



Aanbestedingsleidraad

Netwerken

Zaaknummer 1518048

Gemeente Hilversum

Auteur : Team Inkoop gemeente Hilversum
Datum : 23 juli 2024
Versie : 2.0 (24-09-2024)
Zaaknummer : 1518048
TenderNed : 477881

INHOUD

Inhoud	2
Begrippenlijst.....	6
Standaardbegrippen.....	6
Opdrachtspecifieke begrippen	7
1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT	10
1.1 Algemeen.....	10
1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst	10
1.3 Milieu en duurzaamheid	11
1.4 Aanleiding en doelstelling van de aanbesteding.....	11
1.4.1 Samenvoeging en percelen	11
1.5 Perceel 1 Netwerkproducten	12
1.5.1 Doelstelling perceel Netwerkproducten	12
1.5.2 Omschrijving van de Opdracht Netwerkproducten	12
1.5.3 Buiten de scope	13
1.5.4 Omvang van de Opdracht.....	13
1.6 Perceel 2 Netwerkdiensten	14
1.6.1 Doelstelling perceel Netwerkdiensten	14
1.6.2 Omschrijving van de Opdracht Netwerkdiensten	15
1.6.3 Buiten de scope	16
1.6.4 Omvang van de Opdracht.....	16
1.7 Verdere informatie over de Opdracht.....	17
1.7.1 Informatie rondom de percelen	17
1.7.2 Varianten	17
1.8 Overeenkomst en duur	18
1.8.1 Maximale omvang Raamovereenkomst (perceel 1)	18
2 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE AANBESTEDING.....	19
2.1 Algemeen.....	19
2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering.....	19
2.3 Planning.....	19
2.4 Communicatie	20
2.5 Opvragen vertrouwelijke aanbestedingsdocumenten.....	20
2.6 Vragen en Nota van Inlichtingen	20
2.7 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	21
2.8 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving.....	21

2.8.1	Digitaal inschrijven	21
2.8.2	In te dienen documenten	22
2.8.3	Ondertekening.....	23
2.8.4	Algemene Eisen aan de Inschrijving	24
2.8.5	Gestanddoening	25
2.8.6	Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden	25
2.8.7	Verwerkersovereenkomst	25
2.8.8	Aanvulling of wijziging van de Inschrijving	26
2.9	Voorwaarden aanbesteding	26
2.9.1	Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure	26
2.9.2	Voorkennis en belangenverstrengeling.....	27
2.9.3	Instemming voorwaarden aanbesteding	27
2.9.4	Kostenvergoeding.....	28
2.9.5	Voorbehouden.....	28
2.10	Na de Inschrijving	28
2.10.1	Algemene uitgangspunten	28
2.10.2	Opening kluis	29
2.10.3	Stappenplan beoordeling Inschrijvingen	29
2.10.4	Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervalttermijn	30
2.10.5	Verificatiegesprek.....	30
3	EISEN AAN DE INSCHRIJVER	32
3.1	Algemeen.....	32
3.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	32
3.2.1	Invullen UEA	32
3.2.2	Gedragsverklaring Aanbesteden	33
3.2.3	Verklaring Belastingdienst.....	34
3.3	Uitsluitingsgronden	34
3.3.1	Verplichte uitsluitingsgronden	34
3.3.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	35
3.3.3	Uitsluiting	35
3.3.4	Uitsluiting Inschrijvers die vallen onder het vijfde sanctiepakket van de EU tegen de Russische Federatie	35
3.4	Geschiktheidseisen	36
3.4.1	Financiële en economische draagkracht	36
3.4.2	Technische en beroepsbekwaamheid	36
3.4.3	Beroepsbevoegdheid.....	38

3.4.4	Kwaliteitsborging.....	38
3.5	Uitvoeringsvoorwaarden.....	38
3.5.1	Social Return.....	38
3.6	Deelname in samenwerking met andere ondernemingen	39
3.6.1	Eén Inschrijving.....	39
3.6.2	Combinatie	40
3.6.3	Onderaanneming.....	41
3.7	Beroep op derde(n)	41
3.8	Holding of moedermaatschappij.....	42
3.9	Verificatie gegevens UEA.....	44
3.9.1	Bewijsstukken.....	44
3.9.2	Screening gedurende de Overeenkomst.....	45
4	EISEN EN GUNNINGSCRITERIA	46
4.1	Algemeen.....	46
4.2	Programma van Eisen perceel 1	46
4.2.1	Communicatie	46
4.2.2	Exit-plan.....	46
4.2.3	Verwerkersovereenkomst en bedrijfsgegevens.....	46
4.2.4	Tarieven en financiële kaders.....	47
4.2.5	Managementinformatie	48
4.2.6	Kwaliteitseisen uitvoer dienstverlening	49
4.2.7	Levering van (nieuwe) Netwerkcomponenten.....	49
4.2.8	Productconformiteit	51
4.2.9	Levering van licenties en abonnementen	51
4.2.10	Product Basis Support	52
4.2.11	Nadere opdracht (bestelling of dienst basis support).....	55
4.3	Programma van Eisen perceel 2	56
4.3.1	Communicatie	56
4.3.2	Exit-plan.....	56
4.3.3	Verwerkersovereenkomst en bedrijfsgegevens.....	57
4.3.4	Tarieven en financiële kaders.....	58
4.3.5	Managementinformatie	59
4.3.6	Kwaliteitseisen uitvoer dienstverlening	59
4.3.7	Product Basis Support	60
4.3.8	Nadere opdracht levering Aanverwante Dienst.....	60
4.3.9	Aanverwante Diensten	61

4.3.10	Advies en Ontwerp	62
4.3.11	Dienst Projectuitvoering & -ondersteuning	62
4.3.12	Netwerkbeheerdienst.....	63
4.3.13	SIEM-SOC.....	71
4.3.14	Aanvullende Ondersteuning Op Beheer.....	71
4.3.15	Securitydiensten.....	73
4.4	Gunningscriteria perceel 1	74
4.4.1	Tarieven.....	74
4.4.2	Kwalitatieve Gunningscriteria	75
4.5	Gunningscriteria perceel 2	80
4.5.1	Tarieven.....	80
4.5.2	Kwalitatieve Gunningscriteria	80
5	BEOORDELING EN GUNNING.....	86
5.1	Gunningscriteria perceel 1	86
5.2	Gunningscriteria perceel 2	86
5.3	Beoordelingsmethodiek perceel 1	87
5.3.1	Prijsstelling	87
5.3.2	Kwaliteit.....	87
5.3.3	Beoordelingsteam	88
5.4	Beoordelingsmethodiek perceel 2	88
5.4.1	Prijsstelling	89
5.4.2	Kwaliteit.....	89
5.4.3	Beoordelingsteam	90
5.5	Gunning	90
BIJLAGEN		91
	Invulbijlagen	91
	Overige Bijlagen.....	91

BEGRIPPENLIJST

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal gebruikte begrippen hieronder gedefinieerd. Deze begrippen worden in de Aanbestedingsleidraad met een hoofdletter geschreven. Naast de standaardbegrippen, zijn er ook Opdracht specifieke begrippen. Die staan in een aparte tabel.

Standaardbegrippen

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeente Hilversum / Opdrachtgever.
Aanbestedingsleidraad	Dit document met Bijlagen, waarin de Aanbestedende dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016 241, ook wel afgekort als “Aanbestedingswet” of “Aw”.
Bijlage(n)	Aanhangsels van de Aanbestedingsleidraad die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad en aanbestedingsstukken.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van twee of meer Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen.
Eis	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
Geschiktheidseis	Een Eis waarmee de Aanbestedende dienst controleert of de Inschrijver geschikt/bekwaam is om de Opdracht uit te voeren. Een Inschrijver moet tenminste aan de Geschiktheidseisen voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere procedure.
Gunningscriterium	Een door de Aanbestedende dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Aanbestedingsleidraad.
Inschrijving	Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende dienst in deze Aanbestedingsleidraad is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.
Nota van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers (tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken) gestelde vragen.
Ondernemer	Een leverancier of een dienstverlener.
Opdracht	Het onderwerp van deze aanbesteding.
Opdrachtgever	Gemeente Hilversum.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn.

Overeenkomst	Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de concept Overeenkomst als bijgesloten.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.

Opdrachtspecifieke begrippen

Begrip	Definitie
Aanvangstijd	De tijd die Opdrachtnemer heeft om na akkoord/ opdracht van Opdrachtgever te starten met de betreffende werkzaamheden.
Aanverwante Dienst /Dienstverlening	Additionele diensten die bovenop dan wel in het verlengde van een Netwerkinfrastructuur optioneel of op afroep kunnen worden aangeboden.
Aanvullende Ondersteuning Op Beheer	Het leveren van beheerkennis op afroep tegen vastgestelde leverkaders.
Algemene Inkoopvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022
Bestek	Aanbestedingsleidraad
Change	Het aanpassen, verwijderen of toevoegen van Netwerkcomponenten of een Netwerkcomponent onderdeel/configuratie dit conform een vastgesteld proces.
DAP	Document Afspraken en Procedures, procesafspraken worden in dit document vastgelegd, voornamelijk hoe het proces functioneert en wat de verantwoordelijkheden/taken van de partijen zijn.
GIBIT 2023	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (versie 2023)
Infrastructuur	De complete gemeentelijke ICT-infrastructuur die nodig is om de “informatievoorziening” van de gemeente te laten functioneren. Het betreft hier: Netwerkcomponenten, in- of externe verbindingen, gekoppelde netwerken met 3 ^{de} als applicaties (on premise maar ook off premise).
Kantoor uur	Dit zijn uren op Werkdagen tussen 8:00 uur in de ochtend tot 18:00 uur in de middag.
Kernvendor	Vendor welke in meerdere opeenvolgende jaren volgens Gartner als “Leider” zijn aangeduid. Netwerken (Wired and wireless LAN acces magic quadrant): • Cisco • Extreme Networks • HPE

	• Juniper Firewalls (Magic Quadrant for Firewalls): • Checkpoint • Fortinet • Palo Alto
Nadere Opdracht	Het verzoek van de Aanbestedende dienst tot de levering van producten en of diensten, zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad en alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen, de (Raam)overeenkomst (incl. de toezeggingen van de Opdrachtnemer in de Inschrijving).
Netwerkkomponent(en)	Elk technisch onderdeel dat in het kader van deze Opdracht gebruikt kan worden, daarbij inbegrepen een eindproduct, een onderdeel (zoals geheugen, voeding of een tranceiver), of software(licenties).
Netwerkinfrastructuur	Dit betreft de verzameling van Netwerkkomponenten welke nodig zijn voor het (veilig en beheerst kunnen) transporteren van digitale (gegevens bevattende) signalen binnen de gemeente.
Ondersteuning Op Uitvoer Product Basis Support	Het ondersteunende proces t.b.v. de uitvoer van Product Basis Support. Dit proces heeft als doel de afhandeling van "garantie/support", te begeleiden (ondersteunen) op een Netwerkkomponent en toe te zien op de "reparatie/vervanging" van een Netwerkkomponent en daarmee herstel van de werking. Waarbij Opdrachtnemer zorgdraagt voor: diagnostische ondersteuning, probleemoplossing, onderhoud, installatie, configuratie. Dit zowel op het vlak van soft- als hardware. De garantie zelf daarentegen is bij een andere partij aangeschaft.
Oplostijd	De tijd vanaf incidentmelding die Opdrachtnemer heeft om het incident op te lossen.
Percelen	Onderdelen van de Opdracht waar een Inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
Product Basis Support	Een garantiedienst aangeboden vanuit de Vendor om een defect of niet goed functionerend product (incl. software) te vervangen of te repareren. De garantie afhandeling voorziet in: diagnostische ondersteuning en reparatie services. Dit zowel op het vlak van soft- als hardware.
Reactietijd	De tijd welke Opdrachtnemer heeft om na een incidentmelding te starten met het oplossen van het incident
Refurbished	Een product (Netwerkkaparaatuur) dat eerder is gebruikt, welke opnieuw wordt verkocht; een demo product, welke wordt verkocht; een product waarvan, de verpakking is "beschadigd" en is her verpakt; een product met een cosmetisch of gerepareerd gebrek welke alsnog wordt aangeboden.

Service Window	Het tijdframe waarbinnen uitvoer moet worden gegeven aan de betreffende dienst.
Vendor	De verkoper c.q. producent (fabrikant) van Netwerkcomponenten.
Verwerkersovereenkomst	De Overeenkomst die tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (de standaard via de VNG).

1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding Netwerken van de gemeente Hilversum (hierna Aanbestedende dienst).

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet die op 1 juli 2016 in werking is getreden. De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure. Alle documenten worden openbaar gepubliceerd op www.tenderned.nl.

Leeswijzer

- Hoofdstuk 1: In dit hoofdstuk staat informatie over de Opdracht, zoals doelstelling van de aanbesteding, omschrijving van de Opdracht en looptijd.
- Hoofdstuk 2: In dit hoofdstuk staat informatie over de aanbestedingsprocedure, zoals de planning, de wijze van vragen stellen, het indienen van de Inschrijving en de voorwaarden.
- Hoofdstuk 3: In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen en alles over deelname in samenwerking met anderen.
- Hoofdstuk 4: In dit hoofdstuk staan de Eisen waaraan moet worden voldaan en de Gunningscriteria waar op wordt beoordeeld.
- Hoofdstuk 5: In dit hoofdstuk staat de weging en score van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek.
- Bijlagen: Hier zijn de invulbijlagen en overige Bijlagen opgenomen.

1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst

De gemeente Hilversum 'mediastad in het groen', is bekend van de architecten Dudok en Duiker en het Instituut voor Beeld en Geluid. Hilversum is de grootste stad in 't Gooi, omgeven door bos en heide en heeft ruim 93.000 inwoners op een oppervlakte van 46,19 km².

De ambtelijke organisatie telt circa 700 medewerkers verdeeld over vijf afdelingen:

- Interne Advisering
- Interne Dienstverlening
- Leefomgeving
- Publiekszaken
- Sociaal Domein

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor het Team ICT. Dit team is onderdeel van de afdeling Interne Dienstverlening. Het team is verantwoordelijk voor het technische beheer van de IT-infrastructuur. Het team bestaat momenteel uit 32 medewerkers. Er zijn de volgende disciplines:

- Servicedesk en Werkplekbeheer
- Databasebeheer
- Systeem/Netwerkbeheer
- Technisch applicatie beheer
- Recordmanagement
- Procesmanagement

- Contractmanagement en Advies

Naast de ambtelijke organisatie zijn ook de volgende (bestuurs)organen opgenomen: Raad, College B&W, Griffie en commissies. Voor meer informatie over de gemeente Hilversum verwijzen wij u graag naar: <http://www.hilversum.nl>.

1.3 Milieu en duurzaamheid

De gemeente Hilversum heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan, zowel op het thema klimaat (energietransitie, klimaatadaptatie) als op het thema circulaire economie. Dit komt onder andere terug in het coalitieakkoord 2022 - 2026¹. Zo wil de gemeente bedrijvigheid in de circulaire economie faciliteren en aantrekken. Daarnaast wil de gemeente het bedrijfsleven stimuleren om maatregelen te nemen op het gebied van energietransitie en duurzaamheid.

1.4 Aanleiding en doelstelling van de aanbesteding

In 2017-2018 heeft de gemeente Hilversum de aanbesteding: “Vervanging Netwerkinfrastructuur” op de markt gezet. Deze aanbesteding heeft geleid tot een opdrachtnemer die de gemeentelijke Netwerkinfrastructuur, bestaande uit een campus-, datacenter- en Wifi-netwerk, in de periode november 2018 tot en met maart 2019 volledig heeft vernieuwd. Deze vernieuwing is als integraal project gelijktijdig uitgevoerd (“Big-bang”). Daarnaast gaf deze overeenkomst de gemeente toegang tot een aantal additionele diensten op het vlak van beheer, security, projectmatige inhuur en eventuele aanschaf van gerelateerde hard- en software. Deze overeenkomst loopt eind 2024 af en daarom dient een nieuwe overeenkomst afgesloten te worden.

De gemeente heeft ervoor gekozen om, mede naar aanleiding van de ervaringen van de vorige overeenkomst, deze nieuwe aanbesteding anders in te steken. Daarbij ligt de nadruk niet op een gelijktijdige, maar op een gefaseerde vernieuwing. Dit komt voort uit het feit dat sommige onderdelen nog enkele jaren mee kunnen, terwijl andere relatief snel vervangen dienen te worden. Daarnaast zorgt een integrale, gelijktijdige vervanging voor een te grote belasting op het Team ICT.

De gemeente ziet ook een steeds signifikanter dienstenpakket ontstaan voor het ICT-team. Waar nu het dagelijkse beheer intern door de gemeente wordt uitgevoerd en dit op afroep extern wordt ondersteund, wil de gemeente dit primaire beheer meer uit handen geven. Hierdoor komt meer tijd vrij voor andere taken. Daarbij komt dat securitydiensten steeds belangrijker aan het worden zijn om een veilige omgeving te borgen. De gemeente wil daarom op een eenvoudige manier producten en diensten rond de Netwerkinfrastructuur af kunnen nemen op het moment dat dit noodzakelijk of wenselijk is.

1.4.1 Samenvoeging en percelen

Kijkende naar de markt, ziet de gemeente partijen gespecialiseerd in netwerkbeheer en security enerzijds maar anderzijds partijen gespecialiseerd in de levering van netwerkproducten en bijbehorende garantie- en licentiediensten.

Om deze reden wordt de aanbesteding opgesplitst in twee percelen:

- Perceel 1, Netwerkproducten, voor de levering van producten rondom netwerken. Hiervoor wordt een raamovereenkomst afgesloten met één partij.

¹ Voor meer informatie over het coalitieakkoord verwijzen wij naar:
<https://hilversum.nl/bestuur-organisatie/college-van-burgemeester-wethouders/coalitieakkoord-2022-2026>

- Perceel 2, Netwerkdiensten, voor de diensten rondom netwerken. Hiervoor wordt een overeenkomst afgesloten met één partij;

1.5 Perceel 1 Netwerkproducten

1.5.1 Doelstelling perceel Netwerkproducten

Het doel van de aanbesteding Netwerkproducten is om een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer af te sluiten voor het leveren van: Netwerkcomponenten, garantiediensten (Product Basis Support) en licenties (abonnementsdiensten) t.b.v. netwerkinfrastructuren met een vakkundige partner. Dit tegen de meest optimale condities en tarieven. De te leveren producten en diensten moeten daarbij voldoen aan alle Eisen van de gemeente Hilversum. Met de Raamovereenkomst worden tevens de voorwaarden voor het plaatsen van Nadere Opdracht(en) vastgelegd. Met de aanbesteding wordt beoogd:

- **Rechtmatigheid**, de gemeente wil de verwerving van Netwerkcomponenten en of licenties (abonnementsdiensten) en of Product Basis Support op Netwerkcomponenten op een rechtmatige wijze verkrijgen.
- **Beheersbare implementaties**, door “kleinschaliger” te vervangen neemt de beheersbaarheid op implementaties vanuit de gemeente toe. Dit betekent dat de aanbesteding niet meer uitgaat van een “Big bang”-scenario, maar een keten van kleinschalige projecten (op afroep) waarvoor Netwerkcomponenten (per project) worden aangeschaft.
- **Eenvoudige vervanging van complexe producten**, de gemeente wil aan de hand van een “boodschappenlijstje” Netwerkcomponenten kunnen bestellen.
- **Flexibiliteit**, de gemeente wil Netwerkcomponenten of licenties kunnen bestellen wanneer het nodig is, dit zonder opnieuw te moeten aanbesteden of te moeten onderhandelen over afspraken.
- **Borging continuïteit**, de gemeente streeft ernaar om de huidige continuïteit qua beschikbaarheid van het netwerk voort te zetten. De gemeente zoekt een leverancier, die indien gevraagd, het Product Basis Support en de Licenties op de bestaande Netwerkcomponenten kan vernieuwen
- **Partnerschap**, om de voorgaande doelstellingen te bereiken, streeft de gemeente naar een meerjarig partnerschap. Een partnerschap dat Opdrachtnemer instaat stelt om de vraag van de gemeente beter te begrijpen, zodat het mogelijk is om deze op een goede wijze in te vullen.
- **Eén partner voor netwerkproducten**, d.w.z. een partner waarbij middels een vast proces en vastgestelde afspraken Netwerkcomponenten of licenties kunnen worden besteld of Product Basis Support t.b.v. Netwerkcomponenten kan worden verkregen.

1.5.2 Omschrijving van de Opdracht Netwerkproducten

De doelstelling met betrekking tot de Opdracht Netwerkproducten kan als volgt worden vertaald:

- De levering van nieuwe Netwerkcomponenten t.b.v. de bouw van een campusnetwerk ((W)LAN) of een datacentrumnetwerk (LAN en of SAN).
- Het leveren van Product Basis Support (garantie en support) op nieuwe en bestaande netwerkcomponenten binnen het Campus ((W)LAN) of datacentrumnetwerk (LAN en of SAN). Let op: dit is inclusief de support op aangeschafte en of ingesloten software (licenties/abonnementsdiensten) en of (virtuele) netwerkapparaten.
- Het verwerven en leveren van (aanvullende) gebruiksrechten (abonnementsdiensten en of licenties) ten aanzien van (nieuwe en bij de aanbestedende dienst in gebruik zijnde) Netwerkcomponenten.

Het bovengenoemde tegen de meest optimale condities en tarieven.

1.5.3 Buiten de scope

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van de Opdracht:

- Gebouwbekabeling, zowel de fysieke gebouw- als campusbekabeling.
- Verbindingen, de aanleg en of levering van verbindingen. Bijvoorbeeld: darkfiber- of data-verbindingen, dit t.b.v. bijvoorbeeld: internet of telefonie dan wel diensten erover.
- Installatie, levering, aanpassing van technische installaties of technische componenten ervan t.b.v. een MER- of SER-ruimte. Hieronder wordt verstaan: alarmeringsinstallatie (rook/brand, water, inbraak), blusinstallatie, klimaatinstallatie of de stroomvoorziening. Maar ook inrichtingsonderdelen als: racks, PDU-stroken, ATS, UPS, NSA, patchpanels, vloeren en bijbehorende onderdelen.
- Telefonie, denk aan: een telefoniecentrale of een virtuele (telefonie)appliance maar ook bijbehorende componenten als: toestellen, headsets of licenties.
- SAN/NAS-data opslagapparatuur.
- Back-up apparatuur.
- Generieke applicatieservers denk aan: werkplek, file, storage of applicatieservers. Bijbehorende servercomponenten denk aan: netwerkadapters, videokaarten, geheugenmodules, diskdrives en meer.
- Procesautomatisering en de bijbehorende infrastructurele (Netwerk)componenten.
- Infrastructurele (Netwerk)componenten in de openbare ruimte.
- Infrastructurele (Netwerk)componenten t.b.v. van gebouwsystemen denk aan: bewaking, toegang, en dergelijke, waarbij Opdrachtgever besloten heeft of besluit, dit onderdeel te maken van de betreffende opdracht op dit vlak.
- Infrastructurele (Netwerk)componenten t.b.v. facilitaire toepassingen bijvoorbeeld: audiovisuele apparatuur, waarbij Opdrachtgever besloten heeft of besluit, dit onderdeel te maken van de betreffende opdracht op dit vlak.

1.5.4 Omvang van de Opdracht

De totale waarde van de nieuwe Raamovereenkomst is over 4 jaar € 2,05 mln. (exclusief btw). Dit bedrag is opgebouwd uit de onderstaande posten bestaande uit: hardware, Product Basis Support en licenties. Hierbij zijn drie belangrijke opmerkingen van toepassing.

- De gemeente is uitgegaan van de aanschaf van Product Basis Support en Licenties voor een termijn van maximaal 7 jaar, dit als onderdeel van de hardware investering.
- De bestaande omgeving dient qua onderhoud en licenties voorgezet te worden tot het moment van vervanging, dit zit in ieder onderdeel prijstechnisch verwerkt voor max. 1 jaar.
- Het is de ervaring van de gemeente dat sommige Vendoren geen supporttermijn van 7 jaar aanbieden, waardoor het prijstechnisch interessant kan zijn om hardware, Product Basis Support en licenties na de initiële duur opnieuw aan te schaffen. De bedragen houden hier rekening mee op het vlak van Firewalls.

De omvang van de Opdracht bestaat uit de onderstaande elementen:

- **Het campusnetwerk**, de gemeente heeft momenteel in het campus deel van de netwerkinfrastructuur: 33 switches, 2 fabric border routers en 2 fusion routers, 2 campus firewalls, 3 virtuele ISE-servers en 1 DNA-server. Daarnaast zijn er 4 “instapswitches” in omgeving t.b.v. kleinschalig maatwerk. De gemeente is voornemens deze omgeving te vervangen voor nieuwe apparatuur. Apparatuur inclusief de benodigde licenties en op basis van een nieuw (aangepast) design. De totale waarde hiervan wordt geraamd op **900.000,-** euro (exclusief btw) over de totale gebruiksduur.

- **Het Wifi netwerk**, de gemeente heeft binnen het campusnetwerk ook een Wifi netwerk. Dit netwerk bestaat uit: 105 accesspoints en 2 WLC-controllers. De gemeente is voornemens deze omgeving te vervangen voor nieuwe apparatuur, dit inclusief de benodigde licenties en op basis van een nieuw (aangepast) design. De totale waarde hiervan wordt geraamd op **245.000,-** euro (exclusief btw) over de totale gebruiksduur.
- **Het datacenternetwerk**, de gemeente heeft een beperkt datacenternetwerk. Dit datacenternetwerk bestaat uit: 4 datacenter core switches, 4 DMZ-switches, 2 outside switches, 3 management switches en 1 datacenter uitbreidings-switch. Daarnaast is er een apart storagenetwerk bestaande uit 4 SAN switches. De gemeente is voornemens deze omgeving te vervangen voor nieuwe apparatuur, dit inclusief de benodigde licenties op basis van een nieuw (aangepast) design. De totale waarde hiervan wordt geraamd op **210.645,-** euro (exclusief btw) over de totale gebruiksduur.
- **De Firewalls**, de gemeente heeft twee zware (Checkpoint) firewalls. De gemeente is voornemens deze omgeving te vervangen voor nieuwe apparatuur, e.a. inclusief de benodigde licenties en op basis van een nieuw (aangepast) design. De totale waarde hiervan wordt geraamd op **564.000,-** euro (exclusief btw).
- **Een Stelpost Wijdmeren**, de gemeente Wijdmeren heeft aangekondigd zichzelf op te heffen en te fuseren. Hiertoe kijkt de gemeente Wijdmeren naar omliggende gemeentes. Momenteel (juli 2024) is de gemeente Hilversum in principe een beoogd samenvoegings-partner. Voor meer informatie, zie <https://www.wijdmeren.nl/ToekomstWijdmeren>. De gemeente Hilversum kan op dit moment niet aangeven wat de betekenis hiervan is voor de Netwerkinfrastructuur, dit omdat het buiten de invloedssfeer ligt. De gemeente als Aanbestedende dienst kiest er derhalve wel voor, om in de omvang van de opdracht, een (beperkte) stelpost op te nemen, dit om de mogelijke effecten te mitigeren in de Netwerkinfrastructuur. De gemeente raamt dit onderdeel op **133.000,-** euro (exclusief btw).

