten tot stand te brengen. Inhouding vindt niet plaats indien Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hem in redelijkheid en billijkheid geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Dit is ter beoordeling aan de accountmanager van het WerkgeversServicepunt Werkhart. Indien het WerkgeversServicepunt Werkhart er niet in slaagt om binnen drie maanden na het beschikbaar komen van de SROI-vacature(s), passende kandidaten aan Opdrachtnemer voor te stellen wordt de verplichting voor Opdrachtnemer beschouwd als voldaan.

Bewijsmiddelen:

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde wordt voldaan, let daarbij op: **Deel IV, onderdeel a aankruisen**.

3.7 Technische bekwaamheid

Kerncompetenties:

De Inschrijver toont aan dat hij over voldoende kennis en ervaring beschikt om de Opdracht uit te voeren, door middel van kerncompetenties. Kerncompetenties kunnen worden aangetoond door referenties. Deze referentie betreffen diensten die in de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de datum van indienen Inschrijving zijn uitgevoerd. Referenties moeten minimaal 6 maanden lopen op de datum van indienen van de Inschrijving.

Per referentie moet worden aangegeven in welke hoedanigheid Inschrijver de werkzaamheden daadwerkelijk heeft uitgevoerd: als hoofdaannemer dan wel onderaannemer (zie het betreffende formulier in bijlage 10).

De Inschrijver dient over onderstaande kerncompetenties te beschikken. Er dient één referentie per kerncompetentie te worden aangeleverd, een referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden ingezet (u levert dus minimaal 1 en maximaal 5 referenties aan).

	Kerncompetentie	Wat moet blijken uit de referentie
1	Technische vaardigheid en skills	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het implementeren van de Azure Pipelines, aanmaken van Landing Zones, het ontwerpen van HLD's, en het toepassen van Powershell en Azure Policies
2	Kubernetes	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het inrichten en beheren van een Kubernetes omgeving.
3	Overheidsrestricties ten aanzien van beveiliging	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het inrichten en het beheren van een IT-omgeving van een klant maar die tegelijkertijd aan eisen vanuit de overheid moet voldoen, waaronder het implementeren van BIO of CIS (Center for Internet Security)
4	Data Lake	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het inrichten en beheren van een Azure Data Lake omgeving
5	Cloud omgeving voor een overheidsinstelling	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met cloud-diensten van Microsoft Azure voor serverbeheer die voldoet aan overheidseisen

Voor combinaties geldt dat bij een combinatie van ondernemingen gezamenlijk moet worden voldaan aan de kerncompetenties (waarbij wordt aangegeven welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk was), hetgeen inhoudt dat alle ondernemingen tezamen ervaring hebben met alle aspecten van de Opdracht, zie de betreffende bijlage (ook voor richtlijnen omtrent het inzetten van onderaannemers).

De door Inschrijver opgegeven referenties kunnen door de Aanbestedende dienst gecontroleerd worden. De Aanbestedende dienst wenst de contactpersoon die genoemd wordt, te kunnen benaderen (na toestemming van Inschrijver). De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de betreffende referentie te bezoeken.

Inschrijver dient direct bij Inschrijving de volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Kerncompetentieformulier(en) in te dienen.

3.8 Nederlandse taal

Inschrijver dient fysiek gevestigd te zijn in Nederland bovendien is de voertaal tijdens deze aanbesteding en uitvoering van de opdracht ook (Nederlands). Enkel een postadres wordt niet toegestaan. Een vestigingsplaats in Nederland is van belang om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen en het project en onderhoud worden volledig in Nederlandse taal uitgevoerd.

Inschrijver verklaart met het doen van de Inschrijving dat er aan voorgenoemde eis voldaan wordt.

4. Gunningscriteria

4.1 Gunningscriterium: Beste Prijs-kwaliteitverhouding

De Gemeente Tilburg gunt de Opdracht aan de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) die wordt bepaald aan de hand van het gunningscriterium “Beste prijs-kwaliteitverhouding”. Hierbij wordt de methodiek van “Gunnen op Waarde” toegepast.

De eisen die betrekking hebben op de Opdracht zijn zogenaamde Minimumeisen. Er kunnen geen punten worden gescoord op de Minimumeisen. De Inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan de gestelde Minimumeisen.

4.2 Beoordelingsmethodiek: Gunnen op waarde

De beoordelingsmethodiek “Gunnen op Waarde” houdt in dat per kwalitatief (sub)criterium een maximaal toe te kennen financiële waarde kan worden behaald in de vorm van een ‘fictieve korting’ op de Inschrijfsom.

De ‘fictieve korting’ is de score die door Inschrijver wordt behaald op het kwalitatieve sub-gunningcriterium.

De ‘Inschrijvingsprijs’ is het totaalbedrag dat volgt uit het prijzenblad, zoals dat wordt ingediend door Inschrijver.

De ‘vergelijkingsprijs’ wordt verkregen door de ‘Inschrijvingsprijs’ te verminderen met de ‘fictieve korting’.

De Inschrijver die de laagste ‘vergelijkingsprijs’ heeft behaald, is de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding en daarmee de Inschrijver met de Economisch meest voordelige Inschrijving.

In paragraaf 4.6 staat een voorbeeld uitgewerkt op basis van de gehanteerde subgunningscriteria.

Overzicht (sub)gunningscriteria

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de maximaal te behalen financiële waarden per subgunningscriterium gebaseerd op het principe Gunnen op Waarde.

Kwalitatief sub-gunningscriterium	Maximale score	Maximale fictieve korting
Criterium: G1 - Programma van Wensen	130	€460.000
Criterium: G2 – Score op doorlopende diensten (SLA)	100	€1.150.000
Criterium: G3 – Score op onboarding en exit	100	€690.000

4.3 Kwaliteit

De informatie die de Inschrijver aanlevert in de Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de Gunningscriteria. De Aanbestedende dienst toetst de mate waarin de Inschrijver voldoet aan de kwalitatieve gunningscriteria en geeft daarvoor een score. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de manier waarop de Inschrijving voldoet aan wat er wordt gevraagd. Een uitwerking van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek staan in deze paragraaf.

