

Offerteaanvraag

Windows en Linux beheer Gemeente Utrecht

17 mei 2024
Kenmerk 2024-IPM-169
Versie 1.0

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	5
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.1.1	Leidende principes voor Windows en Linux beheer	5
1.1.2	De werkomgeving van de gemeente i.r.t. Windows en Linux beheer	5
1.1.3	Plaats in de Organisatie	6
1.1.4	Beschrijving organisatie Domstad IT	6
1.1.5	Relatie met andere stakeholders	7
1.2	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	7
1.3	Social return	7
2	De inschrijfprocedure	8
2.1	Wettelijk kader	8
2.2	Informatiefase	8
2.2.1	Vragen over de opdracht	8
2.2.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	8
2.2.3	Nota van inlichtingen	8
2.3	Uw inschrijving indienen	9
3	Beoordeling en gunning	10
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	10
3.2	Beoordeling kwaliteit en prijs	10
3.3	Afronden oordeel	11
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	11
3.5	Twintig dagen wachttijd	11
3.6	Procedure van verificatie	12
3.7	Definitieve gunning en contractsluiting	12
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	13
4.1	Uitsluitingsgronden	13
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	13
4.2	Geschiktheidseisen	13
4.2.1	Kwaliteitsborging	14
4.2.2	Informatiebeveiliging	14
4.2.3	Vakbekwaamheid	14
5	Programma van eisen	16
5.1	Social return	16
5.2	Juridische eisen	16

5.3	De reguliere (beheer-) werkzaamheden	17
5.3.1	<i>(licentie-) compliancy</i>	17
5.3.2	<i>Back-up en restore</i>	18
5.3.3	<i>Release management</i>	18
5.3.4	<i>Documentatie</i>	18
5.4	Het financiële model	18
5.4.1	<i>Regulier</i> beheer en monitoring	19
5.4.2	Agile	20
5.4.3	<i>Extra</i> capaciteit voor projecten en complexe wijzigingen	20
5.4.4	<i>Stand-by regeling en calamiteit ondersteuning</i>	20
5.4.5	<i>Opslagpercentages</i>	21
5.5	Service window, bereikbaarheid en reactietijd	21
5.6	Screening voor medewerkers	22
5.7	Cultuur, kwaliteit van- en samenwerking met collega's	22
5.8	Servicemanagement	23
5.9	Tooling en koppelingen	24
5.9.1	Remote toegang	24
5.9.2	Servicemanagement tooling	24
5.9.3	Monitoring tooling	24
5.10	Rapportage en overleg	25
5.10.1	Rapportage over de dienstverlening	25
5.10.2	Periodiek overleg	25
5.11	Overname van beheertaken (start van de overeenkomst)	26
5.11.1	Eind van de overeenkomst	26
5.12	Informatiebeveiliging	27
5.13	Financiële afspraken	27
5.13.1	Algemene afspraken	27
5.13.2	Voorschot	28
5.13.3	Meer-/minderwerk	28
5	Gunningscriteria	29
5.14	Inleiding	29
5.15	Gunningscriteria	29
5.15.1	Gunningscriterium 1 Plan van aanpak	29
5.15.1.1	Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid	29
5.15.1.2	Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit	30
5.15.1.3	Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement	30
5.15.1.4	Subgunningscriterium 1.4 Overdracht	30
5.15.2	Gunningscriterium 2: Social return	31
5.15.3	Gunningscriterium 3: Prijs	32
6	Overige informatie	33
6.1	Voorwaarden	33
6.2	Klachtenregeling	34

Bijlage 1, Handleiding Social Return
Bijlage 2, UEA Windows- en Linux beheer 2024-IPM-169
Bijlage 3, Uitvoeringsverklaring derde
Bijlage 4, Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 5, Opgave referentieopdrachten
Bijlage 6, Prijsinvulformulier
Bijlage 7, GIBIT 2023
Bijlage 8, Overeenkomst

1 De opdracht

De gemeente Utrecht (hierna de gemeente) wil een overeenkomst afsluiten voor het Windows beheer en het Linux beheer, inclusief Applicatiebeheer (hierna Windows en Linux beheer) van de gemeente. De looptijd van de overeenkomst is twee jaar met zes keer een optie van een jaar tot verlenging.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De gemeente hanteert een sourcingstrategie en gaat werkzaamheden uitbesteden aan de markt daar waar zij meerwaarde kan bieden. Onderdeel van deze strategie is onder meer een cloudtransitie van diverse toepassingen. Het specifieke besluit om het Windows en Linux beheer uit te gaan besteden, is gebaseerd op de huidige schaarste op de arbeidsmarkt om als gemeentelijke overheid gekwalificeerd personeel aan te kunnen trekken, op het gegeven dat eigen personeel vlak voor hun pensionering staat en dat het inhuren van personeel langer dan twee jaar, niet is toegestaan.

De gemeente wil door de uitbesteding van het Windows en Linux beheer de continuïteit in haar dienstverlening borgen, wil flexibel in kunnen spelen op de krimp in werkzaamheden als gevolg van verSAASing in haar cloudtransitie en wil de afhankelijkheid van (individuele) externen verminderen.

1.1.1 Leidende principes voor Windows en Linux beheer

- Continuïteit, performance en beschikbaarheid van de Windows en Linux omgeving is een vanzelfsprekendheid;
- Service verlenen is een vanzelfsprekendheid;
- We doen het voor de burgers en bedrijven in Utrecht;
- Gemeente Utrecht bepaalt de prioriteit van incidenten;
- Beheren is vooruitzien;
- Afspraak is afspraak;
- We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.
- We zorgen dat informatie altijd beschermd, betrouwbaar en bereikbaar is.

1.1.2 De werkomgeving van de gemeente i.r.t. Windows en Linux beheer

De werkomgeving van de gemeente ziet op het moment van schrijven van dit document er als volgt uit:

- Windows Server 2016 (inclusief management VMs/Proxies/etc.): 175 (IAAS) + 94 (AVS) = 269
- Windows Server 2019 (inclusief management VMs/Proxies/etc.): 173 (IAAS) + 112 (AVS) = 285
- Windows Server 2022 (inclusief management VMs/Proxies/etc.): 25 (IAAS) + 14 (AVS) = 39

- Windows Server 2016 incl. SQL: 27 (IAAS) + 22 (AVS) = 49
- Windows Server 2019 incl. SQL: 20 (IAAS) + 14 (AVS) = 34
- Windows Server 2022 incl. SQL: 0 (IAAS) + 0 (AVS) = 0

- 255 Linux servers, waaronder
 - 200 Oracle Linux 7 en 8, waaronder
 - 80 Oracle Database servers

- 100 Applicatie servers
- 25 Infra servers
- 50 Ubuntu 18.04, 20.04 en 22.04

AVS is Azure VMWare Solution.

De Windows en Linux omgeving draait in VMware (merendeel) en Baremetal (klein aantal). Op deze platforms worden de OTAP-omgevingen gefaciliteerd.