1.6 Perceel 2 Netwerkdiensten

1.6.1 Doelstelling perceel Netwerkdiensten

Het doel van de aanbesteding is primair, om een Overeenkomst met één Opdrachtnemer af te sluiten voor het op afroep leveren van: advies-, ontwerp-, beheer-, ondersteunings-, security- en implementatiediensten t.b.v. van netwerkinfrastructuren met een vakkundige partner. Secundair wordt met de Overeenkomst beoogd: een (stapsgewijze) zorgvuldige vernieuwing/vervanging en daarmee de migratie van de bestaande Netwerkinfrastructuur, dit om de continuïteit van gemeentelijke dienstverlening ook op de lange termijn te kunnen borgen. De Overeenkomst voldoet hierbij aan alle specificaties, eisen en toezeggingen t.b.v. de gemeente Hilversum. Met de Overeenkomst worden tevens de voorwaarden voor het plaatsen van Nadere Opdracht(en) vastgelegd.

Met de aanbesteding wordt beoogd:

- **Rechtmatigheid**, de gemeente wil de verwerving van netwerkdiensten op een rechtmatige wijze verkrijgen.
- **Beheersbare implementaties**, de gemeente ziet en ervaart een gespannen ICT-markt. Keer op keer wordt bewezen dat veel ICT-leveranciers het lastig vinden om grotere projecten tijdig af te ronden. De gemeente moet een steeds grotere inspanning leveren om kwaliteit en tijdige uitvoering te borgen van ICT-implementaties. Daarnaast ziet de gemeente dat het in de organisatie lastig is om deze extra aandacht toe te kennen buiten de reguliere werkzaamheden. Door “kleinschaliger” te vervangen neemt de beheersbaarheid op implementaties vanuit de gemeente toe. Dit betekent dat de aanbesteding niet meer uitgaat van een “Big bang”-scenario. De aanbesteding gaat uit van een keten van kleinschalige

projecten op afroep, waarbij een partner de benodigde diensten (kennis en ondersteuning) levert.

- **Eenvoudige vervanging van complexe producten**, netwerkproducten zijn te complex om objectief te specificeren. Benodigde specificaties zijn daarbij nog eens afhankelijk van de wijze van gebruik op dat moment, dan wel het toekomstige gewenste design. Dit maakt dat het design van netwerken een complexe aangelegenheid is, zeker ook nog eens als er een transitie gewenst is. Met de aanbesteding wordt beoogd deze complexiteit samen met de dienstpartner aan te pakken, waarna de producten bij de productpartner worden besteld en indien gewenst door de dienstpartner worden geïmplementeerd.
- **Flexibiliteit**, het beheerteam heeft een beperkte personele bezetting en daarmee capaciteit voor projecten. De vervanging van infrastructurele apparatuur dient mee te bewegen met de capaciteit van het beheerteam. De Overeenkomst dient middels diensten te borgen dat capaciteit kan worden op- en afgeschaald, dat projecten deels of volledig uithanden gegeven kunnen worden, dat expertise eenvoudig (op afroep) kan worden verkregen. Daarbij dient er rekening gehouden te worden met ontwikkelingen binnen en buiten de gemeentelijke organisatie, te denken valt aan: ontwikkelingen op huisvestingsvlak, veranderingen van kantoorfunctie (het gebruik van het kantoor), de verabonnering van services in de markt, e.d.
- **Borging continuïteit**, de gemeente streeft ernaar om de huidige continuïteit qua beschikbaarheid van het netwerk voort te zetten. De gemeente zoekt een partner die capabel is om een stabiele Netwerkinfrastructuur tot stand te brengen en te houden.
- **Partnerschap**, om de voorgaande doelstellingen te bereiken, streeft de gemeente naar een meerjarig partnerschap. Een partnerschap die Opdrachtnemer in staat stelt om de vraag van de gemeente beter te begrijpen, zodat het mogelijk is om deze op een goede wijze in te vullen.
- **Levering van (optionele) aanverwante diensten**: gedacht kan worden aan diensten op het vlak van: security, advies, kennis maar ook (beheer)ondersteuning op het vlak van netwerkinfrastructuren.
- **Kennis en continuïteitsborging**: Opdrachtgever wil een partner verwerven. Een partner die beschikt over de noodzakelijke kennis om enerzijds middels een vaste dienst invulling te geven aan het dagelijkse beheer van het netwerk maar anderzijds de kennis heeft om indien gewenst, op afroep specialistische “netwerkkennis” kan aandragen op het vlak van: design, migratie of security.

1.6.2 Omschrijving van de Opdracht Netwerkdiensten

Onder het op afroep leveren van diensten t.b.v. Netwerkinfrastructuren wordt verstaan, het aanbieden van diensten als:

- **Monitoring en beheer**, als onderdeel van deze dienst voert Opdrachtnemer beheer uit op de Netwerkinfrastructuur van Opdrachtnemer, dit zowel op de bestaande als de toekomstige. Dit beheer bestaat minimaal uit: Monitoring, Incident Management, Change Management, Problem Management, Asset Management, Life Cycle Management, Ondersteuning Op Basis Support, Service Support.
- **Security**, Opdrachtnemer kan (op afroep) uitvoering geven aan: een Penetratietest, een Netwerk Health Check, een Netwerkverkeersanalyse, een Security (maturity) Scan, algemeen Security-advies of een Cloud-security assessment.
- **Advies- en ontwerpdiensten**, Opdrachtgever verwacht ten aanzien van advies, dat Opdrachtnemer (op afroep) kan aangeven, hoe delen van de Netwerkinfrastructuur het beste kunnen worden: vervangen, uitgebreid of verwijderd. T.a.v. het ontwerp verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een gedetailleerd ontwerp kan maken voor: Cloud, hybride of on premise netwerken of netwerkonderdelen. Waarbij het kan gaan om een nieuw of een gewijzigd ontwerp.

- **Projectuitvoering & -ondersteuning**, Opdrachtnemer is in staat om (op afroep) een project van A tot en met Z uit te voeren. Waarbij de verantwoordelijkheid volledig bij de Opdrachtnemer (resultaatsverplichting) ligt. Opdrachtnemer is instaat om (op afroep) projectwerkzaamheden te ondersteunen door het leveren van extra capaciteit (inspanningsverplichting). Denk bij het eerste aan de implementatie van nieuwe netwerkcomponenten conform ontwerp.
- **Aanvullende Ondersteuning op Beheer**, Opdrachtnemer is instaat om indien nodig op afroep, beheerkennis te leveren tegen vastgestelde “leverkaders en tarieven”, dit op zeer korte termijn. Het gaat hierom spoedeisende werkzaamheden. Werk wat niet binnen de standaard afgesproken kaders valt van de dienst Monitoring en Beheer.

1.6.3 Buiten de scope

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van de Opdracht:

- Levering van netwerkapparatuur.
- Levering van software dan wel software abonnementen op Netwerkcomponenten.
- Hard- en software garantiediensten op Netwerkcomponenten.
- Aanleg van gebouw(netwerk)bekabeling.
- Netwerkverbindingen en -diensten over deze verbindingen, de aanleg en of levering van verbindingen. Bijvoorbeeld: darkfiber- of dataverbinding, dit laatste bijvoorbeeld t.b.v.: internet of telefonie.
- Beheer van technische installaties of technische componenten ervan, dit t.b.v. een MER- of SER-ruimte. Hieronder wordt verstaan: alarmeringsinstallatie (rook/brand, water, inbraak), blusinstallatie, klimaatinstallatie of de stroomvoorziening. Maar ook inrichtingsonderdelen als: racks, PDU-stroken, ATS, UPS, NSA, patchpanels, vloeren en bijbehorende onderdelen.
- Telefoniediensten, denk aan: een telefoniedienst of telefoniecentrale of een virtuele telefonie appliance maar ook bijbehorende componenten als: toestellen, headsets of licenties.
- Beheer van procesautomatisering en bijbehorende infrastructuur en (Netwerk)componenten.
- Beheer van infrastructurele (Netwerk)componenten in de openbare ruimte.
- Beheer van infrastructurele (Netwerk)componenten t.b.v. van gebouwssystemen, denk aan bewaking, toegang en dergelijke, waarbij Opdrachtgever besloten heeft of besluit, dit onderdeel te maken van de betreffende opdracht op dit vlak.
- Beheer van infrastructurele (Netwerk)componenten t.b.v. facilitaire toepassingen bijvoorbeeld: audiovisuele apparatuur. Waarbij Opdrachtgever besloten heeft of besluit, dit onderdeel te maken van de betreffende opdracht op dit vlak.

1.6.4 Omvang van de Opdracht

De totale waarde van de nieuwe overeenkomst is over 8 jaar € 1.39 mln. (exclusief BTW).

Dit bedrag is opgebouwd uit diverse (optionele) dienstverleningspunten, te weten:

- **Een netwerkbeheerdienst**, gericht op een basale vorm van beheer van de Netwerkinfrastructuur van de gemeente. De gemeente raamt deze dienst op **726.000,-** euro (exclusief btw) over de totale looptijd van 8 jaar.
- **Een advies- en ontwerpdienst**, deze dienst is gericht op het adviseren over de gewenste nieuwe Netwerkinfrastructuur en waarnodig het ontwerpen ervan. De gemeente raamt deze dienst op **87.000,-** euro (exclusief btw) over de totale looptijd van 8 jaar.
- **Projectuitvoer en -ondersteuning**, met name de eerste jaren is de gemeente voornemens om de Netwerkinfrastructuur te vervangen. De gemeente wil hiervoor indien nodig, gericht kennis kunnen inhuren, dit om de gewenste vervanging te begeleiden en of uit te voeren. Daarnaast wil de gemeente bij complexere werkzaamheden, zoals het softwarematig

upgraden van netwerkonderdelen, ondersteuning kunnen inroepen. De gemeente raamt dit dienstonderdeel op **272.000,-** euro (exclusief btw) over de totale looptijd van 8 jaar.

- **Aanvullende ondersteuning op het beheer**, de gemeente wil de mogelijkheid, om op afroep op zeer korte termijn, ondersteuning te verkrijgen met name in situaties waarin spoed geboden is. Bijvoorbeeld bij het plaatsen van een securitypatch of een calamiteit. De gemeente raamt dit dienstonderdeel op **80.000,-** euro (exclusief btw) over de totale looptijd van 8 jaar.
- **Security diensten**, de gemeente merkt een toename van het gebruik van diensten gericht op het verbeteren van de Security. Dit om de “veiligheid” van de gemeentelijke infrastructuur te controleren en te borgen. De gemeente raamt dit dienstonderdeel op **120.000,-** euro (exclusief btw) over de totale looptijd van 8 jaar.
- **Stelpost Wijdmeren**, de gemeente Wijdmeren heeft aangekondigd zichzelf op te heffen en te fuseren. Hiertoe kijkt de gemeente Wijdmeren naar omliggende gemeentes. Momenteel (juli 2024) is de gemeente Hilversum in principe een beoogd samenvoegings-partner. Voor meer informatie, zie <https://www.wijdmeren.nl/ToekomstWijdmeren>. De gemeente Hilversum kan op dit moment niet aangeven wat de betekenis hiervan is voor de Netwerkinfrastructuur, dit omdat het buiten de invloedssfeer ligt. De gemeente als Aanbestedende dienst kiest er derhalve wel voor, om in de omvang van de opdracht, een (beperkte) stelpost op te nemen, dit om de mogelijke effecten te mitigeren in de Netwerkinfrastructuur. De gemeente raamt dit dienstonderdeel op **107.000,-** euro (exclusief btw) over de totale looptijd van 8 jaar.

1.7 Verdere informatie over de Opdracht

1.7.1 Informatie rondom de percelen

Procedure voor Inschrijving per Perceel

- Iedere Inschrijver mag inschrijven op één (1) of twee (2) Percelen.
- De Inschrijver dient duidelijk in zijn aanbiedingsbrief aan te geven op welk(e) Perceel of Percelen de Inschrijving van toepassing is.
- De Inschrijver schrijft per Perceel in, maar hoeft maar één keer de gevraagde documenten te uploaden in TenderNed.
- Op ieder invulformulier dient de Inschrijver op de eerste bladzijde aan te geven op welk(e) Perceel of Percelen de Inschrijving van toepassing is. Vervolgens vult de Inschrijver op de volgende bladzijden of tabbladen alleen de velden in die bij het betreffende Perceel of de Percelen horen.
- Ieder Perceel wordt separaat beoordeeld en gunning vindt plaats per Perceel.
- Stel dat u bijvoorbeeld inschrijft op Perceel 1 en 2. Dan wordt uw Inschrijving twee keer separaat beoordeeld, namelijk voor Perceel 1 en 2.
- Per Perceel wordt gegund aan de Inschrijver die in de rangorde als eerste is geëindigd. Met andere woorden, als u inschrijft op twee Percelen betekent dat niet automatisch dat u twee Percelen gegund krijgt.

1.7.2 Varianten

Varianten, zoals bedoeld in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet 2012, worden niet in beschouwing genomen.

1.8 Overeenkomst en duur

De Aanbestedende dienst wil voor perceel 1 een Raamovereenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer voor de duur van initieel 2 jaar met twee (2) mogelijke verlenging van elk twaalf (12) maanden. De maximale looptijd inclusief alle verlengingen is daarmee vier (4) jaar. De geplande ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 16 december 2024.

De Aanbestedende dienst wil voor perceel 2 een Overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer voor de duur van initieel twee (2) jaar met twee (2) mogelijke verlengingen van elk zesendertig (36) maanden. De maximale looptijd inclusief alle verlengingen is daarmee acht (8) jaar. De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is 16 december 2024.

1.8.1 Maximale omvang Raamovereenkomst (perceel 1)

De Raamovereenkomst betreft een raamovereenkomst in de zin van de Aanbestedingswet 2012. Dit betekent dat de gemeente geen plicht heeft om opdrachten te plaatsen.

De maximale looptijd van de Raamovereenkomst is vier (4) jaar, of wanneer de maximale waarde van de opdracht € 3.080.000,- exclusief BTW wordt bereikt.

De Aanbestedende dienst benadrukt dat de maximale financiële contractwaarde geen omzetgarantie is en hier los van staat. Opdrachtnemer kan aan dit bedrag geen rechten ontlenen.

2 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE AANBESTEDING

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures uiteengezet. Uw Inschrijving moet voldoen aan het bepaalde in dit hoofdstuk. Bij het niet voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor uw Inschrijving niet in behandeling te nemen. U verklaart door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding dat u akkoord gaat met de voorwaarden die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.

2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden. Gelet op het aantal te verwachten Inschrijvingen en de gevraagde inspanning om een Inschrijving te doen, wordt de onderhavige Europese aanbesteding uitgevoerd als een openbare procedure.

2.3 Planning

Onderstaande tabel geeft inzicht in het tijdspad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uitmaken.

DATUM	PLANNING
Dinsdag 23 juli 2024	Publicatie TenderNed
Vrijdag 23 augustus 2024 uiterlijk 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 1
Woensdag 4 september 2023	Publiceren Nota van Inlichtingen
Maandag 16 september 2024 uiterlijk 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 2
Vrijdag 27 september 2024	Publiceren tweede Nota van Inlichtingen
Maandag 14 oktober 2024 uiterlijk 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen
Maandag 11 november 2024	Voornemen tot gunning
Dinsdag 12 november 2024 t/m zondag 1 december 2024	Standstill-periode
In de standstill-periode	Verificatiegesprek
Maandag 2 december 2024	Definitieve gunning
Maandag 16 december 2024	Ingangsdatum Overeenkomsten

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Een eventuele aanpassing van de planning zal via TenderNed worden gecommuniceerd. In geval van afwijking

tussen de hierboven opgenomen planning en de planning op TenderNed is de laatstgenoemde leidend.

2.4 Communicatie

Communicatie in het kader van deze aanbesteding zal uitsluitend via TenderNed verlopen. Alle bij deze aanbesteding horende documenten worden uitsluitend gepubliceerd op TenderNed.

De contactpersoon van deze aanbesteding is de inkoper, de heer Van Leuverden, (of diens plaatsvervanger bij Team Inkoop). Het is niet toegestaan om met betrekking tot deze aanbesteding andere personen binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst te benaderen. Doet u dit wel dan kan dat leiden tot uitsluiting van verdere deelname van uw onderneming aan deze aanbesteding.

De heer Van Leuverden is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed en via telefoonnummer 06-39640017.

2.5 Opvragen vertrouwelijke aanbestedingsdocumenten

Gelet op de aard van de inhoud is een aantal Bijlagen bij deze aanbesteding uitsluitend op verzoek verkrijgbaar. Hiervoor dient u een verzoek in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. Bij het indienen van het verzoek dient u de bij de aanbestedingsdocumenten bijgevoegde geheimhoudingsverklaring (Bijlage 8) volledig ingevuld en ondertekend mee te sturen.

Na het ontvangen van uw verzoek zullen de stukken zo snel mogelijk via TenderNed aan u worden toegezonden.

2.6 Vragen en Nota van Inlichtingen

Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad en alle bijbehorende Bijlagen lopen uitsluitend via TenderNed.

Er zijn twee (2) vragenronden. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen. Uw vragen dienen uiterlijk op de in de planning genoemde respectievelijke tijdstippen via TenderNed bij de Aanbestedende dienst ontvangen te zijn. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een duidelijke verwijzing naar welke paragraaf of bladzijde of nummer van welk document het betreft.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van twee Nota's van Inlichtingen, die uiterlijk op de in de planning genoemde data op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragen en opmerkingen die na de genoemde tijdstippen worden ontvangen, worden niet in de Nota van inlichtingen behandeld, tenzij dat naar het oordeel van de Aanbestedende dienst nodig is voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving.

Indienen van vragen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang

Vragen en verzoeken om nadere inlichtingen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang zoals bedoeld in artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet, kunnen eveneens uitsluitend via TenderNed worden ingediend. In dat geval moet u expliciet aangeven dat de vraag wordt gesteld met een beroep op een gerechtvaardigd economisch belang en gemotiveerd verzoeken om het antwoord op deze vraag of de nadere inlichtingen niet op te nemen in de Nota van inlichtingen.

De Aanbestedende dienst beslist of het verzoek wordt gehonoreerd. Indien de Aanbestedende dienst het verzoek van Inschrijver honoreert, beantwoordt de Aanbestedende dienst de betreffende vraag separaat richting de desbetreffende Inschrijver.

Indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat beantwoording van de vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuishoort in de Nota van Inlichtingen, zal de Aanbestedende dienst de desbetreffende Inschrijver daarvan op de hoogte stellen. De Inschrijver heeft dan de keus de vraag terug te trekken of de Aanbestedende dienst toe te staan de vraag te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Reageert Inschrijver daarop niet tijdig dan zal de Aanbestedende dienst de vraag niet beantwoorden.

Let op: Indien de voorgenomen of voorgestelde oplossing van Inschrijver uitsluitend mogelijk is door aanpassing van de Opdracht of de aanbestedingsdocumenten, dan zal de Aanbestedende dienst een vertrouwelijke vraag met die strekking moeten afwijzen. Om dit te voorkomen wordt Inschrijver aangeraden om het wijzigingsvoorstel zelf door middel van een algemene vraag voor te stellen. Voor een eventuele vertrouwelijke onderbouwing kan de Inschrijver een afzonderlijke vertrouwelijke vraag stellen. Deze vertrouwelijke vraag zal voor kennisgeving worden aangenomen en zal niet (hoeven te) worden beantwoord.

Het voorgaande neemt niet weg dat indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat een aanpassing in het belang is van de Opdracht, hij ambtshalve algemene inlichtingen kan geven met een aanpassing van de Opdracht of de aanbestedingsdocumenten. Uiteraard neemt de Aanbestedende dienst daarbij § 2.10.1 punt 6 in acht.

2.7 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze Aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de contactpersoon van de Aanbestedende dienst (zie § 2.4) hier direct via het stellen van een (al dan niet vertrouwelijke) vraag in de vraag- en antwoordmodule van TenderNed van op de hoogte te brengen, zodat de Aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig in de procedure kan herstellen. In verband hiermee kunt u tot uiterlijk het in de planning genoemde tijdstip voor het stellen van vragen uw op- of aanmerkingen maken. Indien na Inschrijving blijkt dat deze Aanbestedingsleidraad onvolkomenheden en tegenstrijdigheden bevat en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, kan de Inschrijver zich in zijn Inschrijving, of na uitbrengen ervan, niet meer beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden.

2.8 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving

2.8.1 Digitaal inschrijven

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (<http://www.tenderned.nl>), waar u een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale Inschrijving aantreft. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/contact>).

De rechtsgeldig ondertekende Inschrijving dient u uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip in te dienen bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze via TenderNed te zijn geüpload. Het risico van enige vertraging bij de aanbidding en het daardoor niet in behandeling nemen van de Inschrijving berust bij de Inschrijver.

Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen.

Let op:

De Aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op <http://www.tenderned.nl>. Dit proces kan meerdere dagen duren.

2.8.2 In te dienen documenten

Hieronder volgt een overzicht waarin wordt aangegeven welke documenten u bij uw Inschrijving dient toe te voegen. U maakt hiervoor gebruik van de bij deze Aanbestedingsleidraad toegevoegde Bijlagen. Deze formulieren staan in een Word of Excel document. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast.

In het Invulformulier tarieven, dat is beveiligd, kunt u alleen de gekleurde tekstvelden invullen.

Let op: het Invulformulier tarieven dient u zowel in PDF-format (ondertekend) als in Excelformat aan te bieden.

Van de formulieren mag u niet afwijken. Wanneer u klaar bent met invullen, kunt u de documenten opslaan en bij uw Inschrijving voegen. U levert alle gevraagde documenten als een **apart** document aan en geeft deze documenten de volgende naam: **nr – naam document – naam Inschrijver**. U houdt de nummering aan uit onderstaande tabel.

Nr.	Document	In te dienen bij de Inschrijving	In te dienen binnen 7 Werkdagen na mededeling gunningsbeslissing (zie § 3.9.1)	Zie paragraaf
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	X		3.2/3.2.1
2	Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier	X		2.9.3
3	Invulformulier tarieven	X		4.4.1
4	Antwoordformulier Gunningscriteria	X		4.4.2
5	Invulformulier referenties	X		3.4.2
6	Invulformulier verklaring onderaanneming	indien van toepassing		3.6.3
7	Organogram holding	indien onderdeel van een holding		3.8

8	Uittreksel handelsregister (Kamer van Koophandel) en indien van toepassing, een toereikende volmacht	X		3.4.3, 2.8.3
9	Gedragverklaring Aanbesteden		X	3.2.2
10	Verklaring Belastingdienst		X	3.2.3
	Kopie lopende polis(sen) van verzekering		X	3.4.1
	Jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren		X	3.4.1
	Laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf		X	3.4.1
	Invulformulier holdingverklaring		indien onderdeel van een holding	3.8
	Bewijsmiddelen met betrekking tot kwaliteitsborging		X	3.9.1 punt 8
	Origineel document met een originele handtekening indien gebruik is gemaakt van een gescande versie van het originele document met een 'natte handtekening'		X	2.8.3

Let op: indien u in Combinatie of met een beroep op derden inschrijft, dienen ook van hen verschillende stukken te worden ingediend. Kijk hiervoor resp. in § 3.6.2 en § 3.7.

2.8.3 Ondertekening

Bevoegdheid

Alle documenten moeten rechtsgeldig worden ondertekend door één of meer daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s). Dat houdt in dat de persoon of personen die de documenten ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de onderneming. Dat zijn in ieder geval de bestuurders. Is in het handelsregister opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dan moet de Inschrijving door die personen gezamenlijk ondertekend worden.

Gevolmachtigden mogen het document ook ondertekenen. Een volmacht moet door de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen) zijn ondertekend. Denk daarbij ook aan eventuele beperkingen (bijvoorbeeld beperkingen uitgedrukt in geld of in gezamenlijke bevoegdheid) van de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen), zoals geregeld in de statuten van de onderneming, en/of zoals blijkt uit het handelsregister. De volmacht moet zijn bijgesloten bij de Inschrijving.

In geval van Inschrijving door een Combinatie ondertekenen alle deelnemers aan de Combinatie de Inschrijving.

Wijze van ondertekening

Het ondertekenen kan

- door het document eerst te printen, dan op papier te ondertekenen en vervolgens een ingescande versie als pdf-bestand in te dienen*, of
- door middel van een (gekwificeerde) elektronische handtekening.

*Op het moment dat gebruik wordt gemaakt van een gescande versie van het originele document met een 'natte handtekening', moet de Inschrijver indien de Aanbestedende dienst hier om verzoekt, binnen 7 Werkdagen het originele document voorzien van de originele natte handtekening aan de Aanbestedende dienst overleggen.

Vaststellen bevoegdheid

De Aanbestedende dienst stelt de bevoegdheid vast met een kopie van de inschrijving in het handelsregister, dan wel met een volmacht die bij de Inschrijving is verstrekt door degene die daartoe conform het handelsregister is bevoegd.

Uitsluiting

Het niet rechtsgeldig ondertekenen van de documenten of het niet bijvoegen van de hier genoemde bijlagen betekent dat uw Inschrijving wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

2.8.4 Algemene Eisen aan de Inschrijving

1. De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
2. De Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
3. Een Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet en daarmee ongeldig.
4. Inschrijvingen dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of Bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of bij derden of van algemeen bekende marktinformatie, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijving uitsluiten van de procedure.
5. Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te zijn. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de Inschrijving kleven. Inschrijvingen onder voorwaarden zijn ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
6. U dient gebruik te maken van de door de Aanbestedende dienst digitaal als Bijlage bijgeleverde invulformulieren. Het is niet toegestaan om eenzijdig de tekst van deze invulformulieren te wijzigen. Bij het nummeren van de formulieren en het gebruik van de invulformulieren dient u de aanwijzingen op te volgen zoals aangegeven in § 2.8.2 (In te dienen documenten) van deze Aanbestedingsleidraad.
7. U dient reëel en transparant in te schrijven. Dit betekent onder meer het volgende:
 - a. Een prijs van nul euro of negatieve prijzen wordt/worden vermoed niet reëel en transparant te zijn.