Randvoorwaarde bij de uitwerking van de gunningcriteria is dat deze allen SMART worden uitgewerkt. SMART betekent: S: Specifiek, M: Meetbaar, A: Acceptabel, R: Realistisch, T: Tijd

Bij de uitwerking van de gunningcriteria wordt het positief beoordeeld wanneer deze alle concreet zoveel als mogelijk worden uitgewerkt. Bijvoorbeeld een toezegging “kwaliteit zit in onze genen”, zal niet positief worden beoordeeld. Concreet houdt in dat uw uitwerking zoveel als mogelijk SMART is beschreven gegeven de beoogde doelstellingen. Smart staat voor:

- S: Specifiek: dat wil zeggen concrete garanties en toezeggingen, bv.: wij garanderen u dat de omgeving actief onderhouden blijven en er bij wijzigingen geen storingen optreden;
- M: Meetbaar: dit wil zeggen dat een belofte die u doet ook meetbaar is, bv: binnen <x> werkdagen na het optreden van een incident komen wij met een verbeterplan. Voor het uitvoeren van dit verbeterplan berekenen wij geen kosten. Mocht de doorlooptijd van 5 werkdagen niet gehaald worden dan hanteren wij extra een korting van x% op de volgende factuur.
- A: Acceptabel: u onderbouwt waar mogelijk, waarom u in staat bent het aangeboden en de doelstellingen te halen. En de garanties, toezeggingen en beloften zijn significant.
- R: Realistisch: de onderbouwing is realistisch en ook de randvoorwaarden die u hiervoor aan Gemeente Tilburg stelt zijn haalbaar
- T: Tijdgebonden: u garandeert waar mogelijk harde tijdslijnen zonder (veel) beperkende randvoorwaarden

4.4 Uitwerking sub-gunningscriteria

Navolgend worden de sub-gunningscriteria nader toegelicht en uitgewerkt.

Hierin is voor subgunningscriterium G2 en G3 de volgende beoordelingssystematiek te onderscheiden:

- We vragen voor G2 in totaal 13 onderdelen uit, verdeeld over 4 **aspecten**: algemeen, IaaS, PaaS en Kubernetes.
- Voor G3 zijn dit in totaal 17 onderdelen, verdeeld over 3 **aspecten**: projectaanpak, projectorganisatie/projectteam, en exitplan
- Elk **aspect** wordt individueel beoordeeld met als oordeel: onvoldoende, matig, voldoende, goed of uitstekend. Dit geeft in totaal 4 beoordelingen voor G2, en 3 beoordelingen voor G3
- Deze beoordelingen vormen aan de hand van Bijlage 8.1 vervolgens een totaaloordeel voor G.2, en aan de hand van Bijlage 8.2 voor G.3.

Sub-gunningscriterium G1 - Programma van Wensen

In het Programma van Eisen (Bijlage 3) staan naast de eisen waaraan Inschrijver moet voldoen, ook wensen beschreven. Inschrijver geeft in zijn beantwoording van de wensen aan welke wensen onderdeel zijn van de aanbidding en daarmee ook gerealiseerd gaan worden als onderdeel van de Inschrijving gedurende de operationele fase. Per wens ontvangt u het aangegeven aantal kwaliteitspunten. Bij welke wens dient een toelichting te worden ingevuld. Indien er bij een wens geen toelichting is ingevuld, worden er **geen** punten toegekend.

Indien u “ja” invult bij een wens kunt u punten ontvangen zoals aangegeven in de betreffende wens. Uit de gevraagde toelichting bij elke wens moet blijken dat u aan deze wens voldoet. Indien u “nee” invult, of indien uit uw toelichting blijkt dat het antwoord “nee” is, ontvangt u 0 punten.

U dient bijlage 3 Programma van Eisen en Wensen in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen bij uw Inschrijving.

Van de wensen die Inschrijver voor dit criterium in zijn Inschrijving aanbiedt worden de punten opgeteld. Het behaalde aantal punten wordt vermenigvuldigd met de fictieve aftrek op de inschrijvingsprijs per punt zoals opgenomen in bovenstaande tabel.

Sub-gunningscriterium G2 - Doorlopende diensten (operationele fase)

Onder de Operationele fase wordt verstaan, de fase waarin de functionaliteit operationeel gebruikt wordt en beheer en support wordt verleend door Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat er hierbij vanuit dat platform en onderliggende onderdelen blijven voldoen aan laatste stand van techniek, in het geval van Data Lake en Kubernetes.

Aanbestedende dienst heeft als doel voor de doorlopende diensten om per uitgevraagd aspect de kennis, expertise en ervaring van Inschrijver inzichtelijk te krijgen, meedenkend en flexibel is met de behoeftes van Gemeente Tilburg.

Aanbestedende Dienst wenst inzicht te hebben in de wijze waarop Inschrijver de doorlopende diensten in de Operationele fase van onderhavige Opdracht organiseert, dusdanig dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft en overtuigd is en dat Inschrijver competent is om de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in dit document en Bijlage 3.

U levert daartoe een beschrijving van uw beheer- en onderhoudsdiensten aan. De beschrijving bestaat uit maximaal 20 A4's (Arial, 10pnt, regelafstand 1,2). Indien er meer dan 20 A4 worden ingeleverd stopt de beoordelaar na twintig bladzijden met lezen. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling. In de beschrijving van uw beheer- en onderhoudsdiensten wordt in ieder geval aandacht besteed aan onderstaande aspecten:

Algemeen:

1. Wijze waarop u servicemanagement ingericht (incl. periodieke afstemming en rapportage). U geeft hierbij aan op welke wijze u strategisch, tactisch en operationeel afstemt met Gemeente Tilburg en op welke wijze uw dienstverlening blijvend laat aansluiten op Gemeente Tilburg en bijbehorend applicatielandschap in het geval van Kubernetes en Data Lake. Tevens geeft u aan op welke wijze u opgedane kennis over Gemeente Tilburg borgt.