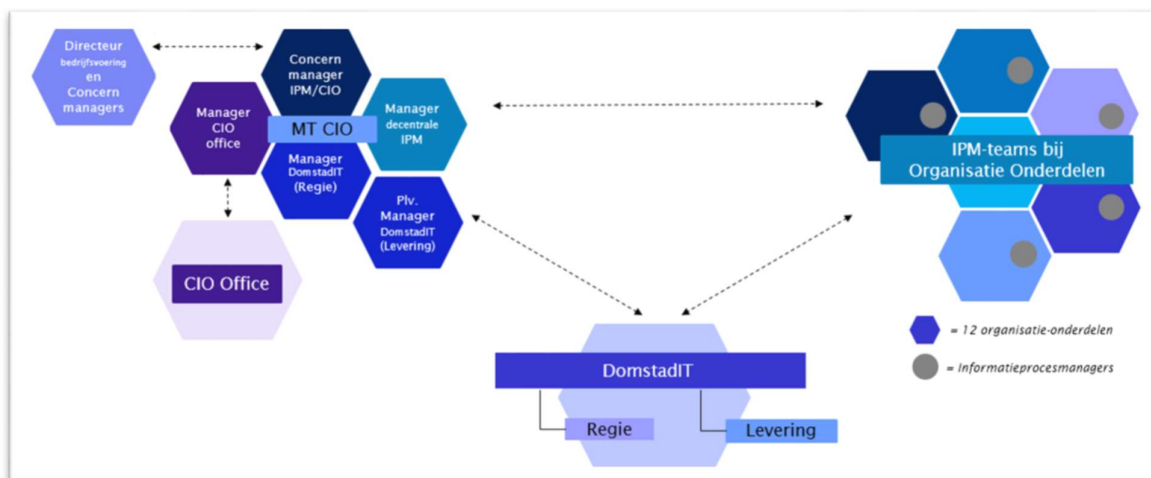
Er is in principe een van KA gescheiden beheeromgeving welke extra beveiligd is. Systemen kunnen alléén via deze beheeromgeving benaderd worden.

Momenteel is de gemeente bezig met het opstarten van een project om de Windows 2016 en Windows 2019 servers te migreren naar Windows 2022. Gezien de looptijd van dit project is de verwachting dat de Inschrijver deel gaat nemen in dit project.

1.1.3 Plaats in de Organisatie

De gemeente is verdeeld in organisatie onderdelen, te weten een Ontwikkelorganisatie, een Uitvoeringsorganisatie, de Griffie en de Rekenkamer en het Bedrijfsvoerings- en Strategienetwerk (BSN). BSN is weer verder onderverdeeld en kent onder meer de onderdelen/afdelingen die volgens het bekende acroniem de 'PIOFACH'-taken uitvoeren. De bedrijfsvoering elementen Informatievoorziening en Automatisering maken deel uit van het onderdeel Informatie en Procesmanagement-netwerk (IPM-netwerk). De automatiseringstaken, waaronder het Windows en Linux beheer, zijn ondergebracht bij DomstadIT dat onderdeel uitmaakt van het IPM-netwerk.

Organogram van IPM-netwerk:



1.1.4 Beschrijving organisatie Domstad IT

Domstad IT is medio 2019 ontstaan na de samenvoeging van de I&A afdelingen Informatie Voorzieningen en Automatisering. De afdeling werkt zoveel mogelijk volgens een Demand-Supply structuur en is als Agile werkomgeving opgezet. De inhoudelijke teams zijn gebundeld in voorzieningen. Windows en Linux beheer is opgenomen in de voorziening Hosting, binnen deze voorziening zijn ook de teams Technisch Applicatiebeheer (TAB), Infra Cloud Services (ICS) en Databasebeheer opgenomen. Het team Windows en het team Linux werkt zeer nauw samen met de collega's binnen de voorziening

Hosting. Daarnaast is er ook intensief contact met de andere voorzieningen en collega's die functioneel beheer doen in andere afdelingen van de gemeente.

Team Hosting van de gemeente is de regie voerende partij, waaronder Inschrijver het beheer uitvoert. Inschrijver dient op operationeel niveau rechtstreeks samen te werken met de andere disciplines binnen, of gecontracteerd door de gemeente.

1.1.5 Relatie met andere stakeholders

Het uit te besteden team Windows en team Linux heeft een (werk)relatie met een aantal stakeholders, waaronder:

- Technisch Applicatiebeheer
- Databasebeheer
- Functioneel beheerders, zowel binnen Domstad IT als elders in de organisatie.
- IT Servicemanagement en monitoring
- Infrastructuur teams
- Security
- Leveranciers/ partners

1.2 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor de opdrachten die op basis van de overeenkomst verstrekt worden.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon vervoer](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. De gemeente vraagt daarom aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in bijlage 1 'Handleiding Social Return'.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Er is geen sprake van onnodig samenvoegen. Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen omdat de gemeente een integrale oplossing wil.

2.2 Informatiefase

2.2.1 Vragen over de opdracht

U kunt via het aanbestedingsplatform doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. De gemeente kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft, stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op het aanbestedingsplatform. Alle geïnteresseerde partijen die op het aanbestedingsplatform geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

2.2.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft, verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.2.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de Nota van Inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via het aanbestedingsplatform.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

2.3 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op het aanbestedingsplatform. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via het aanbestedingsplatform worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Verklaring geen Russische betrokkenheid
- Kwaliteitsborgingscertificaat
- Informatiebeveiligingscertificaat
- Opgave referentieopdrachten
- G1, Plan van Aanpak
- G2, Social Return
- G3, Prijsinvulformulier

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring derde

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit en prijs

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze offerteaanvraag. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 7. In deze aanbesteding geldt dat gunningcriterium 1 beoordeeld wordt door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie medewerkers met inhoudelijke expertise. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van het kwalitatieve gunningscriterium gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt het definitieve cijfer per inschrijver vastgesteld. Dit cijfer is een gemiddelde van de individueel toegekende cijfers.

De manier waarop de overige gunningscriteria beoordeeld worden (waaronder het prijscriterium) volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

De beoordeling van het prijs criterium gaat als volgt:

De inschrijving met de laagst aangeboden prijs krijgt 50 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 50 \times (\text{laagst aangeboden prijs} \div \text{prijs inschrijving})$$

Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

3.3 Afronden oordeel

Zijn er meerdere inschrijvers met dezelfde hoogste totaalscore? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op 2. Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in het aanbestedingsplatform.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum

van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in het aanbestedingsplatform.

3.6 Procedure van verificatie

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.7 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde¹ om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (bijlage 3) in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende bijlage 2 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (bijlage 4 bij de Aanbestedingsdocumenten).

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

¹ Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving minimaal over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging met een passende Scope & SOA of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw informatiebeveiligingssysteem. Hierin toont u aan dat uw informatiebeveiligingssysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied informatiebeveiligingssystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 1 april 2021. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (bijlage 5 bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met reguliere beheerwerkzaamheden Windows

U heeft bij een referentie de reguliere beheerwerkzaamheden voor het in bedrijf houden en onderhouden van de Windows omgeving en de bijbehorende applicaties uitgevoerd met een omvang van minimaal

3.000 uur gedurende een periode van 12 maanden bij één opdrachtgever. Onder de reguliere beheerwerkzaamheden worden de activiteiten zoals opgesomd in paragraaf 5.4 bedoeld.

Kerncompetentie 2: Ervaring met reguliere beheerwerkzaamheden Linux

U heeft bij een referentie de reguliere beheerwerkzaamheden voor het in bedrijf houden en onderhouden van de Linux omgeving en de bijbehorende applicaties uitgevoerd met een omvang van minimaal 650 uur gedurende een periode van 12 maanden bij één opdrachtgever. Onder de reguliere beheerwerkzaamheden worden de activiteiten zoals opgesomd in paragraaf 5.4 bedoeld.