- b. U mag niet met symbolische prijzen inschrijven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van de Aanbestedingsleidraad/het programma van Eisen.
 - c. U mag geen gebruik maken van “price-dumping” (abnormaal lage prijsaanbieding).
- 8. U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).
- 9. U dient de all-in tarieven in het tarievenblad op te geven (Bijlage 3). U dient bij de te offrenen tarieven rekening te houden met de totale contractperiode (dus inclusief de optiejaren).

2.8.5 Gestanddoening

Uw Inschrijving is minimaal 4 maanden na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen geldig en heeft tijdens deze periode het karakter van een onherroepelijk aanbod. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de Inschrijving, maakt de Inschrijving ongeldig. De Inschrijving zal dan worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien er een kort geding tegen de voorlopige gunningsbeslissing wordt aangespannen (zie § 2.10.4) dient de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval tot twee weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding te duren.

2.8.6 Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden

Als uitgangspunt voor de Inschrijving dienen naast de Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota(s) van Inlichtingen, de concept Overeenkomsten, de Algemene Inkoopvoorwaarden en de GIBIT 2023, die als Bijlagen B en **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** aan deze A aanbestedingsleidraad zijn gevoegd.

Indien u bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van genoemde documenten, dan moeten deze uiterlijk op het in de planning opgenomen tijdstip voor het stellen van vragen door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van de Algemene Inkoopvoorwaarden en/of GIBIT 2023 op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de genoemde documenten.

2.8.7 Verwerkersovereenkomst

Bij de onderhavige Opdracht zullen door Opdrachtnemer persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt. Voor het regelen van de verhouding tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever (resp. verwerker en verantwoordelijke in de zin van de AVG) is een aparte overeenkomst nodig, een zogenaamde verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad (zie Bijlage F). De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de Overeenkomst ondertekend te worden.

Indien Inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de concept verwerkersovereenkomst dan moeten deze uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip voor het stellen van vragen door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

2.8.8 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en de juistheid van de) gegevens, zoals die door Inschrijver zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om wat in de Aanbestedingsleidraad wordt gevraagd, zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen niet meer wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan.

In uitzonderlijke gevallen kan de Aanbestedende dienst een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een Inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige precisering behoeft, of wanneer het zuiver formele, voor de beoordeling van de Inschrijving niet beslissende onregelmatigheden betreft, een en ander ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst kan in dat geval verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de Aanbestedende dienst een duidelijker beeld krijgt van wat is aangeboden.

Documenten die op straffe van uitsluiting moeten worden ingediend kunnen niet meer worden hersteld.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking of herstel van een kennelijke fout, dient de Inschrijver uiterlijk binnen de in het verzoek genoemde (korte) termijn de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

2.9 Voorwaarden aanbesteding

2.9.1 Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

1. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.
2. Kenmerkend voor een aanbesteding is dat er geen prijsonderhandelingen worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat u met het indienen van deze Inschrijving slechts deze gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
3. Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van de Aanbestedende dienst.
4. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de aanbieding van de Inschrijving als op de dag van de gunning voldoen aan de Eisen die in de Aanbestedingsleidraad, inclusief de bijlagen, zijn vermeld behoudens uitvoeringseisen waar pas op het moment dat de Overeenkomst ingaat aan voldaan moet worden.

5. U zult zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken. In het bijzonder zult u:
 - de Aanbestedende dienst niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht;
 - geen informatie over uw Inschrijving of over het overleg met de Aanbestedende dienst uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
6. De Aanbestedende dienst zal, behoudens wettelijke verplichtingen, het vertrouwelijke karakter van de door u verstrekte informatie en documentatie respecteren en deze zonder uw toestemming niet met derden delen. Alle door u gegeven informatie mag door de Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.
7. Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding wordt verstrekt is vertrouwelijk. U zult geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. U erkent dat de relatie met de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. U zult het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. U legt de verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid ook op aan door u in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. U zult ervoor zorgdragen, dat alleen die personen kennis van de documentatie en informatie krijgen voor wie dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen. De Aanbestedende dienst heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Aanbestedende dienst.

2.9.2 Voorkennis en belangenverstrengeling

De Aanbestedende dienst sluit aan bij de richtlijnen van Rijkswaterstaat ter voorkoming van voorkennis en belangenverstrengeling, zoals opgenomen in de nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007. Deze is bijgevoegd als Bijlage G bij deze aanbesteding.

2.9.3 Instemming voorwaarden aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met de toepasselijkheid en alle bepalingen van deze aanbestedingsprocedure, deze Aanbestedingsleidraad en alle hierbij behorende stukken.

Als Bijlage 2 bij dit document zit een 'Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier'. Inschrijver dient deze volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage (waarbij het gedeelte onder I alleen met 'ja' ingevuld moet zijn) bij de Inschrijving te voegen, met als naam '2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier- naam Inschrijver'.

Uitsluiting

Uw Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding, indien

- de Inschrijving niet voldoet aan één of meerdere van de gestelde Eisen, of
- deel I van Bijlage 2 'Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier' niet volledig met 'ja' is ingevuld, of
- Bijlage 2 'Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier' niet rechtsgeldig is ondertekend, of niet onvoorwaardelijk is (zie hiervoor § 2.8.4 onder 5), of
- de conformiteitenlijst niet bij de Inschrijving is gevoegd, of

- anderszins uit de Inschrijving - bijvoorbeeld uit de uitwerking van de Gunningscriteria uit § 4.4 - kan worden opgemaakt dat niet volledig wordt voldaan aan alle Eisen, of
- Inschrijver een Russische partij is of vertegenwoordigt of Russische partij(en) inzet voor de uitvoering van de Opdracht, als bedoeld in § 3.3.4.

2.9.4 Kostenvergoeding

Door de Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere aanbestedingsprocedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst, tenzij daartoe aanleiding is op grond en volgens de voorwaarden van de Handreiking Tenderkostenvergoeding (oktober 2018), een en ander ter bepaling van de Aanbestedende dienst.

2.9.5 Voorbehouden

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in ieder geval (geen limitatieve opsomming):

- tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst voor haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de Opdracht niet te gunnen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- om Inschrijvingen die niet voldoen aan de door de Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden uit te sluiten;
- de beoordelingsprocedure voor een Inschrijver te beëindigen indien gedurende de aanbestedingsprocedure over deze Inschrijver nadelige informatie bekend wordt.

2.10 Na de Inschrijving

2.10.1 Algemene uitgangspunten

1. Tijdens de periode van beoordeling zal de Aanbestedende dienst geen enkele informatie verstrekken aan individuele Inschrijvers over de stand van zaken. Als er sprake is van informatieverstrekking gebeurt dit op initiatief van de Aanbestedende dienst door middel van een algemene mededeling via TenderNed.
2. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de Aanbestedende dienst en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door de Aanbestedende dienst genomen besluit inzake deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is in § 2.10.3 onder 'uitsluiting en bezwaar' en § 2.10.4 en van dit hoofdstuk, binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit door de Aanbestedende dienst, te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van één maand is een contractuele vervaltijd. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit waarover hij meent een geschil te hebben, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het indienen van een geschil heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding (behoudens het gestelde in § 2.10.3 (uitsluiting en bezwaar) en § 2.10.4) in te stellen.
3. De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het

gunningsbesluit of de Opdracht onrechtmatig is, of de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door de Opdrachtnemer geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.

2.10.2 Opening kluis

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen voor de in § 2.8.1 genoemde datum en tijdstip in. De Inschrijvingen komen terecht in de digitale kluis op TenderNed. Na de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijvingen wordt de digitale kluis geopend en begint de beoordeling. De procedure na de Inschrijving kent de volgende stappen:

1. Beoordeling Inschrijvingen (§ 2.10.3).
2. Verzenden gunningsbeslissing (§ 2.10.4) en opvragen en aanleveren bewijsstukken (§ 3.9.1).
3. Houden verificatiegesprek (§ 2.10.5).
4. Definitief gunnen en ondertekenen contract.

2.10.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de ingediende Inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze Aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, met inachtneming van het bepaalde in § 2.8.8.

Geldig betekent dat, daar waar gevraagd, de stukken rechtsgeldig zijn ondertekend overeenkomstig het bepaalde in § 2.8.3 en voldoen aan de gestelde Eisen. Niet rechtsgeldige ondertekening en/of het niet voldoen aan de gestelde Eisen betekent dat de Inschrijving wordt uitgesloten.

Stap 2 Beoordeling uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, en de Geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of is/zijn één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing, dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

Stap 3 Beoordeling voldoen aan Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier

In deze stap wordt aan de hand van de door de Inschrijver ingevulde en ondertekende Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier en procedures (Bijlage 2) beoordeeld of de Inschrijver en de Inschrijving onvoorwaardelijk aan alle Eisen voldoen. Indien aan één van de Eisen niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Een voorbehoud op een Eis wordt beschouwd als het niet voldoen aan de Eis en ook dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Voor opmerkingen en/of vragen dienen Inschrijvers de vragenronde te gebruiken.

Uitsluiting en bezwaar

Indien de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname, deelt Aanbestedende dienst dit schriftelijk aan de betrokken Inschrijver mee. Indien de Inschrijver het niet met de uitsluiting eens is, heeft hij, binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, de gelegenheid om dit voor te leggen aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van 10 dagen is een contractuele vervalttermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het

aanhangig maken daarvan heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding.

Stap 4 Beoordeling op de Gunningscriteria

Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op de Gunningscriteria (§ 4.4). Gunning zal geschieden aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving die door de Aanbestedende dienst wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, overeenkomstig wat is beschreven in hoofdstuk 5.

2.10.4 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn

Gunningsbeslissing en standstill-termijn

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstill-termijn van 20 kalenderdagen in. Afgewezen Inschrijvers kunnen dan nadere informatie vragen en iedere Inschrijver, die het niet eens is met de gunningsbeslissing, kan binnen de genoemde termijn van 20 dagen een kort geding starten. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de betreffende Inschrijver verzocht de Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het starten van een kort geding.

Vervaltermijn

De 20 dagentermijn is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing – waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en hij al zijn rechten ter zake deze aanbesteding heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding, in te stellen.

Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervaltermijn niet op.

Na de standstill-termijn

Na de periode van 20 dagen, indien geen kort geding aanhangig is, zal de Opdracht in beginsel definitief aan de winnende Inschrijver worden gegund en zal met hem een Overeenkomst worden gesloten.

Indien binnen genoemde vervaltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten, dan wel om, bij een voor de Aanbestedende dienst gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien de Aanbestedende dienst de Inschrijver(s) die in de gunningsbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dient(dienen) deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

2.10.5 Verificatiegesprek

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek dat, naar keuze van de Aanbestedende dienst, op digitale wijze of op de locatie van Aanbestedende dienst, zal plaatsvinden. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat

wordt opgenomen als Bijlage in de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het gesprek op te nemen ten behoeve van een juiste verslaglegging.

Blijkt tijdens dit verificatiegesprek dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan valt de betrokken Inschrijver alsnog af. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen. Ook wordt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek gehouden, als hierboven beschreven.

3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

3.1 Algemeen

Om te beoordelen of uw onderneming in staat is om de onderhavige Opdracht(en) uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw onderneming om de onderhavige Opdracht(en) te kunnen uitvoeren.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie zij Opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert de Aanbestedende dienst het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld moet worden door partijen die in aanmerking willen komen voor gunning van een Opdracht (zie Bijlage 1).

3.2.1 Invullen UEA

Het UEA is een door de Inschrijver in te vullen eigen verklaring waarmee hij verklaart in welke hoedanigheid hij deelneemt (zelfstandig, als hoofdaannemer, als combinant, of als onderaannemer) en waarmee hij informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zijn financiële en economische draagkracht en andere Geschiktheidseisen.

Het UEA is bijgevoegd als interactief PDF-formulier bij deze Aanbestedingsleidraad en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

Deel I	Informatie over de Aanbestedingsprocedure		Dit is reeds door de Aanbestedende dienst ingevuld.
Deel II	Gegevens over de Ondernemer		Hieronder wordt in aparte kolommen vermeld wat u in de onderdelen IIA t/m IID moet invullen.
	Deel IIA	Algemene gegevens Wijze van deelneming	Hier vult u het volgende in: - algemene gegevens over uw onderneming - of u deelneemt in Combinatie (zie hierover § 3.6.2 van deze Aanbestedingsleidraad)
	Deel IIB	Vertegenwoordiging	Hier vult u informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming in, als deze afwijkt van de gegevens in het KvK register.
	Deel IIC	Derden	Hier vult u in of u een beroep doet op de draagkracht van derden (zie hierover § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad).
	Deel IID	Onderaanneming	Hier vult u in of u gebruik maakt van onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht (zie hierover § 3.6.3 van deze Aanbestedingsleidraad).

Deel III	Uitsluitingsgronden	Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet, zoals genoemd in § 3.3 van deze Aanbestedingsleidraad (en zoals door Aanbestedende dienst aangevinkt in het UEA).
Deel IV	Selectiecriteria	Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen zoals genoemd in § 3.4 van deze Aanbestedingsleidraad.
Deel V	Beperking van het aantal gekwalificeerde Gegadigden	Hier hoeft u niets in te vullen.
Deel VI	Slotverklaringen	Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.

De Aanbestedende dienst kan alleen een juiste werking van het formulier garanderen als de PDF wordt ingevuld met Acrobat Reader.

Door invulling van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe indien op hem een uitsluitingsgrond van toepassing is. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende dienst de maatregelen toereikend acht, wordt de Inschrijver niet uitgesloten.

Let op: Sinds 1 april 2024 is een nieuwe versie van het UEA in werking getreden. De 'positieve antwoorden' zijn niet meer standaard voor u aangevinkt. Deze nieuwe versie oogt veel uitgebreider maar is het in feite niet. Het blijft uw verantwoordelijkheid om het UEA juist in te vullen. Een onjuist antwoord kan tot uitsluiting leiden, controleer dit dus goed.

Indien Inschrijver voor Geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, wordt u verwezen naar § 3.6.2 en § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad.

De Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij de Inschrijving met als naam '1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument - naam Inschrijver'.

Inschrijvers worden van de procedure uitgesloten indien zij geen UEA hebben ingediend.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een UEA in te dienen.

3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht. Justis verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing) een geldige GVA in te leveren. De GVA mag op het tijdstip van indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee jaar. Indien de GVA niet of niet tijdig of niet

volledig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

Wanneer een Inschrijving voorlopig is gegund aan een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een GVA in te dienen.

U kunt de GVA aanvragen bij het Ministerie van Justitie.

Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

3.2.3 Verklaring Belastingdienst

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing) een Verklaring van de Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) in te dienen. Uit die verklaring moet blijken dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen. De verklaring mag op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder zijn dan 6 maanden.

NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal 2 weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

Indien de Verklaring van de Belastingdienst niet of niet tijdig of niet volledig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

Tip: indien u bij het aanvragen van de Verklaring van de Belastingdienst een ja aankruist bij de vraag “Wilt u iedere 3 maanden een actuele verklaring ontvangen”, dan beschikt u altijd over een actuele versie.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een Verklaring van de Belastingdienst in te dienen.

3.3 Uitsluitingsgronden

3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft de Inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden. De onderdelen A en B van Deel III dienen door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst acht het relevant en proportioneel om de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Ernstige beroepsfout
- Vervalsing van de mededinging
- Belangenconflict
- Betrokken bij de voorbereiding
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding
- Niet voldaan aan verplichting tot belastingbetaling of betaling sociale premies

Onderdeel C van Deel III van het UEA dient door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.3 Uitsluiting

Is op de Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien de Aanbestedende dienst dit toereikend acht, niet uitgesloten.

3.3.4 Uitsluiting Inschrijvers die vallen onder het vijfde sanctiepakket van de EU tegen de Russische Federatie

In de EU is een vijfde sanctiepakket tegen de Russische Federatie vastgesteld, waarin is aangegeven dat er geen contracten meer afgesloten mogen worden met Russische partijen. Dit betekent dat Inschrijvers die onder het sanctiepakket vallen niet mogen deelnemen aan de overheidsopdracht. Dit geldt ook voor aanbestedingen waarbij een Russische partij met meer dan 10% van de waarde van de opdracht deelneemt als onderaannemer of leverancier.

Onder “Russische partij” wordt in dit verband verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- rechtspersonen waar de Russische Federatie beslissende zeggenschap heeft, bijvoorbeeld door direct of indirect het merendeel van het aandelenkapitaal in eigendom te hebben;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij;

Het gaat om Russische partijen zelf, maar ook om dochterondernemingen van die partijen in derde landen of de EU.

Verklaring en bewijs

In Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en inschrijfformulier, dient Inschrijver te verklaren geen Russische Partij te zijn, noch Russische partijen zal inzetten bij de uitvoering van de Opdracht. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor hiervan bewijs te verlangen van de Inschrijver.

3.4 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen. Voldoet de Inschrijver niet aan één of meer Geschiktheidseisen, dan wordt zijn Inschrijving uitgesloten van verdere deelname.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst contracteert alleen Opdrachtnemers die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door de Aanbestedende dienst gestelde condities uit te voeren. Dit betekent dat de volgende Geschiktheidseisen van toepassing zijn:

- Inschrijver mag over geen van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen.
- Inschrijver is in staat om de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren.
- Inschrijver is niet bekend met lopende claims (die van invloed zouden kunnen zijn op de stabiliteit van de onderneming qua economische en financiële draagkracht).
- Inschrijver is niet bekend met investeringen – die gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – die zijn onderneming in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.
- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of in een voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

De Aanbestedende dienst kan na het voornemen tot gunning, maar vóór definitieve gunning, de financiële gegevens toetsen door middel van controle van de jaarstukken over de desbetreffende jaren. De Inschrijver gaat er mee akkoord dat de aan te leveren gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht desgewenst op verzoek van de Aanbestedende dienst door een (extern) bureau worden getoetst.

Verzekering

Inschrijver dient marktconform en adequaat verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid. Van belang voor de Aanbestedende dienst zijn hierbij het maximum verzekerd bedrag en het niet uitsluiten van de van toepassing zijnde voorwaarden (in ieder geval: Overeenkomst met daarbij de Algemene Inkoopvoorwaarden en de GIBIT 2023).

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf dagtekening van de mededeling) een kopie van de lopende polis van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegd te worden, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheid (bedrijfsaansprakelijkheid).

Het is niet noodzakelijk dat een combinant als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren.

De Aanbestedende dienst vraagt in dit licht de volgende kerncompetenties:

Perceel 1:

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het voor één organisatie naar tevredenheid leveren van firewalls van tenminste één van de Kernvendoren;
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het voor één organisatie naar tevredenheid leveren van netwerkkapparatuur van tenminste één van de Kernvendoren.

Perceel 2:

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het voor één organisatie naar tevredenheid bouwen en implementeren van een (W)LAN-netwerk in een campusomgeving;
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het voor één organisatie naar tevredenheid bouwen en implementeren van een LAN-netwerk in een datacenteromgeving;
3. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het voor één organisatie naar tevredenheid leveren en onderhouden van een firewall in een datacenteromgeving;
4. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het gedurende tenminste 1 jaar, aan één organisatie naar tevredenheid netwerkbeheerdiensten verzorgen;
5. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het gedurende tenminste 1 jaar, aan één organisatie naar tevredenheid netwerkdienstverlening geleverd vergelijkbaar met onderhavige opdracht, waarbij 'security by design' onderdeel was van de uitvoering.

Procedurele voorwaarden

1. De Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver beschikt over de voor deze aanbesteding relevante kerncompetenties. De referenties moeten een Opdracht betreffen die in de afgelopen drie jaar is uitgevoerd (te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen).
2. Een referentie kan ook voor meerdere kerncompetenties overlegd worden. Indien Inschrijver met één referentie kan aantonen over meerdere gevraagde kerncompetenties te beschikken volstaat het eenmalig invullen van het invulformulier (Bijlage 5). Inschrijver dient dan wel helder aan te geven dat de referentie meerdere kerncompetenties betreft.
3. De Inschrijver dient het format van Bijlage 5 te hanteren voor het indienen van de referenties. Uit die toelichting moet blijken dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde dienstverlening en/of levering. De referenties voegt u toe aan uw Inschrijving, met als naam '5 - Invulformulier referenties - naam Inschrijver'.
4. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven referentie(s) navraag te doen bij de referent. Eventueel verkeerd (of niet) opgegeven (contact)gegevens van de referent zijn voor uw rekening en risico.
5. Een referentie mag **niet** afkomstig zijn van de eigen organisatie, een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.
6. Indien de Inschrijver meerdere referenties indient per kerncompetenties worden deze niet bekeken. De eerste in Bijlage 5 genoemde referentie wordt beschouwd als de enige referentie die is ingediend voor die betreffende kerncompetentie.

Uitsluiting

Indien geen referenties worden ingediend waaruit de gevraagde deskundigheid en ervaring blijkt of referenties worden overgelegd die niet voldoen aan de hierboven gestelde minimumeisen, dan zal de Inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- en handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

De Inschrijver dient bij de Inschrijving een uittreksel van de Kamer van Koophandel (of vergelijkbaar register in het land van vestiging) in te dienen, met als naam '8 - Uittreksel handelsregister - naam Inschrijver', dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register, dient tevens een (kopie van de) daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd. Zie over ondertekening ook § 2.8.3.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een uittreksel Kamer van Koophandel in te dienen.

3.4.4 Kwaliteitsborging

Perceel 1:

De volgende Geschiktheidseisen aangaande kwaliteitsborging zijn door de Aanbestedende dienst vastgesteld:

- U heeft een "Cisco Partner certificaat" of gelijkwaardig document waaruit blijkt dat u Netwerkkomponenten (incl. software) en supportcontracten van deze Vendor kunt leveren.

Perceel 2:

De volgende Geschiktheidseisen, aangaande kwaliteitsborging, zijn door de Aanbestedende dienst vastgesteld:

- U heeft een "Cisco Gold Partner certificaat" of gelijkwaardig document waaruit blijkt dat u een kundig partner bent. Een document waaruit blijkt dat u de technieken, die specifiek samengaan met de apparatuur van de door ons gebruikte product Vendor, beheerst. Dat u de benodigde kennis paraat heeft en actief toepast in uw servicekanaal bij andere klanten, dit om een goed begrip van deze kennis te borgen.
- U dient een kwaliteitsmanagementsysteem in uw organisatie te hebben geïmplementeerd die toeziet op de beheerdienstverlening. U kunt dit bijvoorbeeld aantonen middels een ISO 9001-certificering.
- U dient een informatiebeveiligingsmanagementsysteem in uw organisatie te hebben geïmplementeerd, die voorziet in het voldoen aan de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). U kunt dit bijvoorbeeld aantonen middels een ISO 27001-certificering.

De Inschrijver verklaart door het invullen van deel IV van het UEA (Bijlage 1), dat aan deze Eis is voldaan. De Aanbestedende dienst vraagt na voorlopige gunning om het bewijsmiddel.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

De Aanbestedende dienst kan voorwaarden aan de uitvoering van het contract verbinden, de zogenaamde uitvoeringsvoorwaarden. In deze aanbesteding is gekozen voor de volgende bijzondere uitvoeringsvoorwaarde:

3.5.1 Social Return

Inspanningsverplichting

De Aanbestedende dienst heeft gekozen om in deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Concreet betekent dit dat de Aanbestedende dienst aan de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting oplegt om Social Return activiteiten te ontplooiën bij deze Opdracht. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Aanbestedende dienst door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. De Inschrijver verplicht zich daarbij om bij gunning een inspanning te leveren ter waarde van 5% van de gefactureerde Opdrachtsom voor de inzet van Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen voor de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een “relatieve inspanningswaarde”. Om tot een transparante waardebepaling van deze “inspanningswaarde” te komen hanteert de Aanbestedende dienst daarvoor een zogenaamde “bouwblokkenmethode”. Dit heeft als voordeel dat uit meerdere manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is.

De Aanbestedende dienst adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De methode wordt in Bijlage D verder uiteengezet.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, dat hij – na definitieve gunning – zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van Social Return, zoals hierboven en in Bijlage D weergegeven.

3.6 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen

3.6.1 Eén Inschrijving

Een onderneming kan slechts éénmaal een Inschrijving indienen:

- als zelfstandig Inschrijver;
- als lid van een Combinatie (§ 3.6.2);
- als derde waar een beroep op wordt gedaan (§ 3.7);
- vanuit een holding (§ 3.8).

Indien een onderneming meerdere malen een Inschrijving indient, worden alle Inschrijvingen van en met deze onderneming (of van de Combinatie waarvan deze onderneming onderdeel is) uitgesloten.

Een derde waarop een beroep wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen. Wanneer een Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft, kan deze zijn onderneming niet ter beschikking stellen (als onderaannemer of derde) ten behoeve van een andere Inschrijver.

Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen elk een Inschrijving doen indien er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die in strijd zijn met het Mededingingsrecht. De betreffende ondernemingen tonen op verzoek van de Aanbestedende dienst aan dat de mededinging niet wordt beperkt. Indien ondernemingen die behoren tot dezelfde groep elk een Inschrijving doen en deze Inschrijving in strijd blijkt te zijn met het Mededingingsrecht en/of er sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen waardoor de mededinging wordt beperkt, worden alle uitgebrachte Inschrijvingen van

alle ondernemingen die behoren tot dezelfde groep, hetzij zelfstandig of als deelnemer in Combinatie, terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding.

3.6.2 Combinatie

Indien u als Combinatie inschrijft, is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien u als Combinatie inschrijft, dient u de vraag in deel II onderdeel A van het UEA (pg. 3: Neemt de Ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?) met “Ja” te beantwoorden en **dient ieder lid van de Combinatie afzonderlijk een UEA in te vullen en te ondertekenen. De UEA's van alle combinanten moeten bij de Inschrijving worden ingediend.** Indien van één of meer combinanten een UEA ontbreekt, wordt de Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Zorg ervoor dat er afstemming is bij het invullen van de UEA's, zodat de informatie (bv. over de rolverdeling) consistent is.

Bewijsmiddelen

Alle combinanten moeten ook alle bewijsstukken indienen waarmee de Aanbestedende dienst de juistheid van de verstrekte inlichtingen kan nagaan. Dat betekent dat bij de Inschrijving van iedere combinant bewijsstukken, zoals opgenomen in § 2.8.2 moeten worden ingediend en ná de Inschrijving van iedere combinant de bewijsstukken uit § 3.9.1 van deze Aanbestedingsleidraad.

Rolverdeling combinanten

In het UEA moet worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt/penvoerder is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en wat de rol van de Ondernemer is binnen de Combinatie. Die rolverdeling moet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk worden gehanteerd. De contactpersoon die aanspreekpunt is dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en de Combinatie rechtsgeldig te kunnen vertegenwoordigen. De Aanbestedende dienst kan indien hij dat wenst de daartoe strekkende volmacht(-en) opvragen. Het is toegestaan dat de referenties van de verschillende partijen van een Combinatie bij elkaar worden opgeteld.