Hoe beter u blijkt geeft te investeren in Gemeente Tilburg als belangrijke klant en het vertrouwen geeft een duurzame samenwerkingsrelatie aan te gaan en deze relatie ook invloed heeft op uw dienstontwikkeling, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

2. Geef aan hoe u de volgende zaken voor Gemeente Tilburg voor zich ziet voor zowel IaaS, PaaS als Kubernetes, inclusief afstemming en opvolging van adviezen en roadmaps:
 - a. Adviezen op het gebied van technische innovatie en relevante ontwikkelingen;
 - b. Adviezen op het gebied van technische optimalisatie;
 - c. Het opstellen van roadmaps (IaaS, PaaS, Kubernetes)

Hoe meer u blijkt geeft Gemeente Tilburg up-to-date te houden, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

3. Geef aan welke kennis en expertise u op het gebied van cybersecurity in huis heeft. Geef hierbij speciale aandacht aan de aspecten zoals genoemd in eis 6.2 (Bijlage 3), hoe de Inschrijver omgaat met cybersecurity-incidenten, en hoe ze die preventief tracht te voorkomen bij zowel PaaS als Kubernetes.

Naarmate u blijkt geeft een adequate beveiliging te borgen, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

4. Geef aan welke kennis, expertise en ervaring u op het gebied van Microsoft 365 in huis heeft. Geef hierbij speciale aandacht aan de aspecten zoals genoemd in wens 1.3 (Bijlage 3).

Naarmate u blijkt geeft meer kennis, ervaring en expertise op het gebied van Microsoft 365 in huis te hebben, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

5. Geef aan hoe Inschrijver omgaat om de Azure kennis te verhogen bij Gemeente Tilburg en met welke doelgroepen Inschrijver deze kennisdeling in gedachten heeft. Ga hierbij ervanuit dat van alle doelgroepen er zowel beginnende als gevorderde kennis aanwezig is.

Naarmate u blijkt geeft structureler kennis-sessies / workshops op relevante onderwerpen met ervaring trainers te kunnen bieden, en Tilburg meeneemt bij (beheer/intake) werkzaamheden van PaaS en Kubernetes, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

6. De mogelijkheden van uw 2^e lijns helpdesk-tooling met Gemeente Tilburg (o.a. de aansluiting met Topdesk voor het registreren en afhandelen van incidenten). Geef daarnaast ook aan wat uw beoogde ticketingsysteem is, als u niet kunt koppelen met de Topdesk-omgeving van Tilburg. Daarnaast gaat u in op wat u biedt aan 2de lijns helpdesk op het gebied van support en responsetijden.

Naarmate u blijkt geeft een passende koppeling met Topdesk / adequaat ticketingsysteem kunt bieden, snelle responsetijden kunt bieden binnen de gevraagde werktijden (zowel elektronisch als telefonisch) hoe beter dit wordt gewaardeerd.

7. Wijze waarop gebruikerstevredenheid wordt gemeten en deze tevredenheid voortdurend wordt verbeterd. Dit geldt ook voor de gebruikerstevredenheid voor de helpdesk.

Naarmate u meer verantwoordelijkheid neemt voor tevredenheid van relevante IT-gebruikers en waarborgt dat de tevredenheid bovengemiddeld is, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

8. Welke compensatie- en verbetermaatregelen bij het niet halen van serviceniveaus u hanteert. Hierbij wordt de eis gehanteerd dat compensatiemaatregelen van toepassing zoals deze in eis 1.4 (Bijlage 3) zijn gedefinieerd.

Naarmate u beter afstemt over het behalen van serviceniveaus, verantwoordelijkheid neemt bij het niet halen, of leveren van beoogde serviceniveaus en concrete en significante compensatiemaatregelen voorstelt (b.v. in de vorm van een malus of korting op toekomstige dienstverlening), hoe beter dit wordt gewaardeerd.

9. Doorvoeren van wijzigingsverzoeken

- a. Geef aan hoe u omgaat met het doorvoeren van wijzigingen, op verzoek van Gemeente Tilburg.
- b. Maak hierbij een onderverdeling tussen wijzigingen (changes) voor IaaS, PaaS, en Kubernetes. Let hier op de minimum criteria uit eis 1.4 (Bijlage 3).

Naarmate u wijzigingen adequaat en sneller dan de gestelde termijnen in eis 1.4 doorvoert / aanbiedt, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

IaaS

10. Geef aan welke certificeringen uw werknemers (hieronder verstaan we: engineers, consultants en architecten) hebben die u inzet m.b.t. de advieswerkzaamheden voor IaaS. Geef hier speciale aandacht aan welke werknemers over de volgende certificeringen beschikken:
- Architect: AZ300, AZ301, AZ302, AZ303, AZ304
 - Security Specialist: AZ500, SC200, SC100
 - DevOps Engineer: AZ400
 - Netwerk Engineer: AZ700
 - Azure Engineer: AZ-103

Geef daarnaast speciale aandacht aan het aantal ervaringsjaren van deze werknemers. Hoe meer ervaringsjaren en certificeringen de voorgestelde medewerkers hebben, hoe beter dit wordt gewaardeerd. Geef ten slotte aan hoeveel werknemers u in elke categorie heeft (engineers, consultants en architecten).

PaaS (Data Lake)

11. Back-ups en incidentenbeheer
- Geef aan welke prioriteringsmatrix voor incidenten wordt gebruikt, en hoe deze prioriteit wordt bepaald
 - Geef aan hoe back-ups worden gemaakt, wat de scope hiervan, en is en welke RTO, RPO en retentietijden op het Data Lake worden gehanteerd. Houdt hierbij rekening met de minimeisen zoals gesteld bij eis 9.2 en 9.3 (Bijlage 3)
 - Geef aan hoe het testen van terugzetten van backups wordt uitgevoerd. Houdt hierbij rekening met eis 9.1 (Bijlage 3).

Naarmate u een betere hersteltijden biedt, een hogere retentietijd, en beter waarborgt dat er geen gegevens verloren gaan, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

Kubernetes

12. Back-ups en incidentenbeheer
- Geef aan welke prioriteringsmatrix voor incidenten wordt gebruikt, en hoe deze prioriteit wordt bepaald
 - Geef aan hoe back-ups worden gemaakt, wat de scope hiervan en is en welke RTO, RPO en retentietijden hier worden gehanteerd
 - Geef aan hoe het testen van terugzetten van backups wordt uitgevoerd. Houdt hierbij rekening met eis 11.4 (Bijlage 3).