Kerncompetentie 3: Ervaring met projecten en complexe wijzigingen Windows

U heeft bij een referentie werkzaamheden voor projecten, installaties of complexe wijzigingen van de Windows omgeving uitgevoerd met een omvang van minimaal 750 uur gedurende een periode van 12 maanden bij één opdrachtgever. Onder projecten en complexe wijzigingen worden de activiteiten zoals opgesomd in paragraaf 5.5.3 bedoeld.

Kerncompetentie 4: Ervaring met projecten en complexe wijzigingen Linux

U heeft bij een referentie werkzaamheden voor projecten, installaties of complexe wijzigingen van de Linux omgeving uitgevoerd met een omvang van minimaal 100 uur gedurende een periode van 12 maanden bij één opdrachtgever. Onder projecten en complexe wijzigingen worden de activiteiten zoals opgesomd in paragraaf 5.5.3 bedoeld.

5 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

5.1 Social return

- Eis 1.** U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 2.** De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).
- Eis 3.** De Social Return verplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, waarde van de (nadere) opdrachten € 100.000 of meer bedraagt.

5.2 Juridische eisen

- Eis 4.** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Gemeentelijke Inkoop bij IT 2023. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 5.** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) overeenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 6.** Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 7.** Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 8.** Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Eis 9. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

5.3 De reguliere (beheer-) werkzaamheden

Het reguliere beheer handelt primair over de dagelijkse beheerwerkzaamheden voor het in bedrijf houden en onderhouden van de Windows en de Linux omgeving en de bijbehorende applicaties van de gemeente.

De volgende werkzaamheden vallen minimaal onder de reguliere (beheer-) werkzaamheden:

- Monitoring en beheer van de Windows en Linux omgevingen zowel proactief als reactief;
- Een vaste uit te voeren ochtendcontrole van systemen en componenten;
- Het opleveren van rapportage omtrent de beschikbaarheid en performance;
- Het zelfstandig analyseren, verhelpen c.q. oplossen van verstoringen;
- Het, in afstemming met Changemanagement, voorbereiden en uitvoeren van standaard en niet-standaard wijzigingen, vaak samen met Technisch applicatiebeheerders, Functioneel applicatiebeheerders, Database beheer en infrastructuur beheerders;
- Het maken van scripts ter automatisering en verbetering;
- Het uitvoeren van restore-testen;
- Het signaleren en installeren van noodzakelijke (security) patches en updates i.s.m. Changemanagement;
- Het begeleiden van medewerkers van (applicatie-) leveranciers bij installatiewerkzaamheden;
- Het adviseren en ondersteunen bij projecten en problemen met een relatie tot de Windows of Linux omgeving;
- Het opstellen en bijhouden van documentatie;
- Het ondersteunen bij forensische onderzoeken;
- Toepassen van hardening en het ondersteunen van gehardende systeemconfiguraties.

De gemeente vraagt Inschrijver het Windows beheer en Linux beheer op zich te nemen zoals in dit pakket van eisen en wensen is beschreven.

Eis 10. Inschrijver zorgt dat beheer over de Windows en Linux omgeving wordt uitgevoerd en zet hiervoor passende medewerkers in. Deze medewerkers hebben aantoonbare en actuele certificering en kennis van en ervaring met de genoemde componenten en vakgebieden zoals in hoofdstuk 1.

Eis 11. Inschrijver is ten minste in staat om de (beheer-) werkzaamheden uit te voeren zoals in paragraaf 5.4 beschreven. Dit is mede de basis waarvan de door gemeente gewenste kwaliteit van dienstverlening kan worden gerealiseerd. Inschrijver voert dusdanig beheer uit dat er geen vermijdbare verstoringen optreden.

5.3.1 (licentie-) compliancy

De gemeente hecht veel waarde aan compliancy. Van de aanbieder wordt verwacht kennis te hebben van dit onderwerp.

Eis 12. Inschrijver voert controles uit op de (licentie-) compliancy en signaleert wanneer incompliancy dreigt.

- Eis 13.** Inschrijver werkt mee aan eventuele compliancy audits van fabrikanten, maar zal in geen geval rechtstreeks communiceren met de betreffende partij. Dat laatste is voorbehouden aan daartoe aangewezen functionarissen van de gemeente.
- Eis 14.** Inschrijver werkt mee aan eventuele audits uitgevoerd in opdracht van de gemeente door een onafhankelijke externe partner.

5.3.2 **Back-up en restore**

De gemeente maakt back-ups voor disaster recovery doeleinden.

5.3.3 **Release management**

- Inschrijver signaleert wanneer er nieuwe release zijn, en initieert implementatie hiervan.
- Inschrijver houdt hierbij rekening met de ondersteuning van de applicaties die van Windows of Linux omgeving gebruik maken. Waar noodzakelijk blijft aanbieder ook verouderde ondersteunde versies van de Windows of Linux ondersteunen.
- Inschrijver houdt hierbij ook rekening met de bovenliggende infrastructuur (databases en applicaties niet limitatief) en signaleert tijdig wanneer deze een impediment vormt in de voortgang.

- Eis 15.** Inschrijver rapporteert in het operationeel overleg de stand van zaken met betrekking tot release management. Onder andere de frequentie van het overleg vastgelegd wordt in het DAP.

5.3.4 **Documentatie**

- Eis 16.** Inschrijver levert de As Built documentatie van de vernieuwingen, uitbreidingen en vervangingen binnen twee weken na oplevering digitaal aan in het door de gemeente gewenste format. Dit kan ook een paragraaf zijn in de technische documentatie van de bijbehorende applicatie.

5.4 **Het financiële model**

De gemeente wil vaste capaciteit afnemen voor het uitvoeren van Windows en Linux beheer maar ook flexibiliteit hebben voor projecten, additionele werkzaamheden en calamiteiten via een stand-by regeling. De gemeente maakt hierbij onderscheid in drie financiële componenten (zie figuur 1):



Figuur 1: het model van de dienstverlening

5.4.1 Regulier beheer en monitoring

De gemeente wil van Inschrijver vaste, gereserveerde capaciteit afnemen voor regulier Windows en Linux beheer, waarbij de inschrijver zich committeert aan de kwaliteit van dienstverlening (beschikbaarheid, performance e.d.). Dit is van belang omdat de bedrijfsvoering van de gemeente flexibiliteit vergt. De gemeente spreekt hiervoor met Inschrijver een uurtarief af en zal afrekenen op basis van het gereserveerde aantal FTE's.

Voor ieder expertisegebied is geïnventariseerd hoeveel capaciteit er in de huidige werkwijze in de afgelopen periode is benodigd. Op basis van deze inventarisatie wil de gemeente capaciteit in de vorm van een aantal FTE's reserveren en afnemen bij Inschrijver.

De gemeente heeft de visie dat medewerkers die elkaar periodiek persoonlijk zien en elkaar leren kennen, beter en efficiënter samenwerken. De gemeente wil daarom dat medewerkers periodiek op locatie zijn bij de gemeente in Utrecht voor afstemming en overleg.

Met name gedurende de beginperiode van een nieuwe medewerker verwacht de gemeente dat dit ongeveer 1 dag per week zal zijn.