Aansprakelijkheid

Alle combinanten zijn gezamenlijk én hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

Ontbinding Combinatie

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het/de geleverde product/dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening alsmede het voldoen aan de Aanbestedingswet zijn hierbij uitgangspunt.

Onderaanneming, derden en holding bij combinanten

- Indien een (of meer) combinant(en) gebruik maakt(/maken) van onderaanneming is paragraaf (§ 3.6.3) van de Aanbestedingsleidraad van belang.

- Indien een (of meer) combinant(en) een beroep doet(/doen) op een derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, is § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad van belang.
- Indien een (of meer) combinant(en) onderdeel is(/zijn) van een holding, is § 3.8 deze Aanbestedingsleidraad van belang.

3.6.3 Onderaanneming

Indien u bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemer(s) is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers (maar waarop de Inschrijver geen beroep doet ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen) dient Inschrijver dit in deel II onderdeel D van het UEA aan te geven. Tevens dient te worden aangegeven welke onderaannemer(s) worden ingezet. Eventueel later in te zetten onderaannemers behoeven de goedkeuring van de Aanbestedende dienst en dienen te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Eisen.

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen, zie dan § 3.7 Beroep op derde(n).

Verklaring onderaanneming

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver voegt, hiervoor een ingevuld en ondertekend Invulformulier verklaring onderaanneming (Bijlage 6) toe bij de Inschrijving, met als naam '6 - Invulformulier verklaring onderaanneming – naam Inschrijver'. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Indien uw bedrijf geen gebruik maakt van een onderaannemer, hoeft u Bijlage 6 niet in te vullen en toe te voegen.

3.7 Beroep op derde(n)

Een Inschrijver kan zich, om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen bij deze aanbestedingsprocedure, ook beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en/of het bezit van certificaten van derde(n). Een voorwaarde bij het beroep op de derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij kan beschikken over en gebruik zal maken van de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van die ander.

UEA

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een derde(n) om te voldoen aan bepaalde Geschiktheidseisen, dient hij dit aan te geven in deel II onderdeel C van het UEA. **Inschrijver dient bij zijn Inschrijving ook een UEA te verstrekken van de derde(n), ingevuld en ondertekend, door (elke) derde waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan een Geschiktheidseis.** Indien de Inschrijver geen UEA van de derde(n) indient, wordt zijn Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter-,

moeder-, of zustervennootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen van derden

De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die zich bij de uitvoering van de Opdracht voor een of meer Geschiktheidseis(en) beroepen op een of meer derde(n):

- a. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in de artikel 2.86 Aanbestedingswet (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
- b. op wie geen van de volgende facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet en § 3.3.2 van deze Aanbestedingsleidraad) van toepassing is

en, indien de Inschrijver een beroep doet op de financiële middelen en economische draagkracht van derden:

- c. die voldoet(voldoen) aan de door de Aanbestedende dienst gestelde Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

Bewijsmiddelen

Indien Inschrijver een beroep doet op een derde als bedoeld in deze paragraaf, dan dient deze derde, naast de bij de betreffende geschiktheidseis vermelde documenten, eveneens in te dienen een uittreksel uit het handelsregister, als bedoeld in § 3.4.3, waaruit de rechtsgeldige ondertekening door de derde blijkt.

Indien de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, gebruik maakt van een derde als bedoeld in deze paragraaf, dan dient de Inschrijver binnen 7 Werkdagen na de mededeling van de gunningsbeslissing (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing) van die derde ook in te dienen:

- een Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA) als bedoeld in § 3.2.2,
- een Verklaring van de Belastingdienst als bedoeld in § 3.2.3.

Uitsluiting

Indien de GVA en/of de Verklaring van de Belastingdienst niet of niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de derde niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

Vervanging derde(n)

Indien op de derde(n) op wie de Inschrijver een beroep doet ten aanzien van één of meer Geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond als bedoeld in de artikelen 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is vervangt de Inschrijver deze derde(n).

De vervanging van een derde kan slechts tweemaal plaatsvinden, binnen een week, nadat bekend is geworden dat op de derde een uitsluitingsgrond van toepassing is.

3.8 Holding of moedermaatschappij

Indien de Inschrijver onderdeel is van een holding dient dat in Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier te worden ingevuld. Er zijn dan twee mogelijkheden:

1. de dochteronderneming of werkmaatschappij maakt gebruik van de holding (zie hieronder punt 1),
2. er wordt geen gebruik gemaakt van de holding (zie hieronder punt 2).

In beide gevallen dient bij de Inschrijving **een organogram** te worden gevoegd, met als naam '7 - Organogram holding - naam Inschrijver'.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie is op iedere combinant die onderdeel is van een holding, het gestelde in deze paragraaf van toepassing.

1. Gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij gebruik maakt van de holding, dient na de mededeling van de gunningsbeslissing binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf de dagtekening van de mededeling) Bijlage 7 Invulformulier Holdingverklaring, te worden ingediend. In Bijlage 7 dient dan te worden aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht. Bijlage 7 dient dan te worden ondertekend door de holding en de Inschrijver.

NB een 403-verklaring van de holding of moedermaatschappij wordt niet geaccepteerd door de Aanbestedende dienst.

Geconsolideerde jaarrekening

Indien uw bedrijf onderdeel uitmaakt van een holding en gebruik maakt van een geconsolideerde jaarrekening, dan dient de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden. In Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier dient te worden aangegeven of er gebruik wordt gemaakt van een geconsolideerde jaarrekening. In dat geval is er sprake van beroep op een derde en dient dit in deel II onderdeel C van de UEA van de Inschrijver te zijn ingevuld en moet ook een UEA van de holding bij de Inschrijving worden ingediend. (zie hiervoor ook § 3.7 Beroep op een derde).

In te leveren documenten

Bij de inschrijving:

- Bijlage 2 Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, met daarbij ingevuld: deel II Holding
- Organogram

Als bewijsstuk (zie § 3.9) :

- Bijlage 7 Holdingverklaring

2. Geen gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt en zelfstandig voldoet aan alle aan de Inschrijving gestelde Eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren in Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier. In dat geval dient ook een organogram bij de Inschrijving te worden ingediend.

In te leveren documenten

Bij de inschrijving:

- Bijlage 2 Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, met daarbij ingevuld: deel II Holding
- Organogram

3.9 Verificatie gegevens UEA

De Aanbestedende dienst kan van de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken, de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

Ter uitvoering van het integriteitsbeleid kan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, op zijn integriteit worden gescreend. De uitkomst van de screening kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de Overeenkomst worden opgenomen. Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van de screening en de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen.

3.9.1 Bewijsstukken

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, dient binnen 7 Werkdagen na de mededeling gunningsbeslissing (gerekend vanaf de verzenddatum van de mededeling van de gunningsbeslissing), de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. Bewijs van verzekering

Een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de door de Aanbestedende dienst gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde verzekering(en);

2. Jaarstukken

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

3. Accountantsverklaring

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

4. Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op de dag van Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

5. Verklaring van de Belastingdienst

Een Verklaring van de Belastingdienst, die op de dag van Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

6. Holdingverklaring (indien gebruik wordt gemaakt van de holding)

De holdingverklaring (Bijlage 7) waarin wordt aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht.

7. Als Inschrijver een beroep doet op een derde, als bedoeld in § 3.7:

- a. een Gedragsverklaring Aanbesteden van de derde;
- b. een Verklaring van de Belastingdienst van de derde.

8. Bewijsmiddelen met betrekking tot kwaliteitsborging, als bedoeld in § 3.4.4:

- a. Cisco Partner certificaat (perceel 1);
- b. Cisco Gold Partner certificaat (perceel 2);

- c. Kwaliteitsmanagementsysteem (perceel 2);
- d. Informatiebeveiligingsmanagementsysteem (perceel 2).

Let op: Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Uitsluiting

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aan te leveren bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. Met uitzondering van de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring van de Belastingdienst. Hiervoor geldt dat als deze bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig worden ingediend, de betreffende Inschrijver wordt uitgesloten en de gunningsbeslissing wordt ingetrokken.

Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

3.9.2 Screening gedurende de Overeenkomst

Gedurende de Overeenkomstperiode kan de Opdrachtgever telkens controleren of de uitsluitingsgronden blijvend niet van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en of hij blijvend voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen. Daartoe kan de Opdrachtgever de bewijsstukken één keer per jaar opvragen. Deze opgevraagde bewijsstukken zullen worden gescreend. De uitkomst van deze screening kan aanleiding zijn de Overeenkomst aan te passen (bijv. toevoegen bewakingsmaatregelen) of deze te ontbinden zonder recht op enige vorm van schadevergoeding voor de Opdrachtnemer. Indien de bewijsstukken niet of niet tijdig worden verstrekt door de Opdrachtnemer, kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst zonder recht op enige vorm van schadevergoeding.

4 EISEN EN GUNNINGSCRITERIA

4.1 Algemeen

De Aanbestedende dienst stelt een aantal Eisen aan de Opdracht. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst Gunningscriteria geformuleerd, waar punten voor kunnen worden behaald. Deze Gunningscriteria zijn opgenomen in § 4.4.

4.2 Programma van Eisen perceel 1

4.2.1 Communicatie

Communicatie is van wezenlijk belang voor de gevraagde dienstverlening. Ten aanzien van de communicatie stelt Opdrachtgever daarom de onderstaande Eisen.

Eis	Omschrijving
P Eis COM 1	Opdrachtnemer communiceert nu en in de toekomst in de Nederlandse taal.
P Eis COM 2	Opdrachtnemer stelt direct na het tekenen van de Raamovereenkomst een accountteam aan. Het accountteam heeft minimaal twee contactpersonen. Personen die belast worden met de uitvoering van de Opdracht.
P Eis COM 3	Opdrachtnemer zorgt voor één vast contactpunt voor contractuele zaken denk aan: het aanvragen van een Nadere Opdracht(en), eventuele vragen, klachten, een escalatie en dergelijke. Dit punt is bereikbaar tijdens Kantooruren. Dit punt is zowel telefonisch, als per e-mail bereikbaar. De details van het communicatieproces dienen nader bepaald te worden na gunning en worden vastgelegd in een Document Afspraken en Procedures (DAP).

4.2.2 Exit-plan

T.b.v. van een goede beëindiging van diensten gelden de onderstaande afspraken.

Eis	Omschrijving
P Eis EX 1	Opdrachtgever en -nemer stellen na gunning een Exit-plan op. Een plan met als doel de acties en verantwoordelijkheden te beschrijven, die beide partijen hebben bij het beëindigen van de Raamovereenkomst of Nadere Opdracht(en). Dit plan is uiterlijk 30 Werkdagen na ingangsdatum van de (Raam)Overeenkomst door beide partijen ondertekend.
P Eis EX 2	Opdrachtgever geeft uiterlijk 30 Werkdagen voor de afloop van de Raamovereenkomst of Nadere Opdracht aan, of Opdrachtgever gebruik wil maken van het Exit-plan.
P Eis EX 3	Indien Opdrachtgever gebruik maakt van het Exit-plan, mag Opdrachtgever hier eenmalig 2.000 euro exclusief BTW voor in rekening brengen.

4.2.3 Verwerkersovereenkomst en bedrijfsgegevens

T.b.v. persoonsgegevens gelden de onderstaande Eisen

Eis	Omschrijving
P Eis V&B 1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de concept verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage F. ten behoeve van de bescherming van persoonsgegevens.
P Eis V&B 2	Opdrachtnemer werkt mee aan het (eventueel opnieuw) vastleggen van een zogenaamd overzicht van te verwerken persoonsgegevens, dit als onderdeel van de verwerkersovereenkomst, dit indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt als gevolg van: de

	afname, de wijziging of de beëindiging van een afgenomen dienst. Opdrachtnemer ondertekend dit uiterlijk 30 werkdagen na verzoek.
P Eis V&B 3	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om op enig moment bedrijfsgegevens die zij bij de uitvoering van de opdracht/dienst ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de opdracht of dienst een en ander behoudens wettelijke verplichtingen. Opdrachtgever verwerkt de bedrijfsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om bedrijfsgegevens van Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. En zal deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek in de tijd uitgezet en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan. En zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging schriftelijk op de hoogte van de genomen maatregelen na inbreuk op de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever.

4.2.4 Tarieven en financiële kaders

Om te voorkomen dat er op financieel vlak onduidelijkheden ontstaan, bijvoorbeeld over de wijze van factureren (papier of digitaal) dan wel de facturatieverdeling of frequentie, heeft Opdrachtgever de onderstaande Eisen gesteld.

Eis	Omschrijving
P Eis TFK 1	Opdrachtnemer factureert bestelde Netwerkcomponenten in overeenstemming met onderstaande afspraken. Omdat Opdrachtgever ziet dat er een verschuiving plaatsvindt op licentievak van perpetuele licenties naar licentieabonnementen, past Opdrachtgever tevens de facturatiestructuur hierop aan. Netwerkcomponenten <i>Levering Netwerkcomponenten met totale bestelwaarde <= €30.000, - (excl. BTW)</i> De Opdrachtnemer factureert, als er een Nadere Opdracht is verstrekt, maandelijks achteraf op een verzamelfactuur. <i>Levering Netwerkcomponenten met totale bestelwaarde > €30.000, - (excl. BTW)</i> Hier geldt de volgende facturatieverdeling: - 15% na bevestigen bestelling Netwerkcomponenten; - 85% na aflevering op locatie (en digitale aflevering van de licentie). In beide gevallen geldt: - als er abonnementskosten of enkel abonnementskosten van toepassing zijn wordt dit deel jaarlijks vooraf gefactureerd, dit ingaande na aflevering op locatie van het abonnement of de licentie dan wel na aflevering van de bevestiging van verlenging; - als er Product Basis Support is aangeschaft, wordt dit deel per kwartaal achteraf gefactureerd, dit ingaande na aflevering op locatie van het product dan wel na aflevering van de bevestiging van verlenging;
P Eis TFK 2	Als blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, houdt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, dit totdat overeenstemming is bereikt tussen beide Partijen.
P Eis TFK 3	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in dit Bestek gestelde Eisen en Gunningscriteria zoals, maar niet beperkt tot: kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyse kosten, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT-kosten (o.a.: migratiekosten, eventuele inhuur van specialisten t.b.v. migratie, implementatie,

	inrichtingskosten voor ondersteuning, eventuele huur van apparatuur, Product Basis Support en dergelijke), licenties (t.b.v. o.a.: controllers, beheermiddelen, security functionaliteiten, monitoring, et cetera.), verzekeringen, afvalbeheerbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, et cetera. Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
P Eis TFK 4	Bij de volgende producten en diensten staan de integrale (All-in) tarieven vast tot en met het einde van de betreffende afgesloten contractperiode: Product Basis Support en licenties (en licentie abonnementskosten of licentie onderhoudskosten).
P Eis TFK 5	Als er in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake. Indexering kan slechts plaatsvinden op het stuk looncomponenten van het betreffende product dan wel de productlicentie (het abonnement) of de dienst.
P Eis TFK 6	Prijzen die niet genoemd zijn in het door Opdrachtnemer ingediende, Bijlage 3: Invulformulier tarieven dan wel in een uitgebrachte offerte, kunnen niet in rekening worden gebracht, indien tijdens de uitvoering van de (Nadere) Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren. Deze kunnen alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
P Eis TFK 7	De (maand of jaar) factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: - De door de belastingdienst gestelde Eisen. - De zogenaamde interne codering voor kostensoort en of kostenplaats of het verplichtingsnummer. - De factuurperiode waarover gefactureerd wordt. - De dienstverlening, denk aan: - <i>Indien van toepassing de bestelde Componenten (apparatuur) denk aan: aantal en omschrijving.</i> - <i>Indien van toepassing de bestelde (losse) licentie of software licentie abonnement denk aan: het aantal en de omschrijving.</i> - <i>Indien van toepassing: Product Basis Support.</i> - De factuur dient gericht te zijn aan de gemeente. De factuur dient daarnaast als .PDF ingediend te worden via facturen@hilversum.nl of als e-factuur via het netwerk van Peppol (OIN) 0000 0001 0019 4191 400.
P Eis TFK 8	Opdrachtgever behoudt zich het recht de marktconformiteit te toetsen en of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgave. Indien de prijs (onder gelijke omstandigheden in de ogen van Opdrachtgever) meer dan 5% afwijkt, is het toegestaan om Opdrachtnemer te vragen zijn prijs bij te stellen tot onder deze drempel. Indien Opdrachtnemer dit niet wil, is Opdrachtgever gerechtigd om buiten de Raamovereenkomst af te nemen.
P Eis TFK	Indexatie wijze toevoegen/ controleren met overeenkomst! Let op dat de hardware support niet geïndexeerd wordt voor initiële looptijd!

4.2.5 Managementinformatie

Om te voorkomen dat er (wederzijds) onduidelijkheid bestaat over de kwaliteit of kwantiteit van de geleverde dienstverlening, is het belangrijk om regelmatig te rapporteren over de geleverde ICT-Prestatie. Opdrachtgever eist daarom dat er regelmatig overleg is tussen Partijen, waarbij een “service rapportage” de besprekingsbasis vormt voor de geleverde dienstverlening. Opdrachtgever heeft daarom de onderstaande Eisen op dit vlak.

Eis	Omschrijving
P Eis MI 1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken periodiek, minimaal 2x per jaar, de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Uitgangspunt bij het bespreken van de dienstverlening vormt de dienstrapportage.

P Eis MI 2	De dienstrapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd. De laatste rapportage van het jaar wordt gecombineerd met de jaarrapportage.
P Eis MI 3	Opdrachtgever verlangt, in de tweede week na afloop van ieder semester, een dienstrapportage in MS-Word of PDF-formaat van de Opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie: - Overzicht van geleverde Netwerkcomponenten, weggezet in aantallen en financiële waarde, - Overzicht dienstverlening (lopend Product Basis Support, licenties en of abonnementen), - Totale omzet (cumulatief per jaar), - Doorlooptijden offertes, - Het aantal klachten, dit inclusief reden van beklag, - Oplostijden klachten, - Ontwikkelingen prestaties (evt. knelpunten en verbeteracties).

4.2.6 Kwaliteitseisen uitvoer dienstverlening

Naast de in het Bestek gestelde Geschiktheidseisen heeft Opdrachtgever aanvullende Eisen t.a.v. de kwaliteit.

Eis	Omschrijving
P Eis KWA 1	Opdrachtnemer koopt het benodigde Product Basis Support in van de betreffende Vendor van het product waarop Product Basis Support wordt gevraagd, dit tenzij Opdrachtgever anders aangeeft.
P Eis KWA 2	Opdrachtnemer biedt automatisch, ruim voor het aflopen van het Product Basis Support, (minimaal 6 weken) een voorstel aan voor vernieuwing/verlenging ervan.
P Eis KWA 3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de beheerpartij van Opdrachtgever, naast Opdrachtgever zelf, tevens een verzoek tot Product Basis Support kan indienen, dit bij de betreffende product Vendor.
P Eis KWA 4	Opdrachtnemer is in staat om Netwerkcomponenten te leveren van Kernvendoren.
P Eis KWA 5	Opdrachtnemer is instaat om security gerelateerde componenten (firewalls) te leveren van wereldwijde leiders (Vendoren) van Kernvendoren.

4.2.7 Levering van (nieuwe) Netwerkcomponenten

Opdrachtgever is voornemens om Netwerkcomponenten te vervangen dan wel het Product Basis Support te verlengen. Om nu te voorkomen dat er onduidelijkheid ontstaat over waaraan de levering dient te voldoen heeft Opdrachtgever de onderstaande Eisen geformuleerd.

Eis	Omschrijving
P Eis LVR 1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een Netwerkcomponent (lees in deze netwerkkapapparaat of een onderdeel) aan te schaffen tegen een vastgesteld kortingspercentage. Dit kortingspercentage wordt gegeven over de door de product Vendor gegeven prijs. De prijs zoals deze vermeld is in de algemeen geldende verkoopprijslijst voor Europa. Indien de product Vendor deze niet heeft, wordt de Global Price List (wereldwijde geldende verkoopprijslijst) gebruikt voor dit Netwerkcomponent. Opdrachtnemer geeft, indien gevraagd door Opdrachtgever, inzicht in deze verkoopprijslijst. Het kortingspercentage komt tot stand op basis van een "boodschappenmand". Aanbestedende dienst heeft deze mand gevuld met componenten uit de huidige

	Netwerkinfrastructuur. Inschrijver wordt gevraagd tegenover de gegeven component, een nieuw of opvolgend (gelijkwaardig) component te bepalen en hier een prijs voor op te geven van dezelfde Vendor. Daarnaast wordt Inschrijver gevraagd een product van een alternatieve Vendor aan te bieden. Inschrijver vult de aangegeven verkoopprijs in uit de (meest recent) geldende verkoopprijslijst en de prijs die Inschrijver ervoor vraagt. Op basis van dit verschil wordt de korting bepaald voor de betreffende component. Van alle Netwerkkomponenten in een bepaalde categorie, in dit geval "hardware" (apparatuur) en de gegeven korting er op. Hiervan wordt de gemiddelde korting bepaald voor deze categorie. Dit voor de bestaande Vendor en de door u geven alternatieve Vendor. Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 3 - Perceel 1 Korting Producten. De korting geldt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voor de betreffende Vendor en categorie. De door Inschrijver ingevulde prijzen, worden tevens meegenomen om de Inschrijfprijs te bepalen. Dit door de prijzen van de producten van huidige Vendor op te tellen en ditzelfde te doen voor de alternatieve Vendor, dit voor een bepaalde categorie. Deze twee prijzen worden vervolgens gedeeld door 2. Hierdoor ontstaat er een gemiddelde prijs voor een categorie.
P Eis LVR 2	Nieuw te leveren Netwerkkomponenten hebben een minimale technische levensduur van vijf (5) jaar. Netwerkkomponenten moeten minimaal vijf (5) jaar onderhouden kunnen worden vanaf het moment van levering bij Opdrachtgever. Daarbij komt dat deze voor de genoemde termijn moeten kunnen worden voorzien van licenties of licentie abonnementen. Opdrachtnemer controleert dit voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte (Nadere Opdracht). Indien dit niet het geval is treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg.
P Eis LVR 3	De te leveren Netwerkkomponenten zijn fabrieksnieuw. Refurbished componenten zijn niet toegestaan.
P Eis LVR 4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige garantieafhandeling op Netwerkkomponenten gedurende de garantietermijn van twee (2) jaar. Het gaat hierbij om Netwerkkomponenten die via Opdrachtnemer wordt betrokken en waarop geen Product Basis Support is afgenomen. Opdrachtnemer rekent hier geen kosten voor. De herstelperiode is maximaal 30 kalenderdagen.
P Eis LVR 5	Opdrachtnemer levert bestelde producten af bij Opdrachtgever. Het standaard afleveradres is Dudokpark 1, 1217 JE te Hilversum t.a.v.: Team ICT, dit tenzij Opdrachtgever anders aangeeft. De levering dient tot in de goederenontvangstruimte te geschieden. De ruimte is hierbij toegankelijk voor een europallet, hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet.
P Eis LVR 6	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.
P Eis LVR 7	De bestelde producten (Netwerkkomponenten) worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.
P Eis LVR 8	Opdrachtnemer levert (digitaal) de serienummers/licentiesleutels/abonnementsinformatie op van de geleverde Netwerkkomponenten t.b.v. de assetregistratie van Opdrachtgever. Indien er op een Netwerkkomponent Product Basis Support is afgesloten, vermeldt Opdrachtgever tevens de ingangs- en einddatum van deze support dan wel het supportniveau. Hetzelfde geldt voor licenties of bijbehorende abonnementen.
P Eis LVR 9	Indien gevraagd adviseert Opdrachtnemer kosteloos over Netwerkkomponent gerelateerde vragen en wellicht ten overvloede (software)licenties (abonnementen), die Opdrachtgever wenst aan te schaffen om te voldoen aan de functionele vraag van Opdrachtgever. Advisering gaat ten minste over: Netwerkkomponenten dan wel eventuele

	uitbreidbaarheid, licenties, de technische levensduur, Product Basis Support of verlengingen ervan dan wel eventuele aankomende (nieuwe) producten.
--	---

4.2.8 Productconformiteit

Naast de Eisen t.a.v. de levering van Netwerkcomponenten, zijn er ook een aantal Eisen te stellen op het vlak van productconformiteit. Opdrachtgever wil voorkomen dat zij “inferieure” producten geleverd krijgt. Het betreft de onderstaande Eisen.

Eis	Omschrijving
P Eis PC 1	De geleverde producten dienen te blijven voldoen aan de Eisen. Eisen welke zijn gesteld in het Bestek en de toezeggingen van Opdrachtnemer in de Inschrijving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dan wel na bestelling.
P Eis PC 2	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren product(en) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
P Eis PC 3	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Raamovereenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Raamovereenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Raamovereenkomst.
P Eis PC 4	Opdrachtnemer garandeert dat het product voldoet aan de eigenschappen zoals genoemd in de: technische specificatie, brochures, reclame-uitingen e.d. van de fabrikant, maar ook het product die eigenschappen bezit die te verwachten zijn bij normaal gebruik.
P Eis PC 5	Opdrachtnemer garandeert dat het product in overeenstemming is met eventueel gedane toezeggingen door Opdrachtnemer.

4.2.9 Levering van licenties en abonnementen

Naast de “hardware” gaat het gebruik van “bepaalde” functionaliteit gepaard met de afname van een licentie dan wel in de huidige tijdsgeest een abonnement.