Naarmate u een betere hersteltijden biedt, een hogere retentietijd en beter waarborgt dat er geen gegevens verloren gaan, hoe beter dit wordt gewaardeerd.

13. Uw aanpak voor de samenwerking met de derden-partijen die betrokken zijn bij de Kubernetes-omgeving en het configureren van applicaties op het Kubernetes-platform.

Hoe beter u blijkt geeft Gemeente Tilburg te ontzorgen en meer verantwoordelijk neemt voor de samenwerking met derden-partijen, hoe beter dit wordt gewaardeerd

Beoordeling Gunningscriterium G2

Voor de beoordeling van dit subgunningscriterium hanteert de beoordelingscommissie (zie ook sectie 5.2.4 van het aanbestedingsdocument) een instrument van beoordelingskwalificaties, weergegeven hieronder en verder uitgewerkt in Bijlage 8.1. In deze bijlage wordt uitgelegd hoe bij elk oordeel van de 4 subonderdelen van dit specifieke subgunningscriteria (zie dikgedrukte kopjes hierboven: algemeen, IaaS, PaaS, Kubernetes) tot een waardering en bijbehorend percentage leidt zoals in Bijlage 8.1 is beschreven.

Waardering	Toelichting
Uitstekend	De Inschrijver realiseert geheel de doelstelling van het gunningscriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een uitstekende beoordeling. En daarbij wordt gebruik gemaakt van complete en vergaande SMART informatie ter onderbouwing van de Inschrijving.
Goed	De Inschrijver realiseert nagenoeg geheel de doelstelling van het gunningscriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een goede beoordeling. En daarbij wordt gebruik gemaakt van complete SMART informatie ter onderbouwing van de Inschrijving.
Voldoende	De Inschrijver realiseert grotendeels de doelstelling van het gunningscriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een voldoende beoordeling. En daarbij wordt gebruik gemaakt van SMART informatie ter onderbouwing van de Inschrijving.
Matig	De Inschrijver realiseert in beperkte mate de gestelde doelstelling van het gunningscriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een matige beoordeling. Daarbij ontbreekt er op meerdere belangrijke onderdelen een degelijke onderbouwing (niet SMART) en/of op de gevraagde onderdelen komt een onderdeel niet aan bod
Onvoldoende	De Inschrijver realiseert de gestelde doelstelling van het gunningscriterium voor het betreffende aspect nauwelijks of in zijn geheel niet. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een onvoldoende beoordeling. Er is (vrijwel) geen deugdelijke onderbouwing van de realisatie van de doelstelling (niet SMART) en/of de gevraagde onderdelen komen op meerdere onderdelen niet aan bod
Geen beantwoording	Er is geen relevant antwoord gegeven.

Sub-gunningscriterium G3 – Onboarding- en exit diensten

Opdrachtgever verwacht een overeenkomst met een kundige Opdrachtnemer aan te gaan die Aanbestedende dienst bij de hand neemt tijdens de onboarding / intake van zowel de IaaS, Data Lake als Kubernetes-omgeving, en verlening van de gevraagde dienstverlening. Daarom is een gedegen plan van aanpak noodzakelijk, die hieronder verder is uitgewerkt.

Doel van Opdrachtgever is om een Inschrijver te selecteren en te contracteren die het vraagstuk van onboarding van zowel IaaS, PaaS als Kubernetes overziet en doorgrondt zodat een snel en kwalitatief een goede dienstverlening wordt opgeleverd, die adequaat in beheer kan worden genomen (conform de beschreven doelen in hoofdstuk 1,2 en in dit hoofdstuk). Inschrijver dient aan te tonen dat hij:

- Een goede samenwerking zoekt met optimaal gebruik van kennis bij Aanbestedende dienst.
- Risico's beheerst.
- Verantwoordelijkheid neemt en Aanbestedende dienst bij de hand neemt.
- Rekening houdt met de uitgangspunten zoals hieronder verwoord.

Hoe beter een Inschrijver aan deze doelstelling voldoet, hoe beter de Opdracht wordt ingevuld.

Uitgangspunten

De uitgangspunten zijn Minimumeisen aan het plan van aanpak. Een plan van aanpak die hier niet aan voldoet, wordt uitgesloten:

- De taal waarin het project wordt uitgevoerd is Nederlands zowel schriftelijk als mondeling.

- De ingangsdatum is de datum waarop de Raamovereenkomst door beide partijen is getekend
- We voorzien daarmee een kennisoverdrachtsperiode van 3 maanden of zoveel eerder indien mogelijk. Hierna is Inschrijver geheel verantwoordelijk voor het beheer van de spokes van PaaS en Kubernetes en kan het changes uitvoeren op de IaaS-omgeving van Tilburg.
- Er wordt gebruik gemaakt van aanwezige kennis binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Vraagstelling

Beschrijf in maximaal 15 A4 (Arial, 10pnt, regelafstand 1.2, inclusief bijlagen en geen verwijzingen, na 15 bladzijden stopt het beoordeelteam met lezen) hoe u voldoet aan de doelstelling en rekening houdt met de uitgangspunten. Inschrijver besteedt in ieder geval aandacht aan:

1) Projectaanpak (planning, verantwoordelijkheden)

- 1.1 Welke aanpak en planning stelt u voor om de intake voor zowel IaaS, Data Lake als Kubernetes te voltooien, zodat met de beheerwerkzaamheden gestart kan worden. Ga hierbij in op fasering met resultaten en herleidbare producten per stap, beslismomenten, doorlooptijden en (week) planning
- 1.2 Beschrijf de samenwerking en rolverdeling tussen aanbestedende dienst en Inschrijver door middel van een RACI matrix
Hoe meer verantwoordelijkheid u neemt hoe beter dit gewaardeerd wordt.
- 1.3 Per fase wat de inzet is (kwalitatief en kwantitatief) van Opdrachtnemer (per rol) en welke inzet is vereist van Aanbestedende dienst en kerngebruikers