Eis 17. Inschrijver levert voor Windows beheer en Linux beheer reguliere beheercapaciteit voor het gevraagde aantal FTE's, er mee rekening houdend dat hiermee het service window van 51 uur per week, 52 weken per jaar gedurende de service periode van de gemeente afgedekt zal worden.

Eis 18. De werkzaamheden worden primair remote uitgevoerd. Inschrijver conformeert zich hierbij wel aan de in deze paragraaf beschreven aanwezigheid van medewerkers op locatie bij de gemeente. Op verzoek van de gemeente en in overleg met Inschrijver kan de lokale aanwezigheid worden vergroot.

Eis 19. De gemeente heeft het recht om tijdens de looptijd van de overeenkomst om de inzet te benchmarken, daarbij dient de inschrijver inzicht te geven in de besteding van zijn uren. Indien blijkt dat dit inzet niet marktconform is dan zal in overleg dit aangepast worden.

De gemeente heeft op het moment van schrijven geen voorkeur welke werkdag de medewerkers van Inschrijver op de locatie van de gemeente aanwezig dienen te zijn. Dit wordt na gunning in overleg bepaald.

Eis 20. Inschrijver geeft in het prijzenblad een uurtarief op voor het uitvoeren van de gevraagde beheer- en projectwerkzaamheden tijdens reguliere service periode (zie paragraaf 5.5). Dit uurtarief is inclusief reis- en verblijfkosten.

Eis 21. De gemeente wil dat de beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd onder regie van de inschrijver. Daarnaast wil de gemeente gebruik kunnen maken van onbenutte capaciteit die gereserveerd is voor de reguliere beheerwerkzaamheden. Zo wil de gemeente bijvoorbeeld in rustige tijden documentatie laten bijwerken, of voorbereidingen laten treffen voor wijzigingen of projectwerkzaamheden, zonder dat hiervoor een aanvraag voor extra capaciteit hoeft te worden ingediend.

Eis 22. Inschrijver is akkoord dat ongebruikte beheercapaciteit wordt ingezet voor wijzigingen of projectwerkzaamheden.

Het bovenstaande is een belangrijke eigenschap van hoe de gemeente de dienstverlening van Inschrijver wil afnemen dit conform de gestelde eisen in dit hoofdstuk.

5.4.2 Agile

Standaard werkzaamheden zoals incidenten en serviceverzoeken worden aan het team aangeboden via de service management tooling.

Andere werkzaamheden worden door de Product Owner (PO) in sprints aangeboden aan het team. Hierin stelt de PO de prioriteit vast. In het sprint-overleg wordt overeenkomen welke werkzaamheden het team in die sprint of toekomstige sprints zal uitvoeren. Vaak is hier een afhankelijkheid met andere teams (zoals infrastructuur en applicatiebeheer). Daarom is het noodzakelijk dat afgesproken tijdslijnen gerealiseerd worden.

Wanneer de afspraken niet nagekomen kunnen worden dan wordt dit direct gecommuniceerd en wordt gezamenlijk bepaald hoe te handelen.

Eis 23. Inschrijver committeert zich aan deze werkwijze.

5.4.3 Extra capaciteit voor projecten en complexe wijzigingen

Daarnaast is er behoefte aan flexibele tijdelijke extra capaciteit voor bijvoorbeeld projecten en problemen. De gemeente hanteert hiervoor hetzelfde tarief als voor reguliere beheerwerkzaamheden. De gemeente rekent af op basis van werkelijk gebruik.

De gemeente wil dat Inschrijver naast de capaciteit voor reguliere beheerwerkzaamheden op verzoek van de gemeente ook extra capaciteit levert voor het uitvoeren van werkzaamheden voor projecten, installaties of complexe wijzigingen. Deze werkzaamheden vinden regelmatig plaats buiten de service periode.

Eis 24. Inschrijver levert op verzoek van de gemeente extra capaciteit. Deze extra capaciteit is beschikbaar op locatie van de gemeente of remote op locatie van Inschrijver naar gelang de keuze van de gemeente.

Eis 25. Wanneer de gemeente om extra capaciteit vraagt levert Inschrijver dit uiterlijk op de 5^e werkdag, gerekend vanaf de dag nadat de aanvraag is ingediend.

Eis 26. Indien de inschrijver de gevraagde capaciteit niet kan leveren dan kan de gemeente de gevraagde capaciteit buiten deze overeenkomst verwerven.

5.4.4 Stand-by regeling en calamiteit ondersteuning

Ten slotte is er behoefte aan stand-by voor o.a. calamiteiten, onderhoud en/of projecten. Indien de gemeente Inschrijver daadwerkelijk inschakelt voor ondersteuning worden dezelfde tarieven en opslagen gehanteerd als voor de flexibele tijdelijke extra capaciteit. De gemeente rekent af op basis van het werkelijk gebruik van capaciteit.

De gemeente is nadrukkelijk niet op zoek naar een 7x24uur opzet van Windows en Linux beheer. De opzet van de ICT-infrastructuur is dusdanig dat de uitval van een enkele component zelden invloed heeft op de beschikbaarheid van de dienstverlening.

Toch kan het voorkomen dat buiten de service periode (zie paragraaf 5.5) een situatie ontstaat waarbij er naar oordeel van de gemeente niet gewacht kan worden met oplossen en er moet worden ingegrepen. Een calamiteit is bijvoorbeeld de uitval van een datacenter, een volledig server-cluster of een uitbraak van ransomware. Hierbij wil de gemeente dat er middels een stand-by regeling bereikbaarheid is van

Windows of Linux beheerders van Inschrijver en van de gewone werktijden moet kunnen worden afgeweken om het probleem op te lossen.

Gemiddeld komen in totaal 2 dagen over een jaar voor dat er via een stand-by regeling beroep is gedaan op medewerkers voor ondersteuning. Dit is geen garantie voor de toekomst.

Eis 27. Inschrijver gaat akkoord dat vergoedingen voor afgenomen ondersteuning tijdens de stand-by uren plaatsvinden op basis van nacalculatie. Er wordt afgerekend op basis van het daadwerkelijk aantal afgenomen uren, gebaseerd op het basistarief voor beheerwerkzaamheden met de door de gemeente vastgestelde opslagpercentages voor werkzaamheden buiten de service periode.

Eis 28. Er wordt geen separate vergoeding gegeven voor de stand-by uren, de kosten hiervoor dient Inschrijver te verdisconteren in het opgegeven tarief in het prijzenblad.

5.4.5 Opslagpercentages

Wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd buiten de reguliere openingstijden van de gemeente en de daarbij horende service periode (zie paragraaf 5.5) wordt er afgerekend volgens het afgesproken uurtarief voor regulier beheer met hier bovenop een vast, door de gemeente bepaald opslagpercentage. De gemeente hanteert de volgende opslagpercentages buiten de reguliere service tijden:

- 50% van het uurloon over de gewerkte uren maandag tot en met vrijdag vóór 07:00 en na 21:00.
- 75% van het uurloon over de uren gewerkt op zaterdag;
- 100% van het uurloon over de uren gewerkt op zondag en op wettelijk erkende feestdagen

Planbare standaard beheerwerkzaamheden vallen hier niet onder en worden zonder opslag verrekend.