Eis	Omschrijving
P Eis LLA 1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bij een nieuw of bestaand Netwerkcomponent (lees in deze netwerkkapparatuur of onderdelen) licenties en of abonnementen aan te schaffen, dit tegen een vastgesteld kortingspercentage. Bij bestaande licenties en abonnementen geldt tevens dat, indien de product Vendor dit nog toestaat. Dit alles conform de Eisen in dit Bestek. Het kortingspercentage wordt gegeven over de door de product Vendor gegeven prijs. De prijs zoals deze vermeld is in de algemeen geldende verkoopprijslijst voor Europa. Indien de product Vendor deze niet heeft, wordt de Global Price List (wereldwijde geldende verkoopprijslijst) gebruikt voor dit Netwerkcomponent. Opdrachtnemer geeft, indien gevraagd door Opdrachtgever, inzicht in deze verkoopprijslijst. Het kortingspercentage komt tot stand op basis van een “boodschappenmand”. Aanbestedende dienst heeft deze mand gevuld met componenten uit de huidige Netwerkinfrastructuur. Inschrijver wordt gevraagd tegenover de gegeven component, een nieuw of opvolgend (gelijkwaardig) component te bepalen en hier een prijs voor op te

	geven van dezelfde Vendor. Daarnaast wordt Inschrijver gevraagd een product van een alternatieve Vendor aan te bieden. Inschrijver vult de aangegeven verkoopprijs in uit de (meest recent) geldende verkoopprijslijst en de prijs die Inschrijver ervoor vraagt. Op basis van dit verschil wordt de korting bepaald voor de betreffende component. Van alle Netwerkkomponenten in een bepaalde categorie, in dit geval "software" (licenties en of abonnementen) en de gegeven korting er op. Hiervan wordt de gemiddelde korting bepaald voor deze categorie. Dit voor de bestaande Vendor en de door u geven alternatieve Vendor. Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 3 - Perceel 1 Korting Producten. De korting geldt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voor de betreffende Vendor en categorie. De door Inschrijver ingevulde prijzen, worden tevens meegenomen om de Inschrijfprijs te bepalen. Dit door de prijzen van de producten van huidige Vendor op te tellen en ditzelfde te doen voor de alternatieve Vendor, dit voor een bepaalde categorie. Deze twee prijzen worden vervolgens gedeeld door 2. Hierdoor ontstaat er een gemiddelde prijs voor een categorie.
P Eis LLA 2	Omdat Opdrachtgever een bestaand netwerk heeft, dient Opdrachtnemer in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 5 - Perceel 1 Software, aan te geven wat de kosten zijn om de bestaande licenties/abonnementen te verlengen met één jaar. Opdrachtnemer vult hiertoe de prijs in, in dit tabblad 5. Na definitieve gunning stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve afnamelijst af. Opdrachtnemer stemt hiermee in.
P Eis LLA 3	Opdrachtnemer biedt automatisch, ruim voor het aflopen van de licentie of het abonnement (minimaal 6 weken), een voorstel aan voor vernieuwing/verlenging ervan.
P Eis LLA 4	De software t.b.v.: updates, upgrades en patches van Netwerkkomponenten, dient kosteloos ter beschikking te worden gesteld voor gebruik ervan door de Opdrachtgever of diens beheerpartij. Dit voor de Netwerkkomponenten welke voorzien zijn van Product Basis Support. Indien licenties (licentie abonnementen) nodig zijn, geldt voor Opdrachtgever dat deze nog beschikt over een geldige licentie(abonnement).
P Eis LLA 5	Opdrachtnemer mag geen kosten vragen voor software die door de betreffende Vendor gratis ter beschikking is gesteld of waarvoor de betreffende Vendor geen periodieke onderhoudskosten in rekening brengt.
P Eis LLA 6	Opdrachtnemer werkt mee aan de overdracht van licenties (abonnementen) naar een nieuwe "broker" of opdrachtgever, dit indien dit van toepassing is. 3 maanden voor afloop van de Raamovereenkomst wordt een eventuele overdacht in gang gezet, zodat direct na afloop van de overeenkomst, de licenties op naam van Opdrachtgever of diens broker staan. Eventuele kosten hiervoor heeft Opdrachtnemer reeds bij de aanschaf van deze licenties (abonnementen) verdisconteerd in de prijs van deze licenties (abonnementen).

4.2.10 Product Basis Support

De gemeente heeft verschillende locaties waar netwerkapparatuur is geplaatst. Apparatuur die afhankelijk van de locatie kritisch of niet kritisch is in de Netwerkinfrastructuur. Van sommige Netwerkkomponenten is de werking cruciaal voor de gemeentelijke dienstverlening, voor andere Netwerkkomponenten geldt: als deze falen dan is het vervelend, maar voor de korte termijn niet onoverkomelijk. Opdrachtgever wil daarom dat ieder Netwerkkomponent, indien nodig, voorzien is van support.

Eis	Omschrijving
P Eis PBS 1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bij een nieuw of bestaand Netwerkkomponent (lees in deze netwerkapparatuur of onderdelen) supportcontracten (Lees Product Basis Support) aan te schaffen, dit tegen een vastgesteld kortingspercentage. Denk bij Product

	Basis Support aan de levering van reparatie onderdelen of assistentie bij problemen aan de (niet of niet goed functionerende) hardware dan wel support op de bijbehorende software. Bij bestaande Netwerkkomponenten geldt tevens dat, indien de product Vendor dit nog toestaat, dat een dergelijk contract wordt verkocht voor de betreffende component. Indien de product Vendor het laatste niet meer toestaat, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om te kijken naar een eventueel alternatieve vorm. Dit conform de Eisen in dit Bestek. Het kortingspercentage wordt gegeven over de door de product Vendor gegeven prijs. De prijs zoals deze vermeld is in de algemeen geldende verkoopprijslijst voor Europa. Indien de product Vendor deze niet heeft, wordt de Global Price List (wereldwijde geldende verkoopprijslijst) gebruikt voor dit Netwerkkomponent. Opdrachtnemer geeft, indien gevraagd door Opdrachtgever, inzicht in deze verkoopprijslijst. Het kortingspercentage komt tot stand op basis van een “boodschappenmand”. Aanbestedende dienst heeft deze mand gevuld met componenten uit de huidige Netwerkinfrastructuur. Inschrijver wordt gevraagd tegenover de gegeven component, een nieuw of opvolgend (gelijkwaardig) component te bepalen en hier een prijs voor op te geven van dezelfde Vendor. Daarnaast wordt Inschrijver gevraagd een product van een alternatieve Vendor aan te bieden. Inschrijver vult de aangegeven verkoopprijs in uit de (meest recent) geldende verkoopprijslijst en de prijs die Inschrijver ervoor vraagt. Op basis van dit verschil wordt de korting bepaald voor de betreffende component. Van alle Netwerkkomponenten in een bepaalde categorie, in dit geval “Product Basis Support” (supportcontracten) en de gegeven korting er op. Hiervan wordt de gemiddelde korting bepaald voor deze categorie. Dit voor de bestaande Vendor en de door u geven alternatieve Vendor. Inschrijver gebruikt hiervoor Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 3 - Perceel 1 Korting Producten. De korting geldt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voor de betreffende Vendor en categorie. De door Inschrijver ingevulde prijzen, worden tevens meegenomen om de Inschrijfprijs te bepalen. Dit door de prijzen van de producten van huidige Vendor op te tellen en ditzelfde te doen voor de alternatieve Vendor, dit voor een bepaalde categorie. Deze twee prijzen worden vervolgens gedeeld door 2. Hierdoor ontstaat er een gemiddelde prijs voor een categorie.
P Eis PBS 2	Omdat Opdrachtgever een bestaand netwerk heeft, dient Opdrachtnemer in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 4 - Perceel 1 PBS, aan te geven wat de kosten zijn om de bestaande netwerkkapparatuur (switches, firewalls e.d.) en netwerkkapparatuur onderdelen (tranceivers) onder het gevraagde Product Basis Support niveau te brengen. Het niveau zoals dit, in dit tabblad 4 is aangegeven. Opdrachtnemer vult hiertoe de prijs in, in dit tabblad 4. Na definitieve gunning stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve afnamelijst af. Opdrachtnemer stemt hiermee in.
P Eis PBS 3	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij escalatie met de Vendor aangaande het Product Basis Support en de licenties (abonnementen). Als Opdrachtgever (of de beheerpartij van Opdrachtgever) er in het standaard servicekanaal niet uit komt betreffende de uitvoer van het Product Basis Support of knelpunten heeft met licenties (abonnementen) pakt Opdrachtnemer dit op.
P Eis PBS 4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de beheerpartij van Opdrachtgever, support- en garantiecases kan indienen (bij de Vendor) van producten waarop Product Basis Support is afgenomen, dit inclusief de bijbehorende software licenties (licentieabonnementen) dan wel los aangeschafte licenties (licentieabonnementen).

	Opdrachtgever dan wel de beheerpartij die namens Opdrachtgever het beheer uitvoert, dient namelijk zelf een verzoek tot (Product Basis) support dan wel een technische supportcase te kunnen indienen, dit bij de betreffende Vendor.																								
P Eis PBS 5	Product Basis Support op een nieuw Netwerkkomponent dient in te gaan bij aflevering op de locatie van Opdrachtgever dan wel bij verlenging van het Product Basis Support aansluitend aan de eerdere einddatum.																								
P Eis PBS 6	De onderstaande Product Basis Support diensten dienen door Opdrachtnemer te worden aangeboden op nieuwe en bestaande Netwerkkomponenten: <table><tr><th>Support-level "Hardware"</th><th>Product Basis Support Service Window</th><th>Uitvoer</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th><th>Aanmeldwijze</th></tr><tr><td>PBS1</td><td>8/5</td><td>Op locatie</td><td>Tijdens kantooruren binnen 2 uur</td><td>Uiterlijk 2 werkdagen</td><td>Telefonisch of per e-mail dit tijdens Kantooruren</td></tr><tr><td>PBS2</td><td>8/5</td><td>Op locatie</td><td>Tijdens kantooruren binnen 1 uur</td><td>Binnen 1 Werkdag indien aangemeld voor 12 uur in de middag hierna uiterlijk de ochtend erna</td><td>Telefonisch of per e-mail dit tijdens Kantooruren</td></tr><tr><td>PBS3</td><td>24/7</td><td>Op locatie</td><td>Direct</td><td>Binnen 4 uur (24/7)</td><td>Telefonisch of per e-mail 24/7</td></tr></table> Het gaat hier om het vervangen of repareren van defecte Netwerkkomponenten op locatie dan wel het verhelpen van hardware matige verstoringen van deze Netwerkkomponenten. T.b.v. de gebruikte software, los of als onderdeel van componenten geldt aanvullend, dat eventuele verstoring m.b.t. het niet of niet goed functioneren van de software of software van de component, als gevolg van bugs in de software onder Product Basis Support dienen te vallen.	Support-level "Hardware"	Product Basis Support Service Window	Uitvoer	Reactietijd	Oplostijd	Aanmeldwijze	PBS1	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 2 uur	Uiterlijk 2 werkdagen	Telefonisch of per e-mail dit tijdens Kantooruren	PBS2	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 1 uur	Binnen 1 Werkdag indien aangemeld voor 12 uur in de middag hierna uiterlijk de ochtend erna	Telefonisch of per e-mail dit tijdens Kantooruren	PBS3	24/7	Op locatie	Direct	Binnen 4 uur (24/7)	Telefonisch of per e-mail 24/7
Support-level "Hardware"	Product Basis Support Service Window	Uitvoer	Reactietijd	Oplostijd	Aanmeldwijze																				
PBS1	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 2 uur	Uiterlijk 2 werkdagen	Telefonisch of per e-mail dit tijdens Kantooruren																				
PBS2	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 1 uur	Binnen 1 Werkdag indien aangemeld voor 12 uur in de middag hierna uiterlijk de ochtend erna	Telefonisch of per e-mail dit tijdens Kantooruren																				
PBS3	24/7	Op locatie	Direct	Binnen 4 uur (24/7)	Telefonisch of per e-mail 24/7																				
P Eis PBS 7	Indien een fysiek Netwerkkomponent niet conform specificaties functioneert en defect is, dient dit Netwerkkomponent van Opdrachtgever, indien voorzien van Product Basis Support, vervangen te worden. Vervanging vindt plaats na melding van de storing door (de beheerpartij van) Opdrachtgever conform de afgesloten Oplostijd in het bijbehorende Product Basis Support. Onder vervanging wordt verstaan: het opsturen van een vervangend werkend Netwerkkomponent welke met een bezorgdienst wordt afgeleverd, dit op de betreffende locatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever (dan wel diens beheerpartij) verzorgt hierbij: de de-installatie van de defecte component, de installatie (configuratie en testen) van het vervangende component en het terugsturen of afgeven van het defecte Netwerkkomponent aan de bezorgdienst.																								
P Eis PBS 8	De Opdrachtnemer brengt per kwartaal, achteraf, een onderhoudsbedrag t.b.v. Product Basis Support in rekening. Dit voor de Netwerkkomponenten waarop Product Basis Support is afgenomen (zie Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 4 - Perceel 1 PBS, voor de netwerkkomponenten waarop nu support moet worden aangeboden).																								
P Eis PBS 9	De Product Basis Support dienstverlening wordt initieel aangegaan, voor de aangegeven duur per Netwerkkomponent (zie Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 4 - Perceel 1 PBS, voor de netwerkkomponenten waarop nu support moet worden aangeboden). Na deze initiële termijn kan Opdrachtgever per Netwerkkomponent besluiten, dit wel of niet te verlengen of het supportniveau aan te passen. Het verlengen van het Product Basis Support geschiedt conform één van de termijnen die de betreffende Vendor op dat moment in de markt																								

	aanbiedt voor het betreffende Netwerkkomponent. Indien Opdrachtgever een kortere of langere termijn wenst dan standaard aangeboden, spant Opdrachtnemer hier zich voor in bij de Vendor. Omdat de Product Basis Support kan vervallen in een lopend contractjaar worden wijzigingen naar ratio van het contractjaar verwerkt. Eventuele extrakosten dan wel eventuele kostenteruggave worden gefactureerd respectievelijk gecrediteerd. Dit gerekend vanaf de ingangsdatum van de betreffende wijziging. Tussentijds kan voor Netwerkkomponenten met lopend Product Basis Support het supportniveau worden verhoogd. Het extra verschil wordt dan na ratio van het contractjaar gefactureerd, dit per ingangsdatum van de wijziging. Aanvullend geldt in alle gevallen dat nimmer, zonder toestemming van Opdrachtgever, de termijn waarop de Raamovereenkomst geldt, overschreden kan worden betreffende de looptijd van dit Product Basis Support.
P Eis LLA 10	Opdrachtnemer werkt mee aan de overdracht van Product Basis Support naar een nieuwe "onderhoudspartij" of opdrachtgever, dit indien dit van toepassing is. Voor afloop van de Raamovereenkomst wordt een eventuele overdacht in gang gezet, zodat direct na afloop van de overeenkomst, het Product Basis Support kan worden voortgezet. Eventuele kosten hiervoor heeft Opdrachtnemer reeds bij de aanschaf van deze licenties (abbonementen) verdisconteerd in de prijs van deze licenties (abbonementen).

4.2.11 Nadere opdracht (bestelling of dienst basis support)

Opdrachtgever wil de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst producten (hard- en software) en (garantie- en abonnement) diensten af te nemen. Dit alles middels een vastgesteld proces. Onderstaand de Eisen die Opdrachtgever stelt aan dit proces.

Eis	Omschrijving
P EIS NO 1	De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, de opdracht voor een offerteaanvraag naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt, op Werkdagen, een ontvangstsbevestiging vanuit de contactpersoon van de Opdrachtnemer. De nadere offerte wordt binnen zeven (7) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerstvolgende Werkdag in.
P EIS NO 2	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen. De prijs (in euro's) staat gedurende deze termijn vast.
P EIS NO 3	De nadere offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving component (apparatuur, support(duur) of licentie(duur)), - Componentprijs, - Het kortingspercentage, - Planning/ afleverdatum, - Verwijzing naar de Raamovereenkomst (aanbesteding) en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte. Opdrachtnemer geeft proactief aan wat de EOS (end of Service) en EOL (End of Life) data zijn. Een en ander uiteraard binnen een redelijke termijn, nadat deze bekend zijn gemaakt. Indien dit reeds bij het opstellen van een (nadere)offerte bekend is gemaakt door de betreffende fabrikant (Vendor), dient dit op de offerte vermeld te worden.
P EIS NO 4	Opdrachtnemer stemt er mee in, dat Opdrachtgever een opdrachtbrief opstelt met daarbij als bijlage de offerte van Opdrachtnemer samen de Nadere Opdracht genoemd. Opdrachtgever kan in overleg met Opdrachtnemer aanvullende Eisen opnemen bij de opdracht. In het laatste geval dienen beide partijen de Nadere Opdracht te tekenen. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder toestemming vooraf van Opdrachtgever aanvullende "condities" te vermelden op de offerte, gedacht kan worden aan: dag

	valutakoersen, andere facturatie-afspraken, een andere offerte geldigheidstermijn, toestaan van prijswijzigingen, andere garantieafspraken en meer.
P EIS NO 5	Netwerkcomponenten dienen door de Opdrachtnemer standaard binnen 30 kalenderdagen, na acceptatie van de door Opdrachtgever ondertekende Nadere Opdracht, te worden geleverd. Dit op de (standaard) afleverlocatie van Opdrachtgever. Tenzij partijen dit anders afgesproken hebben.
P EIS NO 6	Opdrachtnemer stemt ermee in, dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Raamovereenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.
P EIS NO 7	Een Nadere Opdracht eindigt automatisch bij beëindiging van de bovenliggende Raamovereenkomst tenzij anders overeengekomen is.
P EIS NO 8	Opdrachtnemer stemt er mee in dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft, indien Opdrachtgever dit eist, om een acceptatieprocedure af te spreken.
P EIS NO 9	Opdrachtgever behoudt zich het recht de marktconformiteit te toetsen en/of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgaaf. Een product wordt als niet conform gezien, als dit meer dan 5% afwijkt. Indien de prijs (onder gelijke omstandigheden in de ogen van Opdrachtgever) meer dan 5% afwijkt, is het toegestaan om Opdrachtnemer te vragen zijn prijs bij te stellen tot onder deze drempel. Indien Opdrachtnemer dit niet wenst, is Opdrachtgever gerechtigd om buiten de Raamovereenkomst af te nemen.

4.3 Programma van Eisen perceel 2

4.3.1 Communicatie

Communicatie is van wezenlijk belang voor de gevraagde dienstverlening. Ten aanzien van de communicatie stelt Opdrachtgever daarom de onderstaande Eisen.

Eis	Omschrijving
D Eis COM 1	Opdrachtnemer communiceert nu en in de toekomst in de Nederlandse taal.
D Eis COM 2	Opdrachtnemer stelt direct na het tekenen van de Overeenkomst een accountteam aan. Het accountteam heeft minimaal twee contactpersonen. Personen die belast worden met de uitvoering van de Opdracht.
D Eis COM 3	Opdrachtnemer zorgt voor: - Eén vast contactpunt voor contractuele zaken: het aanvragen van diensten (Nadere Opdrachten), het wijzigingen van het supportniveau op Netwerkcomponenten, het toevoegen of verwijderen van Netwerkcomponenten onder de Netwerkbeheerdienst, maar ook eventuele klachten. Dit punt is bereikbaar tijdens Kantooruren. - Eén vast contactpunt t.b.v. de uitvoer van de dienstverlening denk bijvoorbeeld aan de gevraagde Netwerkbeheerdienst. Dit punt is 24/7 bereikbaar. - Eén vast contactpunt t.b.v. escalaties, dit punt is 24/7 bereikbaar. De drie contactpunten dienen zowel telefonisch, als per e-mail bereikbaar te zijn. De details van het communicatieproces dienen nader bepaald te worden na gunning en worden vastgelegd in een Document Afspraken en Procedures (DAP).

4.3.2 Exit-plan

T.b.v. van een goede beëindiging van diensten gelden de onderstaande afspraken.

D Eis EX 1	Opdrachtgever en -nemer stellen na gunning een Exit-plan op. Een plan met als doel de acties en verantwoordelijkheden te beschrijven, die beide partijen hebben bij het beëindigen van de (Raam)Overeenkomst of Nadere Opdracht(en). Dit plan is uiterlijk 30 Werkdagen na ingangsdatum van de Overeenkomst door beide partijen ondertekend.
D Eis EX 2	Opdrachtgever geeft uiterlijk 30 Werkdagen voor de afloop van de Overeenkomst of Nadere Opdracht aan, of Opdrachtgever gebruik wil maken van het Exit-plan.
D Eis EX 3	Indien Opdrachtgever gebruik maakt van het Exit-plan, mag Opdrachtgever hier eenmalig 2.000 euro exclusief BTW voor in rekening brengen.

4.3.3 Verwerkersovereenkomst en bedrijfsgegevens

T.b.v. persoonsgegevens gelden de onderstaande Eisen

D Eis V&B 1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de concept verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage F. ten behoeve van de bescherming van persoonsgegevens.
D Eis V&B 2	Opdrachtnemer werkt mee aan het (eventueel opnieuw) vastleggen van een zogenaamd overzicht van te verwerken persoonsgegevens, dit als onderdeel van de verwerkersovereenkomst, dit indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt als gevolg van: de afname, de wijziging of de beëindiging van een afgenomen dienst. Opdrachtnemer ondertekend dit uiterlijk 30 werkdagen na verzoek.
D Eis V&B 3	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om op enig moment bedrijfsgegevens die zij bij de uitvoering van de opdracht/dienst ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de opdracht of dienst een en ander behoudens wettelijke verplichtingen. Opdrachtgever verwerkt de bedrijfsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om bedrijfsgegevens van Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. En zal deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek in de tijd uitgezet en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan. En zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging schriftelijk op de hoogte van de genomen maatregelen na inbreuk op de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever.

Omdat Opdrachtgever het beheer uitvoert op het netwerk, beschikt deze over toegang en bedrijfsinformatie over de opbouw van bijvoorbeeld dit netwerk. Daarom stelt de gemeente eisen aan deze toegang.

D Eis V&B 4	Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om haar toegang, naar de Netwerkomgeving van Opdrachtgever, te beveiligen tegen onrechtmatig gebruik. Opdrachtnemer zal deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek in de tijd uitgezet en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan. En zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's. Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om informatie waarmee de toegang wordt of kan worden verkregen, naar de Netwerkomgeving van Opdrachtgever beveiligen tegen, verlies of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik. En zal deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek in de tijd uitgezet en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan. En zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de aard van de te
-------------	---

	beschermen gegevens met zich meebrengen. Indien Opdrachtgever hierom verzoekt geeft Opdrachtnemer inzicht in deze maatregelen.
D Eis V&B 5	Opdrachtgever wordt direct (binnen 24 uur) schriftelijk op de hoogte gebracht indien er een poging heeft plaatsgevonden om inbreuk te maken op de IT-omgeving van Opdrachtgever via Opdrachtnemer of dat informatie hierover is verloren of buitgemaakt. Opdrachtnemer geeft hierbij informatie over: de aard van de inbreuk en welke gegevens zijn buitgemaakt dan wel welke systemen zijn aangeraakt.
D Eis V&B 6	Opdrachtnemer neemt bij constatering van inbreuk op de IT-omgeving van Opdrachtgever via Opdrachtnemer zonder onredelijke vertraging, die maatregelen die nodig zijn om de inbreuk te stoppen op de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever, dit zonder onredelijke vertraging, en neemt die maatregelen die nodig zijn om de risico's hiertoe in de toekomst te mitigeren.

4.3.4 Tarieven en financiële kaders

Om te voorkomen dat er op financieel vlak onduidelijkheden ontstaan, bijvoorbeeld over de wijze van factureren (papier of digitaal) dan wel de facturatieverdeling of frequentie, heeft Opdrachtgever de onderstaande Eisen gesteld.

Eis	Omschrijving
D Eis TFK 1	De Opdrachtnemer factureert Aanverwante diensten, als er een Nadere Opdracht is verstrekt, maandelijks achteraf op een verzamelfactuur.
D Eis TFK 2	Als blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, houdt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, dit totdat overeenstemming is bereikt tussen beide Partijen.
D Eis TFK 3	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in dit Bestek gestelde Eisen en Gunningscriteria zoals, maar niet beperkt tot: kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyse kosten, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT-kosten (o.a.: migratiekosten, eventuele inhuur van specialisten t.b.v. migratie, implementatie, inrichtingskosten voor ondersteuning, eventuele huur van apparatuur, kosten voor de Aanverwante Dienst en dergelijke), licenties (t.b.v. o.a.: controllers, beheermiddelen, security functionaliteiten, monitoring, et cetera.), verzekeringen, afvalbeheerbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, et cetera. Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
D Eis TFK 4	Tarieven van een Aanverwante dienst kunnen na de initiële looptijd, per contractjaar, worden verhoogd dan wel worden verlaagd, dit conform afspraken in de Overeenkomst (Zie artikel XYZ.) Dit voor zover hier vooraf prijsafspraken over gemaakt zijn.
D Eis TFK 5	Als er in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake. Indexering kan slechts plaatsvinden op het stuk looncomponenten van het betreffende product dan wel de productlicentie (het abonnement) of de dienst.
D Eis TFK 6	Prijzen die niet genoemd zijn in het door Opdrachtnemer ingediende, Bijlage 3: Invulformulier tarieven betreffende Perceel 2, dan wel in een uitgebrachte offerte, kunnen niet in rekening worden gebracht indien tijdens de uitvoering van de (Nadere) Opdracht blijkt, dat bepaalde kosten niet voorzien waren. Deze kunnen alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
D Eis TFK 7	De (maand of jaar) factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: - De door de belastingdienst gestelde Eisen. - De zogenaamde interne codering voor de kostensoort en of de kostenplaats of het verplichtingsnummer. - De factuurperiode waarover gefactureerd wordt.

	- De dienstverlening (omschrijving van de afgenomen dienst(en)). - De factuur dient gericht te zijn aan de gemeente. De factuur dient daarnaast als .PDF ingediend te worden via facturen@hilversum.nl of als e-factuur via het netwerk van Peppol (OIN) 0000 0001 0019 4191 400.
D Eis TFK 8	Opdrachtgever behoudt zich het recht de marktconformiteit te toetsen en of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgaaf. Indien de prijs (onder gelijke omstandigheden in de ogen van Opdrachtgever) meer dan 5% afwijkt, is het toegestaan om Opdrachtnemer te vragen zijn prijs bij te stellen tot onder deze drempel. Indien Opdrachtnemer dit niet wil, is Opdrachtgever gerechtigd om buiten de Overeenkomst af te nemen.
D Eis TFK	Indexatie wijze toevoegen/ controleren met Overeenkomst! Let op dat de hardware support niet geïndexeerd wordt voor initiële looptijd!

4.3.5 Managementinformatie

Om te voorkomen dat er (wederzijds) onduidelijkheid bestaat over de kwaliteit of kwantiteit van de geleverde dienstverlening, is het belangrijk om regelmatig te rapporteren over de geleverde ICT-Prestatie. Opdrachtgever eist daarom dat er regelmatig overleg is tussen Partijen, waarbij een “service rapportage” de besprekingsbasis vormt voor de geleverde dienstverlening. Opdrachtgever heeft daarom de onderstaande Eisen op dit vlak.