2) Projectorganisatie en projectteam

- 2.1 De inrichting van projectorganisatie en wijze van communicatie en escalatielijnen
- 2.2 Hoe de voortgang gerapporteerd en gecommuniceerd wordt en op welke wijze Inschrijver kwaliteit borgt. Hoe met issue's wordt omgegaan en hoe de escalatieprocedure in werk gaat.
Hoe transparanter en hoe sneller met Gemeente Tilburg afgestemd wordt hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- 2.3 Een risicoanalyse waarin Inschrijver specifieke risico's adresseert met kans en impact en op welke wijze u deze risico's mitigeert in uw aanpak. Hoe beter uw risicoanalyse en -mitigatie blijkt geeft van het doorgronden van de opdracht en hoe minder risico's u openlaat voor Gemeente Tilburg, hoe beter dit wordt gewaardeerd.
- 2.4 Op welke wijze u gebruikers traint / meeneemt in de werkwijze tijdens de onboarding / intake (in het kader van kennisoverdracht)
- 2.5 Hoe de samenstelling van uw projectteam eruitziet, inclusief wie de projectleider wordt en de eindverantwoordelijk consultant (van beide rollen een CV bijvoegen waaruit opleiding en aantal jaar relevante ervaring met uw oplossing blijkt). Hoe meer blijkt dat het projectteam de opdracht kan overzien en ervaring heeft hoe beter dit wordt gewaardeerd.

3) Exitplan

- 3.1 Wijze waarop een Exitplan tot stand komt en actueel blijft. In het Exitplan voor Gemeente Tilburg wordt minimaal gewaarborgd dat zodra de dienstverlening beëindigd / overgedragen wordt aan Gemeente Tilburg of een derde partij, de continuïteit gewaarborgd is. Hier zijn de volgende zaken minimaal vereist:
 - 3.1.1 Medewerkingsverplichting inclusief Inzage mogelijkheid voor de nieuwe leverancier
 - 3.1.2 Kundig personeel beschikbaar
 - 3.1.3 Overdracht informatie/documentatie (waaronder in ieder geval: opbouw infrastructuur (Kubernetes), opbouw applicatiedossiers (Kubernetes))
 - 3.1.4 SLA eisen tijdens exit, ook rekening houdend met langzame afbouw van de dienst (o.b.v. P*Q)
 - 3.1.5 Tijdspad
 - 3.1.6 De te vergoeden kosten voor de Exit zullen in ieder geval niet meer bedragen dan de vaste beheerkosten van de laatste maand waarna de exit in gang wordt gezet

Beoordeling subgunningscriterium G3

Voor de beoordeling van dit subgunningscriterium hanteert de beoordelingscommissie (zie ook sectie 5.2.4 van het aanbestedingsdocument) een instrument van beoordelingskwalificaties, weergegeven hieronder en verder uitgewerkt in Bijlage 8.2. In deze bijlage wordt uitgelegd hoe bij elk oordeel van de 3 subonderdelen van dit specifieke subgunningscriteria (zie dikgedrukte kopjes hierboven: projectaanpak, projectorganisatie en exitplan) tot een eindoordeel en bijbehorend percentage zoals in bijlage 8.2 weergegeven wordt gekomen.

Waardering	Toelichting
Uitstekend	De Inschrijver realiseert geheel de doelstelling van het gunningscriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een uitstekende beoordeling. En daarbij wordt gebruik gemaakt van complete en vergaande SMART informatie ter onderbouwing van de Inschrijving.
Goed	De Inschrijver realiseert nagenoeg geheel de doelstelling van het gunningscriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een goede beoordeling. En daarbij wordt gebruik gemaakt van complete SMART informatie ter onderbouwing van de Inschrijving.
Voldoende	De Inschrijver realiseert grotendeels de doelstelling van het gunningcriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen een voldoende beoordeling. En daarbij wordt gebruik gemaakt van SMART informatie ter onderbouwing van de Inschrijving.
Matig	De Inschrijver realiseert in beperkte mate de gestelde doelstelling van het gunningcriterium voor het betreffende aspect. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een matige beoordeling. En/of er ontbreekt op meerdere belangrijke onderdelen een degelijke onderbouwing (niet SMART) en/of op de gevraagde onderdelen komt een onderdeel niet aan bod.
Onvoldoende	De Inschrijver realiseert de gestelde doelstelling van het gunningcriterium voor het betreffende aspect nauwelijks of in zijn geheel niet. Dit houdt in dat de gevraagde onderdelen aan bod komen met een onvoldoende beoordeling. En/of er is (vrijwel) geen deugdelijke onderbouwing van de realisatie van de doelstelling (niet SMART) en/of de gevraagde onderdelen komen op meerdere onderdelen niet aan bod.
Geen beantwoording	Er is geen relevant antwoord gegeven.

4.5 Beoordelingsproces

De beoordelingscommissie staat in paragraaf 5.2.4 van het Aanbestedingsdocument genoemd.

Individuele beoordeling

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt het Gunningscriterium dat dit lid beoordeelt, eerst individueel, en kent individueel een beoordelingskwalificatie toe aan de beantwoording van de Gunningscriterium. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Dat neemt niet weg dat het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen. Dat kan immers mede bepalend zijn voor het toetsingskader/verwachtingspatroon van het beoordelingsteam.

Bespreking beoordeling

Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de beantwoording van de Gunningscriterium en de toegekende beoordelingskwalificaties worden geëvalueerd. De uiteindelijke score van het Gunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij de beoordelingscommissie met één stem spreekt en dus tot één gezamenlijke beoordelingskwalificatie komt.

Het percentage behorende bij de beoordelingskwalificatie wordt vermenigvuldigd met het maximum aantal te behalen punten van 100 voor dit Gunningscriterium. Het behaalde aantal punten wordt vermenigvuldigd met de fictieve aftrek op de inschrijvingsprijs per punt zoals opgenomen in bovenstaande tabel.

Sub-gunningscriterium Inschrijfsom

Vul het Prijzenblad in (Bijlage 7). De beoordeling van de prijs wordt gedaan op basis van de verwachte kosten over een periode van 8 jaar (drie jaar inclusief alle verlengingen).