Voor stand-by (uren buiten de service periode waarbij Inschrijver bereikbaar dient te zijn) wordt geen separate vergoeding gegeven. Inschrijver verdisconteert de kosten voor stand-by in het opgegeven tarief in het prijzenblad”.

Eis 29. Inschrijver is akkoord met het in deze paragraaf genoemde model van vaste en flexibele vergoedingen en is akkoord met de genoemde opslagpercentages in deze paragraaf.

5.5 Service window, bereikbaarheid en reactietijd

Medewerkers van de gemeente mogen 7x24 uur gebruik maken van de ICT-voorzieningen, maar alleen gedurende het service window wordt de ICT-infrastructuur actief beheerd.

Eis 30. Het service-window is als volgt gedefinieerd voor de eindgebruiker:

- Op werkdagen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen) van 8:00u – 17:00u;
- Op dinsdag en donderdag (uitgezonderd feestdagen) additioneel tot 20:00u vanwege de avondopenstelling van de publieksbalies.
- Bij seizoenspieken (vlak voor de vakantieperiodes) zijn er mogelijk extra avondopenstellingen.
- Inschrijver waarborgt dat dag controles worden uitgevoerd voor het begin van het service-window. Eventuele verstoringen worden verholpen voor het begin van het service-window.

Onderhoudswerkzaamheden die enig risico met zich meebrengen vinden plaats buiten het hierboven genoemde service window. In het change proces wordt gebruik gemaakt van een onderhoudskalender waarbij met name de onderhoudsweekenden tijdig afgestemd en gereserveerd moeten worden.

- Eis 31.** Inschrijver voert de reguliere beheerwerkzaamheden uit gedurende de in deze paragraaf genoemde tijdsbestekken en procedures.
- Eis 32.** Tijdens de genoemde tijdsbestekken zijn de medewerkers die Windows en Linux beheer voor de gemeente uitvoeren rechtstreeks bereikbaar voor de gemeente via een vast telefoonnummer, e-mail en eventueel andere communicatiemedia (in overleg vast te stellen).
- Eis 33.** Inschrijver hanteert een reactietijd van uiterlijk 30 minuten: na binnenkomst van een melding of signalering van verstoring vanuit monitoring start Inschrijver binnen de reactietijd met oplossen.

5.6 Screening voor medewerkers

Alle medewerkers die Inschrijver inzet voor werkzaamheden dienen in het bezit te zijn van een VOG-verklaring.

- Eis 34.** De Inschrijver waarborgt gedurende het contract dat alle technisch specialisten een actuele en relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) hebben die niet ouder is dan 12 maanden.
- Eis 35.** Jaarlijks levert de leverancier een rapportage op waarin hij waarborgt dat alle VOG's up to date zijn.
- Eis 36.** Indien de omstandigheden wijzigen zal in gesprek worden gegaan met de Inschrijver om te conformeren aan de nieuwe regelgeving.

5.7 Cultuur, kwaliteit van- en samenwerking met collega's

De gemeente meent dat het de kwaliteit van het Windows en Linux beheer ten goede komt als mensen goed, prettig en efficiënt met elkaar samenwerken. De gemeente hecht er daarom, los van de kwalificaties van medewerkers van Inschrijver, ook waarde aan dat mensen elkaar en de cultuur van de gemeente leren kennen. De gemeente wil dat medewerkers van de gemeente en Inschrijver elkaar gaan zien als collega's met een gezamenlijk belang: het functioneren van de ICT van de gemeente kwalitatief op hoog niveau houden.

De gemeente vindt het belangrijk dat technisch specialisten in houding en gedrag passen bij de gemeente. Zo zijn "open, eerlijk en transparant" kernwaarden van de gemeente.

- Eis 37.** Indien een medewerker van de inschrijver structureel niet past binnen de cultuur en werkwijze van de gemeente dan zal Inschrijver deze medewerker vervangen door iemand die beter past.

Over een langere periode gezien begrijpt de gemeente dat het onvermijdbaar is dat medewerkers op een gegeven moment toe zijn aan een nieuwe uitdaging. De gemeente heeft echter voordeel bij continuïteit en stabiliteit voor de beoogde goede samenwerking. En mocht een medewerker vervangen moeten worden, dan wil de gemeente een gedegen overdracht.

- Eis 38.** Bij personele wijzigingen bij inschrijver voor inzet bij de gemeente, is overdracht van werkzaamheden en inwerken van een nieuwe medewerker voor rekening van de inschrijver.

De gemeente heeft Nederlands als voertaal. Alle interne communicatie en documentatie is Nederlandstalig. Externe communicatie en documentatie is vaak Engelstalig.

Eis 39. Inschrijver zet medewerkers in voor de gemeente die de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed machtig zijn.

De technologische ontwikkelingen in de markt gaan verder en de gemeente zal om up to date te blijven met haar ICT-infrastructuur vernieuwingen blijven doorvoeren, heel specifiek wordt er een beweging naar de cloud ingezet.

Eis 40. Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers middels opleiding en certificering up to date blijven met technologische ontwikkelingen in de markt, met name cloud oplossingen. De medewerkers van de Inschrijver zijn early adopters in de toepassing van nieuwe technieken.

5.8 Servicemanagement

De gemeente wil een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt binnen de organisatie van Inschrijver in de vorm van een servicemanager. Dit aanspreekpunt is voldoende op de hoogte van de situatie en omgeving bij de gemeente, heeft kennis van (of bouwt deze op) omtrent de organisatie en heeft voldoende mandaat binnen de organisatie van Inschrijver. Tevens heeft dit aanspreekpunt toegang tot noodzakelijke escalatiekanalen bij Inschrijver.

De gemeente verwacht van deze servicemanager van Inschrijver invulling van de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Het aanspreekpunt van Inschrijver is verantwoordelijk voor taken op zowel het strategisch als tactisch niveau;
- Het aanspreekpunt van Inschrijver kan door de gemeente aangesproken worden op het organiseren of aanpassen van de elders in dit document beschreven stand-by regeling;
- Het aanspreekpunt voor inzet van medewerkers van Inschrijver die de beheerwerkzaamheden uitvoeren; inclusief vervanging en kwaliteit van de inzet;
- Het aanspreekpunt is voor de gemeente aanspreekbaar op tijdige rapportages omtrent de geleverde dienstverlening;
- Het aanspreekpunt voor de afstemming van meer-/minderwerk en facturatie zodat dit na overleg direct gefactureerd kan worden;
- Het aanspreekpunt voor escalaties, voor die situaties waarbij een discussie ontstaat over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.

Eis 41. Inschrijver heeft als eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt een servicemanager voor de gemeente conform hetgeen in deze paragraaf is beschreven.

Eis 42. In de bijlage treft u een concept SLA en DAB aan. Inschrijver gaat er mee akkoord dat u en de gemeente gezamenlijk een SLA en DAP opstellen. De concept SLA en DAP zijn voorbeelden hoe dit eruit zou kunnen zien (uitgangspunt/richtlijn)

5.9 Tooling en koppelingen

5.9.1 Remote toegang

Medewerkers van Inschrijver kunnen met behulp van een persoonlijke remote toegang contact maken met de virtuele kantooromgeving van de gemeente. Vanaf de kantooromgeving maken de medewerkers contact met de beheeromgeving. Additionele hardware of software wordt niet geleverd door gemeente. De omgevingen van gemeente en Inschrijver blijven technisch en logisch van elkaar gescheiden. Remote toegang is uitsluitend toegestaan vanuit volgende landen (op grond van de geldende AVG-regelgeving):

Alle landen die behoren tot de Europese Economische Ruimte (EER), Andorra, Faeröer Eilanden, Guernsey, Jersey Isle Of Man, Verenigd Koninkrijk, Argentinië, Israël, Japan, Nieuw-Zeeland en Uruguay.