Eis	Omschrijving
D Eis MI 1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken periodiek, minimaal 4x per jaar in het zogenaamde contractmanagementoverleg, de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Uitgangspunt bij het bespreken van de dienstverlening vormt de dienstrapportage.
D Eis MI 2	De dienstrapportage komt overeen met de geleverde dienst(en) en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd, dit voorafgaand aan het contractmanagementoverleg. De laatste dienstrapportage van het jaar wordt gecombineerd met de jaarrapportage.
D Eis MI 3	Opdrachtgever verlangt, in de tweede week na afloop van ieder kwartaal, een dienstrapportage in MS-Word of PDF-formaat van de Opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie: - Overzicht dienstverlening, - Totale omzet (cumulatief per jaar), - Doorlooptijden incidenten (onderscheid in Reactie-, Aanvangs- en Oplostijd), - Klachten en escalatie (Het aantal, inclusief reden en de Oplostijd), - Ontwikkelingen prestaties (evt. knelpunten en verbeteracties).

4.3.6 Kwaliteitseisen uitvoer dienstverlening

Naast de in het Bestek gestelde Geschiktheidseisen heeft Opdrachtgever aanvullende Eisen t.a.v. de kwaliteit.

Eis	Omschrijving
D Eis KWA 1	Opdrachtnemer garandeert dat enkel gekwalificeerd personeel wordt ingezet tijdens levering van de dienstverlening. Gekwalificeerd personeel wordt door Opdrachtgever gezien, als personeel, dat beschikt over de benodigde certificeringen en praktijkkennis, dit op het betreffende dienstvlak. Indien het wordt gevraagd door Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de certificering en praktijkkennis aan te tonen.
D Eis KWA 2	De Opdrachtnemer garandeert dat supportwerkzaamheden worden uitgevoerd conform procedures en gestelde eisen vanuit de betreffende apparatuur Vendor.

4.3.7 Product Basis Support

De gemeente heeft verschillende locaties waar netwerkapparatuur is geplaatst. Apparatuur die afhankelijk van de locatie kritisch of niet kritisch is in de Netwerkinfrastructuur. Van sommige Netwerkcomponenten is de werking cruciaal voor de gemeentelijke dienstverlening, voor andere Netwerkcomponenten geldt: als deze falen dan is het vervelend, maar voor de korte termijn niet onoverkomelijk. Opdrachtgever wil daarom dat ieder Netwerkcomponent indien nodig voorzien is van support.

Eis	Omschrijving
D Eis PBS 1	Het niet beschikken over de juiste softwareversie in (van) Netwerkcomponenten bij Opdrachtgever, dan wel het ontbreken van een onderhoudsgarantie (Product Basis Support) verplicht Opdrachtnemer nog steeds tot een inspanningsverplichting bij het geven van ondersteuning op dit Netwerkcomponent. De ondersteuning wordt niet als aparte post opgenomen maar dient verdisconteerd te worden in uw beheer prijs zie Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer.
D Eis PBS 2	Opdrachtgever heeft, indien noodzakelijk, Product Basis Support afgesloten op Netwerkcomponenten. Vanuit dit Product Basis Support wordt er bij een defect Netwerkcomponent een vervangend Netwerkcomponent afgeleverd, dit op locatie van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever dit anders ingericht heeft bijvoorbeeld middels een eigen voorraad. Daarnaast geeft Product Basis Support recht op het doen van een ondersteuningsverzoek aan de betreffende Vendor. Voordat er aanspraak kan worden gemaakt op dit Product Basis Support, zal er eerst moeten worden vastgesteld of het product defect is of dat het een softwarematig probleem is. Opdrachtnemer voert hiertoe een diagnose uit. Als blijkt dat het product niet functioneert, dient Opdrachtnemer een supportcase in bij de betreffende product Vendor via het Product Basis Support, dit voorzien van een eerste diagnose. Zodat de betreffende servicedienst van de Vendor kan aangeven wat de vervolgacties zijn, dit om een definitieve diagnose te stellen. Opdrachtnemer voert deze eventuele vervolgacties uit. Als blijkt dat het een softwarematig issue is, volgt Opdrachtnemer de aanwijzingen op en voert eventuele benodigde acties van de Vendor uit, dit om het softwarematige probleem op te lossen. Indien het een defect product is, verwijderd Opdrachtnemer het defecte product uit het rack t.b.v. retourname, dit conform procedure van de betreffende Vendor. Bij aankomst van het vervangende product neemt Opdrachtnemer het vervangende product in ontvangst en: plaatst, configureert en test het vervangende product, en neemt na vaststelling van de werking het vervangende Netwerkcomponent in gebruik, e.a. conform afgesproken serviceniveau. Opdrachtnemer voert dit uit als onderdeel van de Ondersteuning Op Uitvoer Product Basis Support (Zie de: D M&B Eisen, de Eisen voor de Netwerkbeheerdienst).

4.3.8 Nadere opdracht levering Aanverwante Dienst

Opdrachtgever wil de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst diensten af te nemen. Dit alles middels een vastgesteld proces. Onderstaand de Eisen die Opdrachtgever stelt aan dit proces.

Eis	Omschrijving
D Eis NOD 1	De contactpersoon van Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, een offerteaanvraag naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt, op Werkdagen, een ontvangstsbevestiging vanuit de contactpersoon van de Opdrachtnemer. De Nadere offerte wordt binnen zeven (7) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.

D Eis NOD 2	Een Aanverwante Dienst kan enkel worden uitgevoerd, indien de Opdrachtnemer een nadere offerte heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de afname van deze dienst via het ondertekenen van een Nadere Opdracht heeft bevestigd. Enkel van door Opdrachtgever aangegeven/gemandateerde personen is de nadere offerte rechtsgeldig. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen deze vast in het DAP.
D Eis NOD 3	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen. De prijs (in euro's) staat gedurende deze termijn vast.
D Eis NOD 4	De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving dienst, - Indien van toepassing: duur van de dienst, - Prijs van de dienst of het gehanteerde tarief(ven), - Indien van toepassing: Planning of uitvoerdatum, - Verwijzing naar de Overeenkomst en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder toestemming vooraf van Opdrachtgever aanvullende "condities" te vermelden op de offerte gedacht kan worden aan: andere facturatie-afspraken, een andere offerte geldigheidstermijn, toestaan van prijswijzigingen, personeelstoelagen en meer.
D Eis NOD 5	De Aanverwante Dienst dient door de Opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen, na acceptatie van de door Opdrachtgever ondertekende Nadere Opdracht, te worden geleverd.
D Eis NOD 6	Opdrachtnemer stemt ermee in, dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.

4.3.9 Aanverwante Diensten

Opdrachtgever wil haar taken beperken tot de kern. Dit betekent dat werk zonder toegevoegde waarde voor de gemeente Hilversum bij voorkeur niet meer intern wordt uitgevoerd. Daarnaast wordt Opdrachtgever geconfronteerd met een steeds luider roep om een verruimde beschikbaarheid van haar diensten. Dit betekent meer en meer werk in de avonden en het weekend. Dit trekt een zware wissel op de beheerteams. Om deze reden wil Opdrachtgever de mogelijkheid diensten rond een Netwerkinfrastructuur af te nemen. Dit met name als doel om taken op dit vlak door Opdrachtnemer te laten uitvoeren, als dit gewenst is. Opdrachtgever ziet de onderstaande diensten als aanverwant en heeft daar Eisen aan gesteld.

Eis	Omschrijving
D Eis AVW 1	Opdrachtnemer accepteert dat deze nu en in de toekomst diensten levert op producten die niet door Opdrachtnemer geleverd zijn.
D Eis AVW 2	Opdrachtnemer kan op de volgende vlakken diensten aanbieden: 1. Een Netwerkbeheerdienst, dit betreft het beheer van de Netwerkinfrastructuur. 2. En Advies- en Ontwerpdienst, hiermee wordt bedoeld advies rond en ontwerp van Netwerkinfrastructuren. 3. Een dienst Projectuitvoering & -ondersteuning, dit op en rond Netwerkinfrastructuren. 4. Een dienst Aanvullende Ondersteuning Op Beheer, het gaat hier om het leveren van beheerkennis op afroep tegen vastgestelde "leverkaders en tarieven". 5. Securitydiensten, Opdrachtnemer kan uitvoering geven aan: een Penetratietest, een Netwerk Health Check, een Netwerkverkeersanalyse, een Security (maturity) Scan, algemeen Security-advies of een Cloud-security assessment.

D Eis AVW 3	Opdrachtgever wil reeds bij start van de Overeenkomst de Netwerkbeheerdienst afnemen de overige diensten (2 t/m 5) genoemd onder D Eis AVW 2 zijn optioneel. Opdrachtgever is niet verplicht tot afname van (optionele) diensten.
D Eis AVW 4	Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen vast in het DAP welke personen in de organisatie van Opdrachtgever: diensten mogen aanvragen en diensten mogen gebruiken dan wel van beide partijen welke personen gemachtigd zijn om (beheer) werkzaamheden uit te voeren.

4.3.10 Advies en Ontwerp

Opdrachtgever staat op het punt om (delen van) de Netwerkinfrastructuur te vernieuwen, omdat de technische levensduur van Netwerkcomponenten in zicht komt. Opdrachtgever wil niet “klakkeloos” Netwerkcomponenten omwisselen voor vervangende producten. Opdrachtgever wil voorafgaand aan de vervanging bekijken of dit één op één kan plaatsvinden of dat er toch aanpassingen nodig zijn. Het laatste kan een gevolg zijn van een ander gebruikspatroon van de Netwerkinfrastructuur in de afgelopen jaren dan wel toekomstige factoren die kunnen gaan spelen. Om deze redenen wil Opdrachtgever de mogelijkheid tot het krijgen van advies, advies over de benodigde functionaliteit dan wel benodigde netwerkproducten en licenties(abonnementen) om dit mogelijk te maken. Opdrachtgever heeft daarom de hieronder genoemde Eisen.

Eis	Omschrijving
D Eis AO 1	Opdrachtnemer biedt optioneel zowel Advies- als Ontwerpdienstverlening aan. Opdrachtgever verwacht ten aanzien van: - Advies, Opdrachtgever wil gebruik kunnen maken van advies om gezamenlijk te kijken hoe delen van de Netwerkinfrastructuur het beste kunnen worden: vervangen, uitgebreid of verwijderd. Opdrachtnemer geeft in deze advies over de best passende oplossing. Opdrachtnemer kan hierbij advies geven op het vlak van: campus en datacenter infrastructures zowel on premise als in een Cloud omgeving. Voorbeeld onderwerpen kunnen zijn: Campusswitches, DMZ, Accespoints, Firewalls en meer. Het advies houdt minimaal rekening met: beschikbaarheid, capaciteit, security, toekomstvastheid, kosten, licenties (abonnementen), onderhoud, beheersbaarheid en meer. Opdrachtgever kan vragen aan Opdrachtnemer (als onderdeel van het adviestraject) het advies verder uit te werken in een HLD (High level design) met daarbij een “stuklijst” van te bestellen of benodigde Netwerkcomponenten, licenties en of abonnementen. - Ontwerp, Opdrachtnemer kan ook verzocht worden om een bepaalde oplossing op Netwerkinfrastructureel vlak verder uit te werken. Opdrachtnemer werkt in deze de geadviseerde oplossing in overleg met Opdrachtgever uit. Opdrachtgever kan in deze vragen het HLD verder uit te werken in een LLD (Low Level Design). Een LLD op basis waarvan een directe implementatie kan worden uitgevoerd. Opdrachtgever kan vragen een bestaande inrichting aan te passen en hiervoor een LLD te maken.
D Eis AO 2	De kosten voor deze dienst worden bepaald op basis van de benodigde uren en inzet van de benodigde functionaris(en) zie hiervoor D Eis P&O 6, Dienst Projectuitvoer & -ondersteuning.

4.3.11 Dienst Projectuitvoering & -ondersteuning

Als gevolg van het bereiken van de technische levensduur van componenten dient Opdrachtgever delen van de Netwerkinfrastructuur te vervangen. Indien Opdrachtgever dit wenst, wil Opdrachtgever dit laten uitvoeren onder leiding van of met behulp van Opdrachtnemer. Een andere reden kan een gewenste verandering zijn. Een verandering welke tijd vraagt of waarvoor Opdrachtgever geen kennis en of capaciteit in huis heeft. Opdrachtgever heeft om deze redenen de onderstaande Eisen geformuleerd.

Eis	Omschrijving
D Eis P&O 1	Opdrachtnemer biedt additioneel de dienst Projectuitvoering & -ondersteuning aan.
D Eis P&O 2	De Opdrachtnemer is in staat om een project van A tot en met Z uit te voeren. Waarbij de verantwoordelijkheid volledig bij de Opdrachtnemer (resultaatsverplichting) ligt.
D Eis P&O 3	Opdrachtnemer is instaat om projectwerkzaamheden te ondersteunen door het leveren van extra capaciteit (inspanningsverplichting).
D Eis P&O 4	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen samen voorafgaande aan de inzet wat de beoogde uren inzet zal zijn evenals de benodigde functies.
D Eis P&O 5	Opdrachtnemer rapporteert na inzet, periodiek de stand van zaken van een bepaalde opdracht.
D Eis P&O 6	De kosten voor projectuitvoering en -ondersteuning wil de Opdrachtgever terugzien in de volgende vaste uurtarieven (excl. BTW), voor de onderstaande functies: - Projectleider, - Engineer Junior, - Engineer Medior, - Engineer Senior, - Security Specialist, - Architect. Deze vaste uurtarieven bestaan uit drie (3) tariefstaffels, namelijk: - tijdens Kantoorturen op Werkdagen vanaf 8:00 tot 18:00 uur; - buiten Kantoorturen op Werkdagen vanaf 18:00 tot 8:00 uur de volgende dag; - in het weekend en op algemeen erkende feestdagen. Het is de ervaring van Opdrachtgever dat de markt, in een dergelijke constructie, altijd de Senior Engineer wil inzetten. Dit ook voor standaard installatie of configuratie werkzaamheden van Junior aard. Om deze reden dient Opdrachtnemer op verzoek te motiveren dat het werk inderdaad de inzet vereist van bijvoorbeeld: een Senior of Medior Engineer. Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat indien een Junior Engineer wordt ingezet deze voldoende wordt begeleid. Indien dit niet het geval is, zal Opdrachtgever de inzet direct stoppen en de gespendeerde uren niet bekostigen. Opdrachtnemer stemt hiermee in. Deze prijzen vermeldt Opdrachtnemer in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 9 - Perceel 2 Proj. Uitv.
D Eis P&O 7	Opdrachtnemer geeft aan wat het profiel is behorende bij de genoemde functies in D Eis P&O 6. Dit doet opdrachtnemer in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 9 - Perceel 2 Proj. Uitv.

4.3.12 Netwerkbeheerdienst

Het ICT-team binnen Opdrachtgever heeft een beperkte capaciteit. Dit betekent dat Opdrachtgever keuzes dient te maken omtrent werkzaamheden die zij wel en niet primair uitvoert. Omdat de Netwerkinfrastructuur van Opdrachtgever relatief klein is, is het ineffectief om op alle delen "bij te blijven" qua kennis, daarnaast is het te klein om snel voldoende praktijkervaring op te doen met nieuwe of veranderde functionaliteit. Om deze reden wil Opdrachtgever een Netwerkbeheerdienst afnemen voor beheer in de basis van het netwerk. D.w.z. Opdrachtgever wil enkel het in haar ogen noodzakelijke beheerwerk als vaste dienst afnemen. Hoe dit eruit ziet heeft Opdrachtgever in de onderstaande Eisen beschreven.

Eis	Omschrijving
-----	--------------

D Eis M&B 1	Opdrachtnemer biedt een Netwerkbeheerdienst aan. Als onderdeel van deze dienst voert Opdrachtnemer beheer uit op de Netwerkinfrastructuur van Opdrachtgever. Dit beheer bestaat minimaal uit: • Monitoring, • Incident Management, • Change Management, • Problem Management, • Asset Management, • Life Cycle Management, • Ondersteuning Op Basis Support, • Service Support. Opdrachtnemer legt zijn “beheerinspanning” op bovengenoemde vlakken vast dusdanig dat Opdrachtgever de beheerinspanning kan volgen. De kosten voor dit beheer (de Netwerkbeheerdienst) worden per component (Switch, (virtuele) controller, AccesPoint, campus edge firewall of datacenter firewall) in rekening gebracht. Om dit mogelijk te maken heeft Opdrachtgever in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer, per component aangegeven welke niveau Opdrachtgever qua Service Window verwacht. Het window waarbinnen de bovengenoemde processen worden uitgevoerd (Zie hiervoor: D Eis M&B 14). Na definitieve gunning stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve afname lijst af. Opdrachtnemer stemt hiermee in.
D Eis M&B 2	Monitoring Het netwerk vormt het klopt hart van de gemeentelijke Infrastructuur. In plaats van reactief te moeten acteren, wil Opdrachtgever proactief kunnen reageren. Opdrachtgever wil dat de Opdrachtnemer een 24/7 monitoringsdienst t.b.v. het netwerk uitvoert, dit als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst. Opdrachtnemer controleert standaard 24/7 of de totale Netwerkinfrastructuur blijft functioneren conform kaders, dit middels een monitoringsmechanisme dat Opdrachtnemer zelf inricht/optuigt als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst, dienstprij. Opdrachtnemer legt afwijkingen vast en maakt deze 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Onder monitoring wordt ten minste verstaan: - de Netwerkkomponenten te controleren op beschikbaarheid; - het netwerk te controleren op capaciteit; - de Netwerkkomponenten te controleren op juiste werking; - de Netwerkkomponenten te controleren op softwareversie; - het signaleren van risico's ten aanzien van de gebruikte software (in of t.b.v. Netwerkkomponenten) dan wel gedane instelling vanuit het oogpunt security; - het rapporteren van afwijkingen in/aan Netwerkkomponenten aan de Opdrachtgever. In geval van monitoring wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief de Netwerkinfrastructuur en de daarin opgenomen Netwerkkomponenten onder beheer monitort, dit vanuit de locatie van Opdrachtnemer. Als er een afwijking wordt geconstateerd, wordt er afhankelijk van de ernst een e-mail gestuurd naar, dan wel telefonisch contact opgenomen met Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken hiervoor een proces af en leggen dit vast in het DAP.
D Eis M&B 3	Incident Management, Als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst voert Opdrachtnemer Incidentmanagement uit. Opdrachtnemer grijpt in op incidenten die naar voren komen vanuit de monitoring, dan wel op incidenten die worden aangemeld door Opdrachtgever of medewerkers van Opdrachtnemer, als gevolg van dagdagelijkse controles en legt deze vast. De zogenaamde identificatie. Indien blijkt dat een Netwerkkomponent niet of niet juist functioneert, analyseert Opdrachtnemer het incident en lost het vervolgens op. Dit conform het afgesproken serviceniveau behorende bij het betreffende Netwerkkomponent. Daarnaast

	adviseert Opdrachtnemer (indien nodig) hoe een eventuele herhaling kan worden voorkomen.
D Eis M&B 4	Change Management Als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst voert Opdrachtnemer Change Management uit. Opdrachtnemer voert Changes uit. Deze Changes komen voort uit bijvoorbeeld: Life Cycle, Problem of Incident Management dan wel via een aanvraag van Opdrachtgever. Denk aan het aanbrengen van wijzigingen in configuraties en meer. Opdrachtnemer documenteert dit proces adequaat. Voor een overzicht van de aangevraagde Changes in de afgelopen jaren verwijst Opdrachtgever u naar Bijlage H huidige situatie netwerk. Daarbij geldt tevens dat eventuele ontwerpdocumentatie, als een HLD of LLD, op orde blijft. Bij deze Changes maakt Opdrachtnemer een onderscheid in: Standaard, Non Standaard en Spoed Changes. Non Standaard en Spoed Changes worden apart “afgerekend”. De Changes worden als volgt ingedeeld (voorzien van kader): • Standaard Changes, dit zijn: een update of een patch, het terugzetten of maken van een configuratie back-up dan wel het: toevoegen, wijzigen of verwijderen van een configuratie van een bestaand Netwerkcomponent (bijvoorbeeld: poortsetting, policy settings, routeringen, regels e.d.) De doorlooptijd van een Standaard Change bedraagt max. 3 werkdagen. Een uitzondering hierop is de vervanging van een Netwerkcomponent, dit als gevolg van een verstoring. De doorlooptijd is hierbij gelijkgesteld aan de maximale oplostijd voor het betreffende Netwerkcomponent. Standaard Changes zijn onderdeel van de Netwerkbeheerdienst dienstprijzen. De Standaard Changes worden in het Service Window (Zie D Eis M&B 14 en Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer) voor het betreffende Netwerkcomponent uitgevoerd. Indien sneller acteren noodzakelijk wordt geacht door Opdrachtgever, worden de kosten hiervoor doorbelast. Dit op basis van de gewenste Aanvullende Ondersteuning Op Beheer en het bijbehorende tarief. (Zie de Eisen betreffende Aanvullende Ondersteuning Op Beheer). • Non Standaard Changes zijn de volgende beheerwerkzaamheden: uitbreiding van de install-base, vervanging van fysieke netwerkcomponenten (als gevolg van vernieuwing), een grootschalige aanpassing (als gevolg van een migratie of transitie) en softwarematige upgrades. Ook Standaard Changes buiten het afgesproken Service Window vallen hieronder. Voor deze “uitwerking” dient Opdrachtgever vooraf toestemming te geven. Opdrachtnemer geeft vooraf aan wat de verwachte urenbesteding is. De doorlooptijd van het uitwerken van een Non Standaard Change bedraagt maximaal 10 dagen, dit na aanmelding bij Opdrachtnemer. Na uitwerking bepaalt Opdrachtgever of deze Change wel of niet mag worden uitgevoerd. Dan wel op welk moment. De bestede uren worden volledig in rekening gebracht tegen de geldige uurtarieven en de gewenste uitvoersnelheid. Zie hiervoor de Eisen betreffende Aanvullende Ondersteuning Op Beheer (D Eis AOB). • Indien het een Spoed Change betreft treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg. Voor de uitvoer dient Opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming te geven en dient Opdrachtnemer vooraf schriftelijk een kosteninschatting af te geven. De bestede uren worden volledig in rekening gebracht tegen de geldige uurtarieven en de gewenste Aanvullende Ondersteuning Op Beheer Zie hiervoor de Eisen betreffende Aanvullende Ondersteuning Op Beheer (D Eis AOB). Indien een Non Standaard Change een Standaard Change is buiten het afgesproken Service Window voor de geraakte Netwerkcomponenten, worden de bestede uren volledig in rekening gebracht tegen de geldige uurtarieven en de gewenste aanvangstijd. Zie voor uurtarieven Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 8 - Perceel 2 AOB en de Eisen betreffende Aanvullende Ondersteuning Op Beheer (D Eis AOB). Ook hiervoor dient Opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming te geven en dient Opdrachtnemer vooraf schriftelijk een kosteninschatting af te geven.

	Changes worden uitgewerkt door Opdrachtnemer zodat Opdrachtgever deze kan beoordelen. De uitwerking bevat minimaal: een korte beschrijving, de datum en tijdstip van uitvoer, benodigde uren en bijbehorende kosten, geraakte componenten (assets), impact (met name op dienstverlening), risico's en het rollback scenario. Na uitvoer wordt de documentatie en registratie bijgewerkt. Van een Spoed Change wordt achteraf een beschrijving gemaakt d.w.z. de beschrijving van de Change en de geraakte componenten daarnaast wordt de documentatie en registratie bijgewerkt. T.a.v. Standaard Changes accepteert Opdrachtgever dat deze vanwege het karakter slecht initieel (beperkt) worden uitgewerkt/beschreven dit om de Standaard Change te definiëren.
D Eis M&B 5	Problem Management Als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst voert Opdrachtnemer Problem management uit. Bij een herhaling van gelijksoortige incidenten of log events, gaat Opdrachtnemer opzoek naar de root cause. Opdrachtnemer voert dit Problem Management zowel reactief als proactief uit: • Reactief, Opdrachtnemer zoekt bij een herhaling van incidenten naar de zogenaamde root cause. Opdrachtnemer rapporteert hierover en doet aanbevelingen om dit op te lossen. • Proactief, Opdrachtgever kijkt op basis van o.a.: de monitoring dan wel logfiles of aanpassingen aan de omgeving nodig zijn. Na goedkeuring van Opdrachtgever worden de aanbevelingen middels het Changeproces doorgevoerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen in overleg of e.a. via een Standaard of Non Standaard Changeproces dient te verlopen.
D Eis M&B 6	Asset Management Als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst voert Opdrachtnemer Asset Management uit. Opdrachtnemer registreert de assets onder zijn beheer en registreert minimaal of een component voorzien is van support en welke licenties of abonnementen aanwezig zijn en wat de looptijd hiervan is. Opdrachtnemer rapporteert voortijdig welke assets aflopen qua support of licenties (abonnementen). Opdrachtnemer kan op aanvraag van Opdrachtgever hier een overzicht van geven.
D Eis M&B 7	Life Cycle Management Als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst voert Opdrachtnemer Life Cycle Management uit. Opdrachtnemer voert het Life Cycle Management uit voor Netwerkcomponenten welke in beheer zijn. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dit tijdig wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever niet meer dan 1 major of 2 minor releases achterloopt qua software. Tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg besluiten dit om redenen niet uit te voeren. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden tijdig in overleg over: de datum en het tijdstip, de geraakte componenten, de impact, de risico's e.d. van een: patch, update of upgrade. Uitgangspunt is dat de werkzaamheden op dagen en tijden worden uitgevoerd die niet of zeer beperkt versturende zijn voor de dienstverlening van Opdrachtgever, dit laatste naar oordeel van Opdrachtgever. Hierbij geldt dat minor releases onderdeel van de dienstprijs zijn (Standaard Change) en major releases niet (Non Standaard Change) deze worden apart afgerekend. Een eventuele security gerelateerde: patch, update, upgrade of tijdelijke fix (tijdelijke oplossing) wordt op basis van de Common Vulnerabilities and Exposures score in overleg met Opdrachtgever (als Spoed Change) opgelost. Uitgangspunt is dat dit plaatsvindt voor een CVE van: 9 tot en met 10 binnen 2 dagen opgelost, CVE 7 tot 9 binnen 4 dagen opgelost, CVE 4 tot 7 binnen 8 dagen opgelost, bij een score lager dan 4 binnen 14 dagen opgelost(gepatched) nadat de patch is uitgebracht of een tijdelijke fix(oplossing) bekend is. Deze Spoed Change (security patch) wordt na goedkeuring door de Opdrachtgever apart afgerekend. Dit conform uurtarieven Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 8 - Perceel 2 AOB.
D Eis M&B 8	Ondersteuning Op Uitvoer Product Basis Support Als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst assisteert Opdrachtnemer bij de uitvoer van Product Basis Support. Opdrachtnemer zorgt bij het gebruik van Product Basis Support, als