Financiële eisen

1. Alle prijzen zijn opgeven in Euro's, exclusief BTW.
 - a. Het opslagpercentage dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever mag offrenen naar aanleiding van een verzoek is vastgelegd in het prijzenblad zoals geoffreerd door Opdrachtnemer bij de Inschrijving.
 - b. Het opslagpercentage ligt vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
2. Alle (standaard) diensten die uit deze eisen, de gunningscriteria, een eventueel op te stellen Service Level Agreement, danwel overige Bijlagen voortvloeien en door Opdrachtnemer en/of Producent verricht dienen te worden, zijn inclusief en worden niet separaat gefactureerd. Enkel aanvullende dienstverlening die als zodanig in de aanbestedingsdocumentatie is aangegeven komt eventueel voor separate betaling in aanmerking.
3. De geleverde diensten worden afgerekend op basis van vooraf schriftelijk bevestigde opdrachten en daadwerkelijke bestede uren.
4. Na gunning mogen geen additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd. Kosten die niet expliciet zijn overeengekomen worden niet geaccepteerd, tenzij dit nadrukkelijk door Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen.
5. Facturen dienen per order digitaal te worden toegezonden aan facturen@tilburg.nl. Analoge facturen worden niet in behandeling genomen. Daarnaast dient de factuur te voldoen aan de door de Belastingdienst opgestelde formele factuureisen (zie www.belastingdienst.nl). Onderdeel van implementatie van het contract is afstemming over en goedkeuring van het definitieve format van facturen en factuurspecificaties door Opdrachtgever. Een factuur bestaat uit een e-mailbericht met in de

Bijlage maximaal één (1) factuur en de daarbij behorende specificatie in PDF-formaat. Factuur en specificatie mogen twee (2) verschillende bestanden zijn, maar het heeft de voorkeur dat dit één bestand is, dat na definitieve gunning in overleg met de contractmanager specifiek wordt gemaakt. Tevens wordt aan de contractmanager van Opdrachtgever de factuurspecificatie in Excel-formaat ter beschikking gesteld.

6. Op de specificatie van de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen:
 - a) datum;
 - b) besteller;
 - c) inkoopordernummer;
 - d) totaalbedrag verzoek;
 - e) van toepassing zijnde BTW percentage.

Voorschriften ten aanzien van het prijzenblad

1. Voor het uitbrengen van zijn Inschrijving maakt Inschrijver uitsluitend gebruik van het daarvoor bestemde prijzenblad. Hiervan afwijken van, of het aanbrengen van aanpassingen op, dit prijzenblad is niet toegestaan en heeft uitsluiting van de aanbesteding tot gevolg.
2. Inschrijver vult de gemarkeerde cellen op het prijzenblad volledig in.
3. De te offren opslagpercentages worden vermeld op één (1) decimaal nauwkeurig, de te offren tarieven worden vermeld in Euro's exclusief BTW, op twee (2) decimalen nauwkeurig.
4. De prijzen moeten all-in zijn. Al hetgeen de Inschrijver in diens antwoord bij de wensen in het PvE heeft opgeschreven, wordt door de Inschrijver geleverd en dient te zijn opgenomen in de kosten.

Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reiskosten en -tijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, parkeer-, reis-, installatie- en afleverkosten, logistieke kosten en kosten voor service en onderhoud. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die de Inschrijver als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving) kan terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Van een manipulatieve Inschrijving is sprake als de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel wordt verstoord, bijvoorbeeld als de beoordelingssystematiek niet meer kan worden toegepast of een Inschrijving op onderdelen irreëel of feitelijk onmogelijk is of die prijzen of tarieven bevat met de kennelijke bedoeling manipulatief in te schrijven. Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten opdracht abnormaal laag lijkt, dan verzoeken wij u om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bijvoorbeeld als u het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet kunt onderbouwen.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens. Niet opgegeven prijzen of kosten waarvan die u bij Inschrijving had kunnen voorzien dat deze nodig waren voor het correct leveren van de gevraagde dienstverlening (indien hier geen ruimte voor is in het prijzenblad dient u dit te melden in de NVI rondes) kunt u niet doorbelasten aan Gemeente Tilburg.

De opgegeven inschrijvingsprijs wordt gebruikt bij het bepalen van de vergelijkingsprijs.

4.6 Eindbeoordeling

Berekening vergelijkingsprijs: gunnen op waarde

De vergelijkingsprijs van de Inschrijving wordt als volgt berekend:

$$\text{Vergelijkingsprijs} = \text{inschrijvingsprijs} \text{ minus de totale gescoorde fictieve aftrekwaarde}$$

De Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs heeft daarmee de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding gedaan. Op grond daarvan zal hij in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht. Let op: de vergelijkingsprijs kan ook een negatief getal zijn.

Voorbeeld beoordeling

Hieronder staat een voorbeeld van een beoordeling op basis van bovenstaande subgunningscriteria:

1. Criterium G1 (Programma van Wensen) scoort 90 punten
2. Criterium G2 (Doorlopende diensten) wordt beoordeeld en scoort 75%, en daarmee 75 punten
3. Criterium G3 (Onboardingdiensten) wordt beoordeeld en scoort 40%, en daarmee 40 punten

Dit betekent voor de formule in combinatie met het maximaal aantal te behalen punten voor criterium 1 (130 punten) wordt verrekend tot de volgende kortingsbedragen op de inschrijvingsprijs:

- Criterium 1: $460.000 * (90 / 130) = €318.461,54$
- Criterium 2: $1.150.000 * (75 / 100) = €862.500,00$
- Criterium 3: $690.000 (40 / 100) = €276.000,00$

Berekenen van de eindscore

Het totale puntenaantal van de 3 criteria worden per Inschrijver bij elkaar verrekend tot een kortingsbedrag per criteria, leidend tot een vergelijkingsprijs. Van alle geldige Inschrijvingen worden de scores op de gunningscriteria 1 tot en met 3 bij elkaar opgeteld en afgetrokken van de inschrijvingsprijs.