5.9.2 Servicemanagement tooling

De gemeente gebruikt voor haar servicemanagement processen een servicemanagement tooling (ServiceNow). Deze wordt gebruikt voor incident-, wijziging-, configuratie en probleembeheer. Dit systeem is ook voor inschrijver leidend.

Eis 43. Inschrijver maakt gebruik van de servicemanagementprocessen en de servicemanagement tooling van de gemeente.

Eis 44. Inschrijver werkt de CMDB van de gemeente near-realtime bij.
Hierbij geeft de Gemeente Utrecht de registratievereisten aan qua detaillering (attributen) en verplichte registratie van relaties naar onderliggende infrastructuur en naar assets (voor zover van toepassing) – het data model van de Gemeente Utrecht is leidend.

5.9.3 Monitoring tooling

De gemeente gebruikt in de huidige situatie softwaretools voor beheertaken performance- en beschikbaarheidsmonitoring.

De gemeente heeft geen voorkeur of Inschrijver deze tools van de gemeente wil gebruiken of eigen tools wil inzetten voor deze taken. De gemeente stelt Inschrijver in de gelegenheid om daarnaast of als alternatief eigen tools in te zetten als dit voor Inschrijver standaardisatievoordelen biedt.

Eis 45. Inschrijver voert de beheer- en monitoringtaken uit gebruikmakend van de aanwezige beheer- en monitoring omgeving van de gemeente, en/of Inschrijver mag in overleg met gemeente eigen monitoring en tools gebruiken. Inschrijver is zelf kostendrager voor deze tools. Keuze en inrichting van deze tools is gehouden aan de kaders en richtlijnen van de gemeente. Connectie met of communicatie met andere (externe) systemen dan die van de gemeente is niet toegestaan tenzij dit conform kaders en richtlijnen en samen met de gemeente wordt ontworpen en gerealiseerd. Gemeente houdt zich het recht voor om specifieke tools niet toe te staan.

Eis 46. Inschrijver verklaart dat de door hem ingezette tooling/hulpmiddelen geen inbreuk maakt op rechten van derden. Indien dit onverhoopt wel het geval zou blijken te zijn, dan vrijwaart de Inschrijver de gemeente van de consequenties daarvan.

Eis 47. De eigen ketenmonitoring van de gemeente wordt niet nadelig beïnvloed door de tooling van de Inschrijver.

5.10 Rapportage en overleg

5.10.1 Rapportage over de dienstverlening

Inschrijver levert eens per maand een rapportage op aan de gemeente over de geleverde dienstverlening. Deze dient om het voor beide partijen inzichtelijk en bespreekbaar te maken wat de kwaliteit van dienstverlening is geweest en in hoeverre de gereserveerde capaciteit wordt benut.

Eis 48. De maandrapportage heeft minimaal de volgende inhoud:

- Een overzicht van de incidenten, wijzigingen, problemen en verzoeken op gebied van service management.
- Een overzicht van de bestede uren:
 - Een overzicht van de benutte inspanning voor monitoring en reguliere beheertaken;
 - Hieruit moet blijken of de gereserveerde capaciteit voldoende is geweest;
 - Indien de gereserveerde capaciteit onvoldoende was en extra werkzaamheden zijn uitgevoerd en Inschrijver hiervoor een factuur wenst te sturen aan de gemeente levert Inschrijver hierbij een onderbouwing;
 - Eventueel geleverde additionele uren voor projecten (binnen en buiten kantoor tijd);
 - Eventueel geleverde uren bij stand-by afroep.

Eis 49. Inschrijver levert uiterlijk op de 5^e werkdag van elke maand, de rapportage over de vorige maand op conform de inhoud zoals in deze paragraaf beschreven.

Eis 50. Inschrijver levert eens per jaar uiterlijk drie weken na einde van het contractjaar een gecumuleerde jaarrapportage op van de maandrapportages. Deze informatie wordt onder andere gebruikt om de vaste capaciteit bij te stellen en het overeengekomen voorschot bij te stellen (zie paragraaf 5.13.2).

Eis 51. Inschrijver levert uiterlijk 3 weken na eindiging van een contractjaar een jaarrapportage op.

5.10.2 Periodiek overleg

Ten behoeve van de dienstverlening heeft de servicemanager van Inschrijver contact en periodiek overleg met functionarissen van de gemeente:

Het tactisch overleg richt zich op de geleverde dienstverlening, de benutte capaciteit en forecasting voor middellange termijn. In dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen behandeld:

- De maandrapportages;
- Escalaties vanuit de operatie;
- Financiën.
- Eventuele verstoringen in de zakelijke relaties.

Eis 52. De servicemanager van Inschrijver voert tenminste eenmaal per kwartaal tactisch overleg met de gemeente. Dit overleg vindt plaats op locatie bij de gemeente en is inbegrepen in de inschrijfprijs.

Het strategisch overleg richt zich op strategie met betrekking tot de dienstverlening en toekomstige ontwikkelingen.

In dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen behandeld:

- De jaarrapportage;
- Lange termijn ontwikkelingen op het expertisegebied van Inschrijver;

- Kwaliteitsbevorderingen;
- Service & Compliance;
- Eventuele verlenging van de overeenkomst o.b.v. “de prestatie” bijv. de geleverde kwaliteit.

Eis 53. Inschrijver voert tenminste eenmaal per jaar strategisch overleg met de gemeente. Dit overleg vindt plaats op locatie bij de gemeente.

5.11 Overname van beheertaken (start van de overeenkomst)

De Windows en Linux omgevingen van de gemeente kenmerken zich als stabiel en kennen tevreden gebruikers. Een essentiële voorwaarde voor deze stabiliteit is een kwalitatief goede uitvoering van het Windows en Linux beheer. Een overgang van het Windows beheer of Linux beheer naar een inschrijver ziet de gemeente daarom als risicovol. De gemeente heeft te maken met een nieuwe inschrijver met andere contactpersonen, medewerkers en werkwijzen.

Een zo soepel mogelijke overgang met minimale risico's heeft voor de gemeente de hoogste prioriteit. Daarom geeft de gemeente de volgende kernpunten mee voor de uit te voeren transitie:

Eis 54. De transitie wordt uitgevoerd onder leiding van de gemeente. De gemeente voert de reguliere beheertaken uit, terwijl Inschrijver parallel de overname van taken uitvoert.

Eis 55. Het overnemen van de beheertaken door Inschrijver dient gereed te zijn uiterlijk op 1 september 2024.

Enkele medewerkers van gemeente zijn na overdracht nog beschikbaar voor nazorg-activiteiten.

5.11.1 Eind van de overeenkomst

Wanneer (in de toekomst) de overeenkomst met Inschrijver wordt beëindigd is een retransitie van toepassing. Deze retransitie zal worden geïnitieerd door de gemeente. Tijdens de retransitie zal het gebruik van diensten van Inschrijver worden afgebouwd en zullen de diensten van een nieuwe toekomstige inschrijver in gebruik worden genomen. De retransitie eindigt met beëindiging van de overeenkomst en dienstverlening door Inschrijver.