	gevolg van incidenten of problemen in de onder haar beheer vallende componenten voor: het afroepen van Product Basis Support bij de Vendor en het uitvoeren van alle handelingen die nodig zijn om een tijdige levering van dit Product Basis Support te borgen en de werking van het betreffende Netwerkkomponent tijdig te herstellen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever noemt dit Ondersteuning Op Uitvoer Product Basis Support en is onderdeel van de Netwerkbeheerdienst, dienstprijzen voor het betreffende component. Omdat het Product Basis Support door een derde partij wordt geleverd, heeft Opdrachtnemer op dat onderdeel, dat door deze derde partij wordt geleverd, slechts een inspanningsverplichting. Indien de Vendor zich niet aan de afspraken van het Product Basis Support houdt, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met gematigde spoed in overleg.															
D Eis M&B 9	Service & Support Als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst biedt Opdrachtnemer een “baliefunctie” aan ten behoeve van Service en Support gerelateerde vragen of meldingen. Dit toegangspunt is 10/5 ten behoeve van vragen over de Netwerkinfrastructuur beschikbaar dan wel 24/7 toegang ten behoeve van een supportverzoek of incidentmelding.															
D Eis M&B 10	Opdrachtnemer maakt de beheerinspanning, als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken periodiek, minimaal 12x per jaar, de geleverde en komende beheerinspanning. In dit overleg komt minimaal naar voren: - Incidenten, - Problemen, - Changes, - Life Cycle Management.															
D Eis M&B 11	Het beheer (de Netwerkbeheerdienst) wordt uitgevoerd op de genoemde te beheren assets in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer, en de software die erop draait dan wel daaraan gerelateerde beheer assets (noodzakelijke beheertools).															
D Eis M&B 12	Opdrachtnemer accepteert dat de garantie en ondersteuning (Product Basis Support) is en wordt afgesloten/afgenomen bij een andere partij. Deze Product Basis Support is afgesloten op een groot aantal Netwerkkomponenten. Het gaat hier om het leveren van vervangende Netwerkkomponenten op locatie van Opdrachtgever. Dan wel het kunnen indienen van ondersteuningsverzoeken aangaande software door Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt de uitvoer van deze garantie en support (Product Basis Support) over van deze partij voor de onder haar beheer vallende componenten. Opdrachtgever zal hierbij de benodigde (garantie)serviceniveau Product Basis Support afstemmen op de geëiste serviceniveaus voor Ondersteuning Op Uitvoer Product Basis Support dan wel zelf reserve onderdelen in voorraad houden. Indien het Product Basis Support niet aansluit, omdat de betreffende Vendor zijn aangeboden support heeft gewijzigd dan wel dat Opdrachtgever het supportniveau anders wil inrichten, dan treden partijen in overleg en leggen deze nieuwe levels vast, als addendum op de afgenomen dienst.															
D Eis M&B 13	Opdrachtnemer dient uit te gaan bij de Ondersteuning Op Uitvoer Product Basis Support, dat Opdrachtgever de onderstaande supportniveaus (garantie afhandelingsniveaus) heeft gedefinieerd onder het Product Basis Support. <table><tr><th>Supportlevel “hardware”</th><th>Product Basis Support Service Window</th><th>Uitvoering</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>PBS1</td><td>8/5</td><td>Op locatie</td><td>Tijdens kantooruren binnen 2 uur</td><td>Uiterlijk 2 werkdagen</td></tr><tr><td>PBS2</td><td>8/5</td><td>Op locatie</td><td>Tijdens kantooruren binnen 1 uur</td><td>Binnen 1 Werkdag indien aangemeld voor 12 uur in de middag hierna uiterlijk de ochtend erna</td></tr></table>	Supportlevel “hardware”	Product Basis Support Service Window	Uitvoering	Reactietijd	Oplostijd	PBS1	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 2 uur	Uiterlijk 2 werkdagen	PBS2	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 1 uur	Binnen 1 Werkdag indien aangemeld voor 12 uur in de middag hierna uiterlijk de ochtend erna
Supportlevel “hardware”	Product Basis Support Service Window	Uitvoering	Reactietijd	Oplostijd												
PBS1	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 2 uur	Uiterlijk 2 werkdagen												
PBS2	8/5	Op locatie	Tijdens kantooruren binnen 1 uur	Binnen 1 Werkdag indien aangemeld voor 12 uur in de middag hierna uiterlijk de ochtend erna												

	<table><tr><td>PBS3</td><td>24/7</td><td>Op locatie</td><td>Direct</td><td>Binnen 4 uur (24/7)</td></tr></table>	PBS3	24/7	Op locatie	Direct	Binnen 4 uur (24/7)																																
PBS3	24/7	Op locatie	Direct	Binnen 4 uur (24/7)																																		
D Eis M&B 14	Opdrachtnemer voert beheerhandelingen uit gedurende het Service Window (of beheer window) voor het betreffende Netwerkcomponent (zie Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer). Dit om de continuïteit van het netwerk structureel te kunnen borgen. Niet ieder Netwerkcomponent is even belangrijk, dit wordt met name ingegeven of het een datacentercomponent of campus component betreft. Opdrachtgever werkt, als gevolg hiervan, met twee Service Windows voor Netwerkcomponenten, te weten: 10/5 en 24/7. 10/5 wil zeggen: 10 uur per dag beheer, dit gedurende Kantooruren op Werkdagen. 24/7 wil zeggen: iedere dag is er beheer, maar buiten Kantooruren enkel indien dit nodig is. Deze twee Service Windows worden omgeslagen naar een viertal beheerserviceniveaus voor de Netwerkbeheerdienst. Beheerserviceniveaus welke door Opdrachtnemer geleverd worden als onderdeel van de Netwerkbeheerdienst, onderstaand de serviceniveaus. <table><tr><th>Serviceniveau Netwerkbeheer dienst</th><th>Beheer window</th><th>Uitvoering</th><th>Reactietijd **</th><th>Oplostijd* /**</th></tr><tr><td>BS0</td><td>10/5 Kantooruren</td><td>Op locatie indien nodig anders remote</td><td>Tijdens kantooruren binnen 1 werkdag</td><td>Binnen 3 werkdagen</td></tr><tr><td>BS1</td><td>10/5 Kantooruren</td><td>Op locatie indien nodig anders remote</td><td>Tijdens kantooruren binnen 2 uur</td><td>Binnen 1 ½ Werkdag resp. 14 kantooruren</td></tr><tr><td>BS2</td><td>10/5 Kantooruren</td><td>Op locatie indien nodig anders remote</td><td>Binnen 1 uur</td><td>Op Werkdagen binnen 10 Kantooruren</td></tr><tr><td>BS3</td><td>(24/7)</td><td>Op locatie indien nodig anders remote</td><td>Direct</td><td>Binnen 4 klokuur (24/7)</td></tr></table> * Indien er geen gebruik wordt gemaakt van Product Basis Support. ** Bij incidenten die zich binnen het Service Window voordoen. Omdat opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor de levering van de vervangende hardware of het maken van een patch voor de software, kan er niet zomaar over één Oplostijd worden gesproken. Dit in het geval er gebruik moet worden gemaakt van het Product Basis Support bij de Vendor. Om de oplostijd realistisch te houden geldt, dat indien de oplostijd afhankelijk is van de levering van hardware onder Product Basis Support, de oplostijd ruimer is. De onderstaande niveaus zijn gedefinieerd binnen de door Opdrachtnemer te leveren Ondersteuning Op Uitvoer Product Basis Support. Omdat de Oplostijd m.b.t. het repareren van fouten in software niet te vangen is in een Oplostijd, omdat dit aan de “prioritering” van de betreffende Vendor ligt, treden in dat geval Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om te kijken naar een eventuele quick-fix of work-around. Dit leidt tot de onderstaande tabel. <table><tr><th>Service-niveau netwerkbeheer dienst</th><th>Beheer window</th><th>Uitvoering</th><th>Reactietijd **</th><th>Oplostijd*/**</th><th>Oplostijd met hardware defect</th></tr><tr><td>BS0</td><td>10/5 Kantooruren</td><td>Op locatie indien nodig anders remote</td><td>Tijdens kantooruren</td><td>Binnen 3 werkdagen</td><td>n.v.t.</td></tr></table>	Serviceniveau Netwerkbeheer dienst	Beheer window	Uitvoering	Reactietijd **	Oplostijd* /**	BS0	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Tijdens kantooruren binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	BS1	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Tijdens kantooruren binnen 2 uur	Binnen 1 ½ Werkdag resp. 14 kantooruren	BS2	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Binnen 1 uur	Op Werkdagen binnen 10 Kantooruren	BS3	(24/7)	Op locatie indien nodig anders remote	Direct	Binnen 4 klokuur (24/7)	Service-niveau netwerkbeheer dienst	Beheer window	Uitvoering	Reactietijd **	Oplostijd*/**	Oplostijd met hardware defect	BS0	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Tijdens kantooruren	Binnen 3 werkdagen	n.v.t.
Serviceniveau Netwerkbeheer dienst	Beheer window	Uitvoering	Reactietijd **	Oplostijd* /**																																		
BS0	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Tijdens kantooruren binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen																																		
BS1	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Tijdens kantooruren binnen 2 uur	Binnen 1 ½ Werkdag resp. 14 kantooruren																																		
BS2	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Binnen 1 uur	Op Werkdagen binnen 10 Kantooruren																																		
BS3	(24/7)	Op locatie indien nodig anders remote	Direct	Binnen 4 klokuur (24/7)																																		
Service-niveau netwerkbeheer dienst	Beheer window	Uitvoering	Reactietijd **	Oplostijd*/**	Oplostijd met hardware defect																																	
BS0	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Tijdens kantooruren	Binnen 3 werkdagen	n.v.t.																																	

				binnen 1 werkdag		
	BS1	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Tijdens kantooruren binnen 2 uur	Binnen 1 ½ Werkdag resp. 14 kantooruren	Binnen 2 ½ Werkdag
	BS2	10/5 Kantooruren	Op locatie indien nodig anders remote	Binnen 1 uur	Op Werkdagen Binnen 10 Kantooruren	Binnen 1 ½ Werkdag
	BS3	(24/7)	Op locatie indien nodig anders remote	Direct	Binnen 4 klokuur (24/7)	Binnen 6 klokuur (24/7)
	Uitgangspunt bij het beheer is, dat dit zoveel mogelijk remote plaats vindt. Enkel indien noodzakelijk, voert Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever de benodigde beheerhandelingen uit. Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer toegang op locatie zowel remote als fysiek. Dit om het beheer adequaat te kunnen uitvoeren. Omdat toegang tot de fysieke locaties verleent dient te worden door de gemeente, stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hier een proces voor af en leggen dit vast in het DAP. Om het netwerk remote te kunnen beheer is er een Out Of Band netwerk opgenomen in de Netwerkinfrastructuur van Opdrachtgever. Zodat bij verstoringen de (essentiële) individuele netwerkcomponenten te benaderen zijn. Het aanmelden van een verstoring kan 24/7 zowel per e-mail als telefonisch plaatsvinden. Het laatste is hierbij afhankelijk van het Service Window.					
D Eis M&B 15	De kosten voor de uitvoer van de Netwerkbeheerdienst, wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste jaarprijs. Een prijs gebaseerd op het aantal te monitoren en te beheren Netwerkcomponenten en uitgesplitst naar beheerniveaus. Opdrachtgever begrijpt dat het instromen (onboarden) van een nieuwe klant in het serviceproces tijd kost, tijd om bijvoorbeeld een en ander in te richten, mag Opdrachtgever eenmalig dienstinstichtingskosten in rekening brengen t.b.v. de “onboarding”. Opdrachtnemer geeft hiervoor één vast totaalbedrag op. Opdrachtnemer voert de kosten als hierboven genoemd in, in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer.					
D Eis M&B 16	De Netwerkbeheerdienst is, als geheel per maand, schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 24 maanden, gerekend vanaf de start van dienst (welke gelijk wordt gesteld aan de start datum van de Overeenkomst). Wel is het mogelijk gedurende deze termijn Netwerkcomponenten toe te voegen en te verwijderen.					
D Eis M&B 17	Aan de Netwerkbeheerdienst kunnen (Netwerkapparatuur) Netwerkcomponenten worden verwijderd en toegevoegd. Dit proces verloopt op de volgende wijze voor een toevoeging: (1) De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, een offerteaanvraag naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer met de gewenste toevoegingsdatum. Binnen 24 uur volgt een ontvangstsbevestiging vanuit de contactpersoon van de Opdrachtnemer. De Nadere offerte wordt binnen twee (2) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. (2) Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in. (3) Er kan enkel worden uitgebreid (qua Componenten in de dienst), indien de Opdrachtnemer een nadere offerte heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de toevoeging van een Component aan de dienst via het ondertekenen van een					

	Nadere opdracht heeft bevestigd. Enkel een ondertekende opdracht een van door Opdrachtgever gemandateerde personen is de nadere offerte rechtsgeldig. (Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen dit vast in het DAP) (4) De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen. (5) De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving component, - Tarief, per maand, voor het betreffende component, - Nieuwe totaal dienstprijis per maand, - Ingangsdatum toevoeging, - Verwijzing naar de Overeenkomst (aanbesteding) en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte. (6) Bij het toevoegen van een Netwerkkomponent niet per de eerste dag van de maand, worden de kosten voor het betreffende Netwerkkomponent naar ratio van die maand doorbelast. Bij een verwijdering: (1) De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, een aanvraag tot verwijdering naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 5 werkdagen volgt een ontvangstbevestiging vanuit de contactpersoon van de Opdrachtnemer. (2) Opdrachtgever geeft aan welk component(en) het betreft en per wanneer deze uit het beheer dient te worden gehaald. Waarbij geldt dat de opzegdatum minimaal 15 dagen in de toekomst ligt. (3) Opdrachtnemer bevestigd de ontvangst van de verwijdering en geeft de nieuwe dienstprijis af en draagt verder zorg voor de administratieve verwerking.
D Eis M&B 18	Opdrachtgever kan zelf beheerwerkzaamheden uitvoeren indien zij dit nodig acht. Opdrachtnemer stemt hiermee in. Dit focust zich vooral rond eenvoudige beheerwerkzaamheden maar kunnen ook complexere werkzaamheden zijn. Initieel kan gedacht worden aan: - Updaten van netwerkbeheer servers (Bijvoorbeeld: Cisco ISE) - Het ophangen van een (extra)Switch, - Het ophangen of configureren van een Accespoint, - Het resetten van een Accespoint dan wel het voorzien van de juiste software, - Eenvoudige handelingen in bijvoorbeeld de firewall. Opdrachtgever en -nemer stemmen samen af welke (eenvoudige)handelingen Opdrachtgever nog meer kan uitvoeren en leggen dit vast in een DAP. Werkzaamheden die door Opdrachtgever worden uitgevoerd zijn: - Het autoriseren en van gebruikers en devices tot netwerkdiensten. - Het afvangen van eerstelijnsvragen t.a.v. netwerkservices vanuit de gebruikersorganisatie. - Het aansluiten van End User Devices of servers op Netwerkkomponenten.
D Eis M&B 19	De Netwerkbeheerdienst wordt geleverd/ uitgevoerd op alle aangegeven assets zie (Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer) en de software die erop draait, dan wel daaraan gerelateerde beheer assets (noodzakelijke beheertools) maar ook toekomstige Netwerkkomponenten en wellicht ten overvloede licenties en beheercomponenten, waarvan Opdrachtgever aangeeft dat deze onder de dienst dienen te vallen.
D Eis M&B 20	Opdrachtnemer stemt ermee in dat het niet is toegestaan, om Opdrachtgever toegang tot netwerkonderdelen te ontzeggen door deze af te schermen en betreffende accountinformatie niet direct over te dragen aan Opdrachtgever.
D Eis M&B 21	Opdrachtnemer dient, als gevolg van verstoringen(incidenten), de Netwerkinfrastructuur te kunnen herstellen ook qua eventuele configuratie/instelling. Opdrachtgever stelt hiertoe haar (Back-up omgeving) ter beschikking. U als Opdrachtnemer dient aan te geven op welke wijze (hoe en wanneer), vitale onderdelen van de omgeving geback-upt moeten worden

	zodat in geval van bijvoorbeeld een incident, de betreffende Netwerkkomponenten “gerestored” kunnen worden.
D Eis M&B 22	Een verstoring in de onder beheer zijnde Netwerkkomponenten kan van dusdanig grote of complexe aard zijn, dat verwacht wordt dat de afgesproken Oplostijd niet gehaald kan worden, dit als gevolg van de aard van de verstoring. In dat geval vindt er onmiddellijke een escalatie plaats door Opdrachtnemer naar Opdrachtgever. Opdrachtgever en -nemer treden hierna met gezwinde spoed in overleg. Indien de aard van verstoring dusdanig wordt geacht door Opdrachtgever, dat de dienstverlening in het geding komt, formeert Opdrachtnemer direct een escalatieteam. Doel van dit team is om in overleg met Opdrachtgever te kijken naar mogelijke oplossingen (work-arounds) om de Netwerkinfrastructuur te herstellen. Indien de dienstverlening niet of (voorlopig niet) in het geding komt, spreken partijen met elkaar voor het betreffende incident een oplostijd af en leggen dit vast als tijdelijke exceptie.

4.3.13 SIEM-SOC

Opdrachtnemer is voornemens om in 2025 de eerste stappen te zetten naar de inrichting en beperkt gebruik te maken van een SIEM-SOC. Hiervoor is Opdrachtgever reeds in 2023 een raamovereenkomst aangegaan. In de toekomst wil Opdrachtgever deze omgeving stapsgewijs steeds verder in gebruik nemen. E.a. heeft logischerwijs consequenties voor de Netwerkinfrastructuur. Opdrachtgever heeft daarom de onderstaande kaderstellende Eisen geformuleerd.

Eis	Omschrijving
D Eis S-S 1	Opdrachtgever wenst in de toekomst een SIEM-SOC omgeving in te richten en heeft hier al een raamovereenkomst voor. Dit betekent dan ook dat de Netwerkkonderdelen gemonitord gaan worden. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat dit plaatsvindt op de door Opdrachtnemer beheerde componenten.
D Eis S-S 2	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat deze samen met Opdrachtgever een proces afsprekt en vastlegt in het DAP omtrent het omgaan met meldingen die gegeven worden vanuit de SIEM-SOC omgeving door Opdrachtgever dan wel diens SIEM-SOC leverancier en eventuele oplostijden die hieraan gekoppeld worden.
D Eis S-S 3	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat deze SIEM-SOC omgeving 24/7 meldingen kan voortbrengen waarop Opdrachtnemer gevraagd kan worden te reageren.
D Eis S-S 4	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de kosten voor het maken van deze procesafspraken zullen worden verrekend via de tarieven zoals genoemd onder D Eis P&O 6 (Dienst Projectuitvoering & -ondersteuning) tarief Projectleider. De kosten voor het uitvoeren aan deze procesafspraken worden verrekend op basis van de afgesproken uurtarieven zoals genoemd in de eisen onder D Eis AOB (Aanvullende Ondersteuning Op Beheer).

4.3.14 Aanvullende Ondersteuning Op Beheer

De Opdrachtgever wil naast het reguliere beheer de mogelijkheid om op afroep (versneld) capaciteit te kunnen claimen, dit met name, als er zich problemen voordoen waarbij er bijvoorbeeld hulp gewenst is buiten de regulier afgenomen beheertijden of -kaders. Dit kan een gevolg zijn van het met spoed moeten doorvoeren van Changes in de Netwerkinfrastructuur of problemen die zich voordoen buiten de supporttijden, maar die toch moeten worden opgelost.

Eis	Omschrijving
D Eis AOB 1	Opdrachtgever wil op afroep capaciteit kunnen claimen. Opdrachtgever wil aanvullend op het reguliere beheer vanuit de Netwerkbeheerdienst, de mogelijkheid om versneld werkzaamheden te kunnen laten uitvoeren door Opdrachtnemer dan wel werkzaamheden laten uitvoeren die niet standaard onder het beheer van de Netwerkbeheerdienst vallen. Opdrachtgever noemt dit de zogenaamde Aanvullende Ondersteuning op Beheer.

	Met de Aanvullende Ondersteuning op Beheer beoogd Opdrachtgever de “acute inzet” van een benodigde medewerker (conform kaders) te borgen, dit indien hier om verzocht wordt. Dit is met name nodig voor: als er zich problemen voor doen waarbij “acute” hulp gewenst is buiten de regulier afgenomen beheertijden of -kaders behorende bij de Netwerkbeheerdienst of het betreffende Netwerkkomponent. Dit kan een gevolg zijn van het met spoed moeten doorvoeren van Changes in de Netwerkinfrastructuur of problemen die zich voordoen buiten de supporttijden, die toch moeten worden opgelost. Aan de andere kant beoogd Opdrachtgever indien nodig op een afgesproken termijn ondersteuning te krijgen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer biedt een dergelijk dienst optioneel aan.																														
D Eis AOB 2	De onderstaande supportniveaus dient Opdrachtnemer aan te bieden, dit als onderdeel van de Aanvullende Ondersteuning Op Beheer t.b.v. de Netwerkbeheerdienst. Op basis van een afroepmechanisme kan een medewerker van Opdrachtnemer, afhankelijk van de prioriteit met spoed of zonder spoed worden ingezet tegen een afgesproken aanvangstijd. De gevraagde werkwijze (op afstand of op locatie) is hierbij afhankelijk van het verzoek/de opdracht van Opdrachtgever. Het kan zijn dat de Opdrachtgever vraagt, op afstand, bijvoorbeeld configuratie-instellingen door te voeren via een beveiligde verbinding dan wel de medewerker van de Opdrachtgever telefonisch te begeleiden dan wel mee te kijken met. <table><tr><th>Support-niveaus</th><th>Prioriteit</th><th>Werkwijze</th><th>Reactietijd</th><th>Aanvangstijd</th><th>Aanmeldwijze</th></tr><tr><td>ABS0</td><td>Laag</td><td>Op afstand of op locatie indien gevraagd</td><td>Tijdens Kantooruren binnen 3 werkdagen</td><td>In overleg</td><td>Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)</td></tr><tr><td>ABS1</td><td>Standaard</td><td>Op afstand of op locatie indien gevraagd</td><td>Tijdens Kantooruren binnen 1 werkdag</td><td>Binnen 3 Werkdagen</td><td>Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)</td></tr><tr><td>ABS2</td><td>Gezwinde spoed</td><td>Op afstand of op locatie indien gevraagd</td><td>Tijdens Kantooruren binnen 4 uur</td><td>Binnen 1 Werkdag</td><td>Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)</td></tr><tr><td>ABS3</td><td>Onmiddellijk</td><td>Op afstand of op locatie indien gevraagd</td><td>Binnen 2 uur</td><td>Binnen 6 uur (24/7) Op afstand binnen 8 uur en op locatie binnen 10 uur, dit alles (24/7)</td><td>Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren) (24/7)</td></tr></table>	Support-niveaus	Prioriteit	Werkwijze	Reactietijd	Aanvangstijd	Aanmeldwijze	ABS0	Laag	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 3 werkdagen	In overleg	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)	ABS1	Standaard	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 1 werkdag	Binnen 3 Werkdagen	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)	ABS2	Gezwinde spoed	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 4 uur	Binnen 1 Werkdag	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)	ABS3	Onmiddellijk	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Binnen 2 uur	Binnen 6 uur (24/7) Op afstand binnen 8 uur en op locatie binnen 10 uur, dit alles (24/7)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren) (24/7)
Support-niveaus	Prioriteit	Werkwijze	Reactietijd	Aanvangstijd	Aanmeldwijze																										
ABS0	Laag	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 3 werkdagen	In overleg	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)																										
ABS1	Standaard	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 1 werkdag	Binnen 3 Werkdagen	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)																										
ABS2	Gezwinde spoed	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 4 uur	Binnen 1 Werkdag	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)																										
ABS3	Onmiddellijk	Op afstand of op locatie indien gevraagd	Binnen 2 uur	Binnen 6 uur (24/7) Op afstand binnen 8 uur en op locatie binnen 10 uur, dit alles (24/7)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren) (24/7)																										
D Eis AOB 3	Opdrachtgever wil gebruik kunnen maken van Aanvullende Ondersteuning Op Beheer, dit op basis van vaste kwartiertarieven. Deze vaste kwartiertarieven kennen per supportlevel (ABS0) tot en met ABS3) drie tariefstafels, namelijk: - tijdens Kantooruren op Werkdagen vanaf 8:00 tot 18:00 uur; - buiten Kantooruren op Werkdagen vanaf 18:00 tot 8:00 uur de volgende dag; - in het weekend en op algemeen erkende feestdagen. Omdat Opdrachtgever begrijpt dat het snel kunnen leveren van beheer extra planning en aansturing vraagt van Opdrachtnemer, mag Opdrachtnemer een opslagpercentage rekenen boven op de tarieven afhankelijk van het gevraagde supportlevel. U dient in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 8 - Perceel 2 AOB uw tarieven aan te geven.																														
D Eis AOB 4	Aanvullende Ondersteuning op Beheer wordt geleverd / uitgevoerd op alle aangegeven assets (zie Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 7 - Perceel 2 Beheer) en de software die erop draait, dan wel de daaraan gerelateerde beheer assets (noodzakelijke beheertools)																														

	maar ook toekomstige Netwerkkomponenten en wellicht ten overvloede licenties en beheercomponenten, waarvan Opdrachtgever aangeeft dat deze onder de dienst dienen te vallen.
D Eis AOB 5	Voor alle supportniveaus binnen de dienst Aanvullende Ondersteuning op Beheer geldt, dat Opdrachtgever de regisseur is die opdracht geeft tot uitvoer. Alleen de werkelijk bestede supporttijd wordt gedeclareerd bij de Opdrachtgever.
D Eis AOB 6	Aanvullende Ondersteuning op Beheer wordt op afroep geleverd door Opdrachtnemer middels een af te nemen urenstrippenkaart door Opdrachtgever. Dit vanwege het mogelijk "spoedeisende" karakter. Hierbij geldt het volgende: - De inzet zoals genoemd onder D AOB Eis 2 en 3 wordt verrekend met de tarieven zoals genoemd in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 8 - Perceel 2 AOB. De gespendeerde tijdseenheden worden in mindering gebracht op het afgenomen budget. - Opdrachtnemer meldt het tijdig als de stippenkaart bijna leeg is en doet direct een voorstel voor een nieuwe strippenkaart. - De strippenkaart blijft geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Eventueel overgebleven budget wordt hierna teruggestort naar Opdrachtgever. Indien de strippenkaart "opraakt" gedurende een verstoring treden Opdrachtnemer en -gever direct in overleg.
D Eis AOB 7	De urenstrippenkaart staat voor een X-aantal uur, te leveren in een waarde van 5.000 of 10.000 euro (ex. btw). De strippenkaart vervalt niet indien deze niet (snel genoeg) uit genut wordt. Na inzet van Aanvullend Ondersteuning op Beheer wordt de bestede tijd omgeslagen in de betreffende kwartierstaffel (zie D AOB Eis 3) en afgetrokken van het urenstrippenkaart budget. Opdrachtnemer rapporteert over het uit nutten van de strippenkaart.