Stel Inschrijver scoort de bedragen, gebaseerd op het voorbeeld in bovenstaande paragraaf met een inschrijvingsprijs van de inschrijving van € 2.100.000:

De definitieve score voor Inschrijver zou dan zijn:

- $€2.100.000 - €318.461,54 - €862.500,00 - €276.000,00 = €643.038,46$

Hoe lager de definitieve score is (de vergelijkingsprijs kan negatief zijn), hoe beter de score van de Inschrijver. De Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs komt voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking.

Gelijk geëindigd

Indien twee of meer Inschrijvers na beoordeling eindigen met een gelijke vergelijkingsprijs dan geldt het volgende:

- De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs: de aangeboden prijs minus de totale fictieve aftrekwaarde op het gunningscriterium G2 'Kwaliteit van de doorlopende Diensten'.
- Mochten van die betreffende Inschrijvingen de totale vergelijkingsprijs op het gunningscriterium 'Kwaliteit van doorlopende Diensten' gelijk zijn, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het gunningscriterium G3 transitiediensten.
- Mochten van die betreffende Inschrijvingen de totale fictieve aftrekwaarden op de het gunningscriterium 'transitie ook gelijk zijn, dan zal loting plaatsvinden onder notarieel toezicht.

Beoordelingsresultaat

Nadat de Inschrijvingen zijn beoordeeld, wordt een gunningsadvies uitgebracht aan stuurgroep. Op basis hiervan neemt stuurgroep het gunningsadvies over of besluit de stuurgroep de aanbestedingsprocedure te beëindigen.

Indien het advies wordt overgenomen zal conform artikel 2.130 Aanbestedingswet 2012 een mededeling van de gunningsbeslissing worden verstuurd naar alle Inschrijvers. De dag nadat de mededeling van de gunningsbeslissing is verstuurd vangt de opschortende termijn van 20 kalenderdagen aan, ook wel de standstill-termijn genoemd.

Verificatie

Zoals aangegeven kan de Aanbestedende dienst direct na de mededeling van de gunningsbeslissing bewijsmiddelen opvragen bij de winnende Inschrijver(s), conform de artikelen 2.89, 2.91 en 2.93 Aanbestedingswet 2012. Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentiële winnende Inschrijver:

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- indien blijkt dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt,

zal deze Inschrijver niet voor gunning in aanmerking komen. De Aanbestedende dienst zal de voorlopige gunningsbeslissing dan intrekken.

Vervolgens zullen de scores van de overblijvende Inschrijvers worden herberekend en zal de aanbestedingsprocedure worden voortgezet met de Inschrijver die dan op de eerste plaats eindigt.

Op grond van de nieuwe beoordelingsresultaten brengt de beoordelingscommissie een nieuw gunningsadvies uit aan de stuurgroep. Indien het gunningsadvies wordt overgenomen, wordt een tweede mededeling van de gunningsbeslissing verstuurd aan alle Inschrijvers en zal de opschortende termijn opnieuw aanvangen. Bij de nieuwe potentiële winnende Inschrijving kunnen alsdan bewijsmiddelen worden opgevraagd en gecontroleerd.

Bijlage 1: Azure Policies IaaS

In een Managed Subscription wordt altijd een Virtual Network aangemaakt. Afhankelijk van de grootte van de workload wordt er een bepaalde VNET Size gekozen. De bijbehorende IP-adressen die hierbij horen worden in een later stadium bekend gemaakt.

Het Virtuele Network wordt verder verdeeld over meerdere subnets:

- Front - Bedoeld voor servers welke een interface hebben met de gebruikers
- Middle – Bedoeld voor servers welke business logic toepassen
- Data – Bedoeld voor database servers en de opslag laag.
- Management – Bedoeld voor servers met een beheer functie
- AzureBastionSubnet – Gereserveerd voor Azure Bastion.

Binnen de Managed Subscription gelden een aantal **restricties** welke zoveel mogelijk worden afgedwongen door Azure Policy.

- Er mogen enkel resources aangemaakt worden in een specifieke Azure Regio (welke dit is wordt later bekend gemaakt)
- Er mag alleen gebruik gemaakt worden van het bestaande virtuele netwerk (VNET) en bijbehorende subnets
- Het is niet mogelijk om resources aan te maken met Publieke IP Adressen.
- Het is niet mogelijk om zelf Private DNS zones aan te maken.
- Web servers moeten publiek ontsloten worden via de Application Gateway
- Overige diensten moeten publiek ontsloten worden via de Azure Firewall.
- Azure Resources moeten ontsloten worden via Private Links
 - o Public Acces moet uitgeschakeld zijn.
- Netwerk toegang moet worden aangevraagd bij Netwerk beheer.

Toegang:

- Subscription aanvragers krijgen contributor rechten op subscription niveau
- Authenticatie zal altijd plaats vinden via de Azure AD Tenant Gemeente Tilburg (tilburg.nl).
- Het is niet toegestaan een andere Azure AD Tenant te koppelen aan de Subscription
- Toegang tot Virtuele Machines is uitsluitend toegestaan via Azure Bastion