Eis 56. Tijdens de re-transitie wordt de dienstverlening door Inschrijver net zo geleverd, tegen dezelfde serviceniveaus, als voor de transitie.

Eis 57. De kosten voor de re-transitie worden in prijsinvalformulier vastgelegd. Dit zijn vaste kosten, deze kunnen niet geïndexeerd worden.

Eis 58. Inschrijver verwijdt na overleg met de gemeente aan het eind van de re-transitie periode alle door Inschrijver bij de gemeente geplaatste hardware en software(licenties) die door Inschrijver zijn geplaatst voor het leveren van de dienstverlening.

Eis 59. Indien inschrijver niet meewerkt aan een adequate overdracht tijdens de re-transitie dan zullen de gemaakte kosten door overnemende partij en gemeente bij inschrijver in rekening worden gebracht.

Eis 60. Inschrijver vernietigt aan het eind van de re-transitie alle gegevens en accounts die Inschrijver heeft verzameld ten behoeve van de geleverde dienstverlening en geeft de gemeente hiervan een schriftelijke bevestiging.

5.12 Informatiebeveiliging

In dit hoofdstuk zijn de eisen en wensen van de gemeente opgenomen ten aanzien van informatiebeveiliging.

- Eis 61.** Inschrijver garandeert dat beveiligingsincidenten en datalekken binnen 1 uur na constateren gemeld worden aan de daartoe toegewezen functionaris van de gemeente.
- Eis 62.** Medewerkers van Inschrijver die voor de gemeente werkzaam zijn ondertekenen een geheimhoudingsverklaring.
- Eis 63.** De Inschrijver waarborgt dat alle betrokken medewerkers de geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en overlegt de bewijsvoering aan de Gemeente Utrecht.

Alleen technisch specialisten hebben toegang tot de systemen van de gemeente. Andere betrokkenen (zoals accountmanagers) hebben dat niet. Gebruikersaccounts zijn persoonsgebonden en worden niet onderling gedeeld.

Toegang tot Windows en Linux wordt gegeven op basis van rol. Voorbeeld: een Linux beheerder heeft alleen toegang tot de Linux omgeving.

Het is onder geen beding toegestaan dat data vanuit de gemeente wordt gekopieerd naar enig andere omgeving zonder dat daar expliciet en schriftelijk opdracht toe is gegeven.

De gemeente heeft op gebied van informatieveiligheid een aantal beleidstukken die de veiligheid van de omgeving waarborgen. Deze zijn afgeleid van de actieve wet en regelgevingen waar de Gemeente Utrecht aan moet voldoen. Denk hier bijvoorbeeld aan de BIO, AVG, ISO27001/2:2017.

Inschrijver conformeert zich aan het beleid van de gemeente Utrecht, signaleert en rapporteert tijdig wanneer zij hieraan niet kan voldoen.

5.13 Financiële afspraken

5.13.1 Algemene afspraken

- Eis 64.** Alle prijzen en tarieven zijn opgegeven in Euro's, exclusief BTW, inclusief overige belastingen en/of heffingen, inclusief reis- en verblijfkosten.
- Eis 65.** Eventuele valuta risico's in aanbiedingen van Inschrijver komen volledig voor rekening van Inschrijver.
- Eis 66.** Er kunnen geen andere prijzen in rekening worden gebracht dan die zijn opgenomen in het prijzenblad, tenzij er een nadere overeenkomst hiervoor is gesloten. Voor alles waar geen prijs wordt uitgevraagd heeft Inschrijver de kosten hiervoor verdisconteerd in de tarieven in het inschrijvingsblad.
- Eis 67.** Inschrijver factureert, tenzij iets anders is overeengekomen, de gemeente binnen 30 dagen na levering van geleverde diensten.
- Eis 68.** Facturen worden op basis van E facturatie aanleveren aan de gemeente of Inschrijver mailt uw facturen in *.pdf naar het algemene factuuradres van de gemeente: factuur@utrecht.nl.
- Eis 69.** Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen (na factuurdatum), met dien verstande dat facturering plaats vindt na levering. Inschrijver zal facturen die betrekking hebben op een kalendermaand binnen 10 werkdagen na afloop van deze kalendermaand bij opdrachtgever indienen. Bij facturering dienen de juiste opdrachtnummers te worden vermeld.

Eis 70. Facturen zijn gespecificeerd. Inschrijver stuurt maandelijks een factuur voor reguliere beheercapaciteit en een aparte factuur voor additionele inzet.

5.13.2 Voorschot

Inschrijver ontvangt iedere kalendermaand een voorschot voor de vergoeding van de geleverde dienstverlening ter grootte van 1/12e van het ingeschatte jaarbedrag aan reguliere beheerdienstverlening. Hiervoor zendt Inschrijver aan de gemeente iedere maand een factuur.

Bij de start van de overeenkomst wordt in overleg met de gemeente de grootte van het voorschot vastgesteld.

De hoogte van het voorschot wordt hierna aan het begin van ieder contractjaar vastgesteld op basis van de werkelijk afgenomen dienstverlening van het afgesloten jaar. Wanneer blijkt dat er door de gemeente structureel anders werd afgenomen dan was ingeschat wordt het voorschotbedrag hierop aangepast.

Eis 71. Inschrijver factureert het voorschot conform de in deze paragraaf opgenomen voorwaarden en regels.

5.13.3 Meer-/minderwerk

Indien Inschrijver meer capaciteit heeft geleverd voor reguliere beheerdienstverlening, eventuele calamiteiten of projecten dan de vaste gereserveerde capaciteit, kan Inschrijver hiervoor een factuur sturen aan de gemeente conform het overeengekomen uurtarief in het prijzenblad. Deze factuur dient voorzien te zijn van een onderbouwing. Deze factuur wordt verzonden na afstemmen van het meer-/minderwerk door de servicemanager van Inschrijver met de gemeente.

Indien er minder capaciteit is afgenomen zal de gemeente de afgesproken en vast gereserveerde capaciteit betalen conform het overeengekomen voorschot. De minder-uren worden verrekend met de eerst daaropvolgende maand waar meer-uren zijn gerealiseerd.

Eis 72. Inschrijver factureert extra geleverde capaciteit conform de in deze paragraaf opgenomen voorwaarden en regels.

5 Gunningscriteria

5.14 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Punten	Beoordeling
1	Plan van Aanpak	40	Beoordelingsteam
2	Social return	10	Kwantificeerbare gegevens
2	Prijs	50	Kwantificeerbare gegevens

5.15 Gunningscriteria

5.15.1 Gunningscriterium 1 Plan van aanpak

Uw plan bestaat uit maximaal acht pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na de achtste pagina niet.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan met daarin de subgunningscriteria als hoofdstuk benoemd. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om uw inschrijving ongeldig te verklaren.

Gunningscriterium 1: Plan van aanpak	Punten
Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid	10
Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit	10
Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement	10
Subgunningscriterium 1.4 Overdracht	10
Totaal	40

5.15.1.1 Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid

Beschrijf hoe u het partnership invult tot de beschikbaarheid van de Windows en Linux omgeving. U gaat bij dit gunningscriterium minimaal in op de wijze waarop u het onderhoud gaat uitvoeren en de wijze waarin u de kennis uit de markt haalt gedurende de looptijd van de overeenkomst en blijft inzetten waardoor aan de voor dan geldende standaarden blijft voldoen. Daarnaast gaat u in op hoe uw visie is op de samenwerking met de gemeente.

Bij de beoordeling van bovengenoemde aspecten uit het plan van aanpak wordt gelet op:

- Hoe u ervoor zorgt dat de Windows en Linux omgeving gedurende de gehele looptijd up to date blijven en dat de ontwikkelingen in de vakgebieden en de ICT-mogelijkheden zeer goed gevolgd worden;
- Hoe u optimale beschikbaarheid garandeert;
- Hoe u de ontwikkelkosten die voor rekening van de gemeente komen zo laag mogelijk blijven;
- Wat voor KPI's u voorstelt voor het behalen van bovengenoemde aspecten.

5.15.1.2 Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit

Inschrijver beschrijft hoe er zorg gedragen wordt voor de juiste kennis van de huidige omgeving en ontwikkelingen, hoe Inschrijver eraan bijdraagt dat medewerkers van Inschrijver en de gemeente elkaar gaan zien als collega's, en hoe Inschrijver zorgt voor continuïteit en omgaat met een eventuele vervanging van medewerker(s). Zie paragraaf 7.2.2.2. voor de beoordeling van deze wens.

Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin Inschrijver motiveert dat het up-to date houden van het kennisniveau en certificeren van medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst in uw organisatie geborgd is;
- De mate waarin Inschrijver motiveert dat Inschrijver eraan bijdraagt dat medewerkers passen binnen de cultuur van de gemeente;
- De mate waarin Inschrijver concrete garanties biedt omtrent continuïteit;
- De mate waarin Inschrijver concrete garanties biedt dat het vervangen van medewerkers zo min mogelijk impact heeft voor de gemeente.

5.15.1.3 Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement

De gemeente vraagt u te beschrijven op welke wijze Inschrijver de gemeente ontzorgt, door het invullen van Servicemanagement.

Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin Inschrijver een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt biedt voor de gemeente;
- De mate waarin Inschrijver invulling voor de gemeente toegevoegde waarde heeft en de gemeente ontzorgt;
- De mate waarin Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst ruimte biedt voor de gemeente om functionaris(sen) te matchen op de contactpersonen bij de gemeente en deze eventueel te vervangen;
- Het niveau en de bevoegdheden van de servicemanager die Inschrijver aanbiedt.

5.15.1.4 Subgunningscriterium 1.4 Overdracht

De gemeente vraagt Inschrijver een plan op te leveren en te beschrijven op welke wijze Inschrijver de overdracht van beheertaken zal uitvoeren aan het einde van de looptijd van de overeenkomst en op welke wijze Inschrijver de gemeente ontzorgt en ondersteunt.

Het antwoord van Inschrijver wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin plan Inschrijver concreet, duidelijk en volledig is;
- De mate waarin Inschrijver verantwoordelijkheid neemt;
- De mate waarin Inschrijver heldere acceptatiecriteria hanteert voor zowel Inschrijver als de gemeente;

- De mate waarin Inschrijver omgaat met risicobeheersing en kwaliteitsbewaking;
- De mate waarin Inschrijver laat blijken dat u de verandering qua inrichting van het Windows beheer of Linux beheer begrijpt en u de gemeente hierbij ondersteunt en ontzorgt.

Voor het toekennen van een cijfer en de bijbehorende punten wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

Kwalificatie	Omschrijving	Punten
Zeer goed	De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk zeer goed, concreet en realistisch beantwoord.	40
Goed	De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn bijna volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed, concreet en realistisch beantwoord.	30
Voldoende	De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn voldoende uitgewerkt en inhoudelijk voldoende, concreet en realistisch beantwoord.	20
Matig	De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn zeer beperkt uitgewerkt en zijn matig beantwoord.	10
Niet ingediend	Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of is niet aanwezig.	0

5.15.2 Gunningscriterium 2: Social return

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart u zich te conformeren aan de social return verplichting die als een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen in de conceptovereenkomst. De gemeente verwacht dat deze overeenkomst ruimte biedt om invulling te geven aan hoger percentage dan het minimaal vereiste percentage van 5%. De inzet van een hoger percentage levert inschrijvers een gunningsvoordeel op.

Te verstrekken gegevens

U verstrekt een opgave (in te vullen in document 2: Invulformulier bij gunningscriterium 2 – Social Return) van het percentage social return wat u aanbiedt om binnen deze raamovereenkomst te realiseren. Het maximale percentage is vastgesteld op 8%.

Beoordeling

Aan het opgegeven percentage “Social Return” wordt de volgende meerwaarde toegekend:

5% Social Return: 0 punten

6% Social Return: 3 punten

7% Social Return: 6 punten

8% Social Return: 10 punten

Het door u ingevulde percentage moet gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gerealiseerd. De totaal in te zetten waarde aan social return wordt bepaald aan de hand van de daadwerkelijke totale opdrachtwaarde exclusief BTW (omzet). Wij doen een beroep op u om bij de realisatie van social return u te verbinden met Utrechtse maatschappelijke sectorgerichte initiatieven en sociale ondernemingen, zoals bijvoorbeeld de U-Tech Community en de MKB Werkplaats. Hiervoor verwijzen wij naar de Handleiding en Menukaart op onze website.

5.15.3 Gunningscriterium 3: Prijs

Er wordt van u verwacht dat u voor de totaalprijs in uw aanbieding onderscheid maakt tussen:

- De prijs voor de transitie;
- De prijs voor het beheer zoals beschreven in dit PvE;
- De prijs voor de re-transitie.

Uw inschrijving op criterium prijs wordt beoordeeld aan de hand van het totaalbedrag van de drie hierboven genoemde onderwerpen. Transitie is een vast bedrag, de kosten voor het beheer zijn gebaseerd op de 51 uur per week zoals beschreven in eis

U vult het Prijsinvulformulier (bijlage 6) volledig in en voegt die, rechtsgeldig ondertekend, bij uw inschrijving toe. Het ontbreken van (een deel van) het Prijsinvulformulier, leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure (ongeldige inschrijving).

Om u een indicatie te geven van de omvang van de opdracht, zijn de in de prijsinvulformulier opgegeven aantallen wel zoveel mogelijk gebaseerd op de, te verwachten aantallen (over de volle looptijd).

U kunt aan de in de prijsinvulformulier genoemde hoeveelheden geen enkel recht ontfangen.

In alle op te geven prijzen en tarieven moeten zijn begrepen alle kosten die voor het tot stand brengen moeten worden gemaakt. De opgegeven prijzen zijn onafhankelijk van locatie.

De door u opgegeven prijzen en tarieven zullen (behoudens de prijsindexatie) gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen gehanteerd worden.

Alle kosten die op enige wijze verband houden met de in dit document omschreven gunningscriteria zijn onderdeel van uw aanbieding en worden geacht te zijn inbegrepen in het totaalbedrag van uw inschrijving. De totale verwachte jaarprijs is de prijs die wordt beoordeeld bij het vaststellen van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via het aanbestedingsplatform. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via het aanbestedingsplatform. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schaden die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2023, zoals opgenomen in bijlage 7. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de overeenkomst, zoals opgenomen in bijlage 8.
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.