Bijlage 2: Azure Policies Kubernetes en Data Lake

- Vanuit het platform wordt er een standaard VNET beschikbaar gesteld. Het is verplicht om dit VNET te gebruiken. Details hiervan worden in een later stadium gedeeld.
- Vanuit het platform worden een aantal standaard subnetten beschikbaar gesteld. Het is verplicht om op een juiste manier gebruik te maken van deze subnetten. Details hiervan worden in een later stadium gedeeld.
- De loadbalancer wordt intern gebruikt, aangezien applicaties via de Hub van Tilburg ontsloten worden
- Er wordt gebruik gemaakt van centrale identity provider, namelijk Azure AD van Gemeente Tilburg
- Inschrijver is in staat om, indien nodig, applicaties waarvoor authenticatie nodig is te koppelen aan AzureAD
- In geval dat een workload of applicatie ontsloten moeten worden moet dit via SAML of OAuth gebeuren zodat er ontsloten kan worden via Azure AD
- Indien er samen gewerkt moet worden met derden dient er gebruik gemaakt te worden van Azure B2B
- Azure Bastion is de standaard dienst waarmee toegang wordt gegeven aan externen
- Als er een oplossing gebruikt maakt van CI /CD Pipelines moet dit gehost worden in Azure DevOps zodat de oplossing auditbaar is door Gemeente Tilburg
- Scripts moeten zoveel mogelijk worden opgeslagen in een GIT Repo in Azure DevOps zodat scripts herbruikbaar zijn en gedocumenteerd
- Er mogen enkel resources aangemaakt worden in een specifieke Azure Regio. Deze regio wordt later bekend gemaakt
- Secrets mogen enkel opgeslagen worden in Azure KeyVault
- De naamsconventie voor Azure moet worden gevolgd
- Publieke Certificaten mogen uitsluitend geïnstalleerd worden op de Application Gateway
- Er worden bij voorkeur alleen resources gebruikt die Global Available zijn
- De oplossing moet voorzien in automatisch schalen
- Er mag alleen gebruik gemaakt worden van het bestaande virtuele netwerk (VNET) en bijbehorende subnets
- Publieke toegang op Resources moet uitgeschakeld worden in het geval dat de resource Private Endpoint ondersteunt.
- Azure Resources moeten zoveel mogelijk worden ontsloten via het Virtual Network.
- Door resources te zoneren volgens de standaard zoals beschreven staat in het HLD er is sprake van een zero-trust netwerk principe
- Er moet gebruik gemaakt worden van de voorgeschreven Netwerk Zonering. Details hierover worden in een later stadium gedeeld
- Web servers moeten publiek ontsloten worden via de Application Gateway in de HUB
- Overige diensten moeten publiek ontsloten worden via de Centrale Firewall.

Bijlage 3: Programma van Eisen en Wensen

Bijlage wordt separaat verstrekt

Bijlage 4: Concept Raamovereenkomst

Bijlage wordt separaat versterkt

Bijlage 5: Concept verwerkersovereenkomst (VNG)

Bijlage wordt separaat verstrekt

Bijlage 6: GIBIT 2020

Bijlage wordt separaat verstrekt

Bijlage 7: Prijzenblad

Bijlage wordt separaat verstrekt

Bijlage 8.1: verduidelijking eindscores subgunningscriteria G2

De gunningscriteria bestaan uit 4 subgunningscriteria (Algemeen, IaaS, PaaS, Kubernetes). De beoordelaars scoren alle 4 de onderdelen afzonderlijk. In consensus wordt het oordeel per subgunningscriterium bepaald. Dit leidt tot één eindscore per gunningscriterium als volgt:

- Wanneer één of meer van de vier subgunningscriteria geen relevant antwoord kent, leidt dit tot terzijde leggen
- Wanneer twee of meer van de vier subgunningscriteria onvoldoende scoren, leidt dit tot terzijde leggen
- Wanneer 1 onvoldoende (onafhankelijk van de score op de andere subgunningscriteria) wordt gescoord is de eindscore matig

Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend	Eindscore voor het betreffende gunningscriterium	Percentage van het maximaal te behalen punten
1	X	X	X	X	Matig	10%
	4 of 3	X	X	X	Matig	10%
	2	2			Matig	10%
	2	1	1		Matig	10%
	2		2		Voldoende	40%
	2		1	1	Voldoende	40%
	2			2	Voldoende	40%
	1	3			Voldoende	40%
	1	2	1		Voldoende	40%
	1	1	2		Voldoende	40%
	1	1	1	1	Voldoende	40%
	1		3		Voldoende	40%
	1		2	1	Voldoende	40%
		3	1		Voldoende	40%
		3		1	Voldoende	40%
		2	2		Voldoende	40%
		2	1	1	Voldoende	40%
		4			Voldoende	40%
	1		1	2	Goed	75%
	1			3	Goed	75%
		1	3		Goed	75%
		1	2	1	Goed	75%
		1	1	2	Goed	75%
		1		3	Goed	75%
			4		Goed	75%
			3	1	Goed	75%
			2	2	Goed	75%
			1	3	Uitstekend	100%
				4	Uitstekend	100%

Bijlage 8.2 – verduidelijking eindscores subgunningscriteria G3

De gunningscriteria bestaan uit 3 subgunningscriteria (Projectaanpak, projectorganisatie en projectteam, exitplan). De beoordelaars scoren alle 3 de onderdelen afzonderlijk. In consensus wordt het oordeel per subgunningscriterium bepaald. Dit leidt tot één eindscore per gunningscriterium als volgt:

- Wanneer één of meer van de drie subgunningscriteria geen relevant antwoord kent, leidt dit tot terzijde leggen
- Wanneer twee of meer van de drie subgunningscriteria onvoldoende scoren, leidt dit tot terzijde leggen
- Wanneer 1 onvoldoende (onafhankelijk van de score op de andere subgunningscriteria) wordt gescoord is de eindscore matig

Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend	Eindscore voor het betreffende gunningscriterium	Percentage van het maximaal te behalen punten
1	X	X	X	X	Matig	10%
	2 of 3	X	X	X	Matig	10%
	1	2			Voldoende	40%
	1		2		Voldoende	40%
	1	1	1		Voldoende	40%
		3			Voldoende	40%
		2	1		Voldoende	40%
		2		1	Voldoende	40%
	1		1	1	Goed	75%
	1			2	Goed	75%
		1	2		Goed	75%
		1	1	1	Goed	75%
		1		2	Goed	75%
			3		Goed	75%
			2	1	Goed	75%
			1	2	Uitstekend	100%
				3	Uitstekend	100%

Bijlage 9: huisregels bezoek Gemeente Tilburg

Document wordt separaat verstrekt via Tendered

Bijlage 10: Kerncompetentie-formulier (referenties)

Bijlage wordt separaat bijgevoegd via Tendered.

Bijlage 11: Change management procedure Tilburg

Bestand wordt separaat aangeleverd via Tendered

Bijlage 12: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bestand wordt separaat aangeleverd via Tendered

Bijlage 13: Verklaring van geen-Russische betrokkenheid

Bestand wordt separaat aangeleverd via Tendered