4.3.15 Securitydiensten

Opdrachtgever heeft security hoog in het vaandel. Opdrachtgever controleert met regelmaat delen van haar Netwerkinfrastructuur op technische en procesmatige security aspecten. Dit om goed overzicht te houden op het niveau van security (de zogenaamde Security posture). Zodat Opdrachtgever weet waar zij zichzelf kan of moet verbeteren. Om dit ook in de toekomst goed te kunnen blijven uitvoeren, heeft Opdrachtgever een aantal optionele diensten geformuleerd. Diensten die Opdrachtnemer wil kunnen afnemen bij Opdrachtnemer.

Eis	Omschrijving
D Eis SEC 1	De volgende Securitydiensten wil Opdrachtgever optioneel kunnen afnemen: • Penetratietest, • Netwerk Health Check, • Netwerkverkeersanalyse, • Security (maturity) Scan, • Cloud-security Assessment. De inzet van personeel bij bovenstaande diensten, dient conform de tarieven zoals vermeld in Bijlage 3: Invulformulier tarieven, Tab 9 - Perceel 2 Proj. Uitv. te worden verrekend.
D Eis SEC 2	Penetratietest Opdrachtnemer biedt optioneel een Penetratietest aan. Het doel van deze test is om inzicht te krijgen in "kwetsbaarheden" op netwerk- of systeemniveau. Middels deze test wordt er geprobeerd toegang te krijgen tot een netwerk of systeem. Afhankelijk van de case zal Opdrachtnemer wel of geen informatie verstrekken over het betreffende testobject dan wel beperkte toegang geven. Gedacht kan worden in jargon aan: White, Gray en Black Box testen. De resultaten van de test(en) worden gedocumenteerd en besproken waarbij wordt aangegeven wat de mogelijke oplossingen/ mitigerende maatregelen zijn.
D Eis SEC 3	Netwerk Health Check

	Opdrachtnemer biedt optioneel een Netwerk Health Check aan. Het doel van deze netwerkcheck is te kijken waar in de Netwerkinfrastructuur optimalisaties mogelijk zijn danwel veranderingen noodzakelijk zijn. Het gaat hier met name om een controle van configuraties en opzet. Gedurende het gebruik van een netwerk worden: segmenten aangemaakt, routes gedefinieerd, profielen gemaakt e.d. Het gebruik kan gedurende de tijd veranderen waardoor configuraties “vervuilen”. De resultaten van de scan worden gedocumenteerd en besproken waarbij wordt aangegeven wat de noodzakelijke aanpassingen zijn.
D Eis SEC 4	Netwerkverkeersanalyse Opdrachtnemer biedt optioneel een Netwerkverkeersanalyse aan. Het doel is inzicht te krijgen in de vulnerabilities (kwetsbaarheden) in de Netwerkinfrastructuur dan wel inzicht in verkeersstromen t.b.v. probleemoplossing met applicaties, als bijvoorbeeld een: Back-up, VDI-omgeving (werkplekomgeving) of VSI-omgeving ((virtuele)applicatieservers). Opdrachtnemer is tevens in staat het verkeer op het netwerk te analyseren en aan te geven, welk potentieel risicovolverkeer er over het netwerk gaat, wat het risico is en wat de bron en bestemming is, in jargon een analyse van Oost-West-verkeer. Maar indien gevraagd kan er ook een analyse van het Noord-Zuid-verkeer, als een scan van het DNS-verkeer, worden uitgevoerd. De resultaten van de analyse worden gedocumenteerd en besproken waarbij er wordt aangegeven wat de mogelijke oplossingen zijn.
D Eis SEC 5	Security (maturity) scan Opdrachtnemer biedt optioneel een Security (maturity) Scan aan. Doel hiervan is de kwaliteit van de securityorganisatie/maatregelen te beoordelen en de potentiële verbeteringen aan te geven. Opdrachtnemer is in staat om de huidige volwassenheid van de security organisatie/het mechanisme te beoordelen en aanbevelingen te doen voor verbetering. De resultaten van de analyse worden gedocumenteerd en besproken waarbij wordt aangegeven wat de mogelijke verbeterpunten zijn, dit aangevuld met advies hoe e.a. is te bewerkstelligen.
D Eis SEC 6	Cloud-security Assessment Opdrachtnemer biedt optioneel een Cloud-security Assessment aan. Doel van dit assessment is te analyseren of Cloud (netwerk)onderdelen juist geconfigureerd zijn en te assisteren bij het verbeteren van de security in de (Azure)Cloud. De resultaten van analyse worden gedocumenteerd en besproken waarbij er wordt aangegeven wat de mogelijke verbeterpunten zijn aangevuld met advies hoe e.a. is te bewerkstelligen.
D Eis SEC 7	Opdrachtnemer bepaalt vooraf in overleg met Opdrachtnemer wat de exacte scope is van de afgenomen securitydienst.

4.4 Gunningscriteria perceel 1

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) voor perceel 1 geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 5.

4.4.1 Tarieven

Als Bijlage 3 treft u het Invulformulier tarieven aan. Het invulformulier dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam ‘3 - Invulformulier tarieven – naam Inschrijver’ (zowel in PDF (ondertekend), als in Excel). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en het invulformulier door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

GC-P1-P-1	Het gemiddelde all-in tarief/ fictieve inschrijfsom exclusief BTW, is zo laag mogelijk.
-----------	---

4.4.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

Als Bijlage 4 treft u het Antwoordformulier Gunningscriteria aan. Dit formulier vult u in, laat u ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt u aan uw Inschrijving, met als naam '4 – Antwoordformulier Gunningscriteria – naam Inschrijver'.

GC-P1-K-1	Partnership (125 punten) De komende jaren staan er grote aanpassingen op de planning in de Netwerkinfrastructuur. Daarbij dienen tevens de bestaande Netwerkcomponenten voorzien te blijven van licenties en support. Aanbestedende dienst is hierbij volledig afhankelijk van u als productleverancier. Een goede relatie tussen u en Aanbestedende dienst en u en de betreffende Vendor(en) zijn zeer belangrijk, dit om een goede uitvoer te kunnen geven aan de Opdracht. Immers als u tijdig op de hoogte wordt gesteld van wat Aanbestedende dienst “van plan is”, kunt u hier mogelijk op inspelen. Inspelen door te adviseren, om bijvoorbeeld licenties niet voor één maar voor twee jaar af te nemen, omdat er een “grote” prijsstijging is aangekondigd of bepaalde licenties nu aan te schaffen, omdat u een verandering qua licentiestructuur ziet aankomen. Mogelijk geeft u aan bepaalde producten beter niet aan te schaffen, dit omdat u veel RMA-verzoeken ziet. Mogelijk kan de gemeente ook “mee te liften” op grote orders, order die u gaat plaatsen, dit om zodoende een betere prijs tot stand te brengen. De onderstaande vragen gaan in op een partnership tussen u en Aanbestedende dienst. 1. Wat is in de ogen van Inschrijver een partnership? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, hoe Inschrijver een partnerschap definieert.</i> 2. Wat doet Inschrijver om een partnership met de gemeente tot stand te brengen? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, in welke mate u werk maakt van de totstandkoming van het partnerschap. Het gaat hier met name om de acties. De acties die u hiervoor onderneemt.</i> 3. Wat is volgens Inschrijver randvoorwaardelijk in een dergelijke relatie? <i>Geef aan wat de randvoorwaarden zijn, dit om te komen tot een partnership tussen u en Aanbestedende dienst.</i> 4. Wat doet u om dit partnership te onderhouden? <i>Beschrijf de initiatieven die u neemt, dit om het partnership met Aanbestedende dienst te kunnen onderhouden.</i> 5. Hoe zou de gemeente kunnen profiteren van dit partnership? <i>Beschrijf wat in de ogen van Inschrijver de voordelen zijn, dit om met deze, een partnership aan te gaan.</i> De onderstaande vragen gaan in op een partnership tussen u en uw leveranciers. 6. Welke partnerrelaties in de markt heeft u, dit in relatie tot de Opdracht. <i>Aanbestedende dienst wil uw positie in de markt kunnen beoordelen en verzoekt u een opsomming te geven van de (relevante) partnerrelaties.</i> 7. Hoe houdt u deze partnerrelaties in stand? <i>Aanbestedende dienst wil zien of Inschrijver werkt maakt van het borgen van de partnerrelatie. Beschrijf hoe u zorgt, dat u dit partnership houdt.</i>
-----------	--

	8. Welke voordelen brengen deze partnerrelaties met zich mee in relatie tot de Opdracht? <i>Aanbestedende dienst heeft baadt bij een goede relatie tussen u en uw partner(s) beschrijf, hoe dit voordeel zich volgens u kan uiten.</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op de wijze waarop deze vorm geeft aan het partnership met de gemeente. Daarnaast wordt er gekeken of de gemeente ook baadt heeft bij de Inschrijver als partner. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

GC-P1-K-2	Pre-sales (100 punten) Service is de zorg, waarmee Inschrijver Aanbestedende dienst als klant behandelt. Dit zowel in: het presales, sales en aftersales proces. Deze zorg is in de ogen van Aanbestedende dienst proactief en niet alleen reactief. Service begint namelijk in het presales traject. Het begint met het gegeven, dat Aanbestedende dienst actief wordt geïnformeerd. Geïnformeerd over de relevante ontwikkelingen in de markt of over producten en diensten zoals deze in gebruik zijn bij Aanbestedende dienst. Inschrijver kan hierbij denken aan: een gewijzigd licentiebeleid of aflopende supportcontracten. Aan de ander kant bestaat service uit het verstrekken van informatie, om een betere afweging te maken, om een bepaald product juist wel of niet aan te schaffen, dan wel een dienst op een andere wijze in te vullen, eerder te vernieuwen omdat dienstvoorwaarde wijzigen of omdat de dienst op termijn verdwijnt. De onderstaande vragen gaan in op het pre-sales traject binnen de serviceverlening. 1. Op welke wijze informeert u Aanbestedende dienst bij mogelijk interessante producten en of diensten? <i>Het gaat Aanbestedende dienst hier om de manier waarop u dit doet. Dit kan middels: techsessie's, Webinars en meer.</i> 2. Hoe zou u als product en dienstleverancier Aanbestedende dienst kunnen ondersteunen qua informatie bij het maken van een goede keuze voor een product of dienst? <i>U kunt hier bijvoorbeeld denken aan: een presales consultant of één op één gesprek met een Vendor. Er wordt door Aanbestedende dienst gekeken naar de ondersteuningsmogelijkheden die u aandraagt.</i> 3. Hoe borgt u als Inschrijver, dat uw verkoopafdeling voldoende kennis opbouwt van de markt om vragen over producten en diensten of een aanvraag voor een offerte goed te kunnen beoordelen? <i>Aanbestedende dienst kijkt hiernaar, hoe u zorgt voor de borging van voldoende marktkennis in uw organisatie en hoe u ervoor zorgt, dat dit structureel geborgd blijft.</i> Aanbestedende dienst heeft nu hoofdzakelijk één dominant merk binnen haar Netwerkinfrastructuur. Dit betekent niet persé, dat dit zo dient te blijven.
-----------	---

	Functionaliteit, beheersbaarheid en prijs zijn belangrijke factoren in de merkkeuze. Nu wil Aanbestedende dienst voorkomen, dat deze een partij contracteert, welke hoofdzakelijk één merk (prijs technisch interessant) kan leveren. 4. Hoe borgt u, uw merk onafhankelijkheid? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, hoe u hiervoor zorgt dat dit procesmatig geborgd is in uw verkooporganisatie.</i> Aanbestedende dienst heeft er belang bij, dat zij terecht kan bij de partner voor alle gevraagde netwerkcomponenten in scope. Dit leidt tot de onderstaande vragen. 5. Hoe borgt u, dat u de gebruikte A-merken bij Aanbestedende dienst kan blijven aanbieden? <i>Aanbestedende dienst wil weten, hoe u borgt dat u altijd merken van Vendoren kunt blijven aanbieden zoals deze binnen Aanbestedende dienst aanwezig zijn, dan wel welke zijn aangeboden in de toekomst.</i> 6. Hoe borgt u als Inschrijver dat Aanbestedende dienst tijdig zijn producten (en bijbehorende diensten) kan vernieuwen? <i>Aanbestedende dienst is geïnteresseerd in, hoe Inschrijver Aanbestedende dienst ontzorgt om deze te informeren over afgenomen producten en diensten die: wijzigen, vernieuwd moeten worden, een end of support bereiken en dergelijke.</i> Aanbestedende dienst is geen commerciële organisatie, mogelijk ziet Aanbestedende dienst een aantal essentiële presales activiteiten over het hoofd, activiteiten waarin u juist uitblinkt. 7. Welke presales activiteiten in het serviceproces, vanuit uw perspectief, maken u als Inschrijver onderscheidend t.o.v. uw concurrenten? <i>Aanbestedende dienst kijkt hier naar uw unieke toegevoegde waarde.</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op: de wijze waarop deze vorm geeft aan het presales traject, de borging ervan in de organisatie van Inschrijver en de toegevoegde waarde voor Aanbestedende dienst. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
GC-P1-K-3	Sales (75 punten) Service is de zorg, waarmee Inschrijver Aanbestedende dienst als klant behandelt. Dit zowel in: het presales, sales en aftersales proces. Deze zorg is in de ogen van Aanbestedende dienst proactief en niet alleen reactief. Serviceverlening gaat na het presalestraject verder in het salesproces. Een offerte verzoek, dient uiteindelijk omgezet te worden in een offerte t.b.v. een bestelling. Producten en diensten op de offerte dienen te voldoen aan de gestelde eisen en de aangegeven verwachting van het

	product. Naast de gevraagde productfunctionaliteit is ook de prijs, en een tijdige en juiste levering van belang. De onderstaande vragen gaan in op het salestraject. 1. Hoe borgt u een juiste en tijdige beantwoording van een offerteverzoek? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, hoe dit offerteproces er bij Inschrijver uit ziet en hoe Inschrijver een tijdige en juiste beantwoording borgt, dit rekeninghouden met de gestelde Eisen hieraan.</i> 2. Op welke punten controleert Inschrijver het offerteverzoek, dit om te voorkomen dat er producten of diensten geoffreerd worden die mogelijk niet voldoen aan de verwachting? <i>Aanbestedende dienst kijkt hier naar de punten waarop Inschrijver een offerte toetst.</i> Het is de ervaring van Aanbestedende dienst, dat er voor een grote offerteaanvraag regelmatig een speciale prijs (BID) wordt gedaan bij de Vendor. 3. Wat doet u als Inschrijver, om voor Aanbestedende dienst een zo scherp als mogelijke prijs te kunnen aanbieden voor het gevraagde product of de gevraagde dienst? <i>Aanbestedende dienst kijkt in deze naar de mogelijkheden die u heeft, om dit voor elkaar te krijgen.</i> Een niet tijdige of niet juiste levering heeft consequenties. In het beste geval als consequentie, dat een product pas later in gebruik genomen kan worden, in het slechtste geval, dat de dienstverlening in gevaar komt. Dit leidt tot de onderstaande vragen. 4. Hoe garandeert Inschrijver dat producten/ diensten tijdig kunnen worden geleverd? <i>Aanbestedende dienst is met name geïnteresseerd in, hoe u voorafgaand aan de offerte een gedegen levertijd kunt afgeven.</i> Aanbestedende dienst is geen commerciële organisatie, mogelijk ziet Aanbestedende dienst een aantal essentiële sales activiteiten over het hoofd, activiteiten waarin u juist uitblinkt. 5. Welke salespunten in het serviceproces, vanuit uw perspectief, maken u als Inschrijver onderscheidende t.o.v. uw concurrenten? <i>Aanbestedende dienst kijkt hier naar uw unieke toegevoegde waarde.</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op: de wijze waarop deze vorm geeft aan het salestraject, de borging ervan in de organisatie van Inschrijver en de toegevoegde waarde voor Aanbestedende dienst. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

GC-P1-K-4	After-sales (50 punten) Service is de zorg, waarmee Inschrijver Aanbestedende dienst als klant behandelt. Dit zowel in: het presales, sales en aftersales proces. Deze zorg is in de ogen van Aanbestedende dienst proactief en niet alleen reactief. Serviceverlening houdt niet op na de verkoop. Aftersales is na de verkoop een belangrijk onderdeel. Product en diensten dienen conform verwachting geleverd te worden. Indien dit niet het geval is, dient er adequaat gereageerd te worden. Ook na uitlevering van een product of dienst, kunnen er vragen ontstaan en in het ergste geval zelfs klachten. De onderstaande vragen gaan in op het after-sales proces. 1. Hoe houdt Inschrijver Aanbestedende dienst op de hoogte van de status van een levering? <i>Aanbestedende dienst is geïnteresseerd in het proces dat u heeft, dit om ervoor te zorgen dat Aanbestedende dienst op de hoogte blijft van de status van een levering.</i> 2. Hoe zorgt Inschrijver ervoor, dat producten en of diensten die te laat worden geleverd, alsnog zo spoedig als mogelijk worden bezorgd? <i>Leveringen kunnen onverhoopt vertragen. Aanbestedende dienst wil zien wat Inschrijver doet om een spoedige levering mogelijk te maken.</i> Klanttevredenheid over service staat of valt met een goede en tijdige communicatie over de afhandeling van een: vraag, probleem of klacht. Dit leidt tot de onderstaande vragen. 3. Hoe borgt Inschrijver (procesmatig) dat er tijdig antwoord wordt gegeven op: vragen, problemen of klachten, die binnenkomen betreffende een order of geleverd product? <i>Aanbestedende dienst is geïnteresseerd in het proces. Het proces dat u intern heeft om ervoor te zorgen dat er tijdig een antwoord wordt gegeven maar ook, hoe u Aanbestedende dienst op de hoogte houdt van de voortgang.</i> 4. Hoe borgt Inschrijver dat problemen of klachten, die veroorzaakt worden met (licentie)producten en (garantie)diensten, die via Inschrijver zijn geleverd aan Aanbestedende dienst, juist en tijdig worden opgelost? <i>Aanbestedende dienst is geïnteresseerd in, hoe u acteert binnen uw eigen organisatie, en naar de betreffende Vendor en Aanbestedende dienst, om het probleem of de klacht op te lossen.</i> Niet ieder product zal door Aanbestedende dienst worden voorzien van extra garantie en support. Het kan voorkomen dat een product onverhoopt toch stuk gaat en dient te worden vervangen of gerepareerd. Dit leidt tot de onderstaande vraag. 5. Op welke wijze ontzorgt Inschrijver Aanbestedende dienst bij een RMA-verzoek? <i>Aanbestedende dienst wil zien, hoe dit proces er uit ziet en hoe Aanbestedende dienst daarin ontzorgd wordt.</i> Aanbestedende dienst is geen commerciële organisatie, mogelijk ziet Aanbestedende dienst een aantal essentiële aftersales activiteiten over het hoofd. Activiteiten waarin u juist uitblinkt.
-----------	--

	6. Welke aftersales punten in het serviceproces, vanuit uw perspectief, maken u als Inschrijver onderscheidend t.o.v. uw concurrenten? <i>Aanbestedende dienst kijkt hier naar uw unieke toegevoegde waarde.</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op: de wijze waarop deze vorm geeft aan het aftersalestraject, de borging ervan in de organisatie van Inschrijver en de toegevoegde waarde van Inschrijver voor Aanbestedende dienst. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

4.5 Gunningscriteria perceel 2

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) voor perceel 2 geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 5.

4.5.1 Tarieven

Als Bijlage 3 treft u het Invulformulier tarieven aan. Het invulformulier dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '3 - Invulformulier tarieven – naam Inschrijver' (*zowel in PDF (ondertekend), als in Excel*). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en het invulformulier door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

GC-P2-P-1	Het gemiddelde all-in tarief/ fictieve inschrijfsom exclusief BTW, is zo laag mogelijk.
-----------	---

4.5.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

Als Bijlage 4 treft u het Antwoordformulier Gunningscriteria aan. Dit formulier vult u in, laat u ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt u aan uw Inschrijving, met als naam '4 – Antwoordformulier Gunningscriteria – naam Inschrijver'.

GC-P2-K-1	Beheerserviceorganisatie (225 punten) Aanbestedende dienst wil dat u de dienst Monitoring en Beheer van het netwerk levert. Aanbestedende dienst stelt diverse Eisen waaraan de monitoring en het beheer van het netwerk dient te voldoen. De Eisen daarentegen geven geen inzicht in de borging van de beheerprocessen. De borging van het beheerproces is immers aan de toekomstige Opdrachtnemer. Juist deze borging in de serviceorganisatie van Inschrijver, is van essentieel belang voor een adequaat beheer en een tevreden klant. Dit leidt tot de onderstaande vragen. 1. Hoe ziet de serviceorganisatie van Inschrijver eruit? <i>Aanbestedende dienst wil een indruk krijgen van, hoe uw serviceorganisatie is opgebouwd en welke standaarden of richtlijnen er in uw serviceorganisatie worden gebruikt?</i>
-----------	---

	Dat werkzaamheden gestructureerd en planmatig worden uitgevoerd, wil niet zeggen dat er zich geen omissies kunnen voordoen. Dit leidt tot de volgende vragen. 2. Hoe borgt u de kwaliteit van de uitgevoerde (beheer)werkzaamheden? <i>Aanbestedende dienst wil in uw antwoord terugzien, wat u in deze onder kwaliteit verstaat en hoe u de kwaliteit van uitvoer controleert.</i> 3. Hoe borgt u dat de (beheer)werkzaamheden, tijdig worden uitgevoerd? <i>Aanbestedende dienst verwacht dat u hier aangeeft, hoe u zorgt dat de gevraagde reactie- en antwoordtijden worden gehaald?</i> Inschrijver krijgt mogelijk te maken met de gemeente als nieuwe klant in haar serviceorganisatie. Dit betekent dat zowel de gemeente als uw organisatie, kennis moet opdoen van de wederzijdse serviceafspraken en de bijbehorende processen. 4. Hoe “onboardt” u de gemeente in uw (beheer)serviceorganisatie? <i>Aanbestedende dienst verwacht dat u stapsgewijs het proces van onboarding beschrijft en hoe u hier de gemeente bij betreft.</i> 5. Hoe borgt Inschrijver, dat problemen met de gevraagde beheerdienstverlening, juist en tijdig worden opgelost? <i>Aanbestedende dienst is geïnteresseerd in, hoe u acteert binnen uw eigen organisatie en naar Aanbestedende dienst, dit om het probleem of de klacht op te lossen.</i> 6. Wat verwacht u van Aanbestedende dienst om het beheer goed uit te kunnen voeren? <i>Aanbestedende dienst verwacht dat u aangeeft, wat de gemeente moet: regelen, opleveren, vastleggen, organiseren et cetera, om te zorgen dat u het beheer conform Eisen kunt uitvoeren.</i> Klanttevredenheid is in deze de mate waarin de dienstverlening voldoet aan de verwachting van de gemeente. Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen, om met name bij de dienstverlening de kaders te beschrijven. Dit betekent dat er (binnen de kaders) ten dele ruimte is voor uw eigen invulling. Dit leidt tot de onderstaande vragen. 7. Hoe borgt inschrijver de klanttevredenheid? <i>Geef aan hoe u valideert, dat Aanbestedende dienst tevreden is over de uitvoer van dienstverlening?</i> 8. Hoe acteert u als blijkt dat Aanbestedende dienst de geboden dienstverlening ondermaats vindt? <i>Aanbestedende dienst is geïnteresseerd in de manier waarop u dit “probleem” oppakt en oplost.</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op: de wijze van het organiseren van de beheerserviceorganisatie, de borging van dienstverlening naar Aanbestedende dienst en de mate waarin klanttevredenheid in het proces centraal staat.
--	---

	De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	---

GC-P2-K-2	Partnership (200 punten) Kennis van netwerktechnieken is tot op zekere hoogte aanwezig bij Aanbestedende dienst. Echter, zonder netwerk of zonder stabiel netwerk is er geen (goede) gemeentelijke dienstverlening mogelijk. Omdat de gemeentelijke dienstverlening meer en meer digitaliseert, is een partner nodig, dit omdat Aanbestedende dienst niet op ieder netwerkvak (voldoende) expertise heeft. Expertise om bijvoorbeeld de benodigde aanpassingen op netwerkvak uit te voeren. Aan de andere kant begrijpt Aanbestedende dienst, dat aanpassingen altijd vanuit een bepaald context uitgevoerd worden. Het is met name deze context die Aanbestedende dienst moet aangeven om aanpassingen op een juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Om deze reden is een goede samenwerking met een leverancier een vereiste. Aanbestedende dienst is daarom op zoek naar een partnership. De onderstaande vragen gaan in op een partnership tussen u en Aanbestedende dienst. 1. Wat is in de ogen van Inschrijver een partnership? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, hoe Inschrijver een partnerschap definieert.</i> 2. Wat doet Inschrijver om een partnership met de gemeente tot stand te brengen? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, in welke mate u werk maakt van de totstandkoming van het partnerschap. Het gaat hier met name om de acties. De acties die u hiervoor onderneemt.</i> 3. Wat is volgens Inschrijver randvoorwaardelijk in een dergelijke relatie? <i>Geef aan wat de randvoorwaarden zijn, dit om te komen tot een partnership tussen u en Aanbestedende dienst.</i> 4. Wat doet u om dit partnership te onderhouden? <i>Beschrijf de initiatieven die u neemt, dit om het partnership met Aanbestedende dienst te kunnen onderhouden.</i> 5. Hoe zou de gemeente kunnen profiteren van dit partnership? <i>Beschrijf wat in de ogen van Inschrijver de voordelen zijn, dit om met deze, een partnership aan te gaan.</i> Een partnerschap is mensenwerk, er wordt “zaken gedaan” met medewerkers van uw organisatie. Uw bedrijfswaarde, houding, overtuiging en gedrag (de cultuur) dienen aan te sluiten bij die van Aanbestedende dienst. 6. Beschrijf uw werkcultuur en geef aan waarom dit vanuit uw perspectief aansluit bij Aanbestedende dienst? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien waarom u vindt, dat de gemeente bij u past.</i> 7. Waarom zou Aanbestedende dienst u als partner moeten selecteren? <i>Aanbestedende dienst wil van u weten, waarom de gemeente voor uw organisatie als partner zou moeten kiezen.</i>
-----------	---

	Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op de wijze waarop deze vorm geeft aan het partnership met de gemeente. Daarnaast wordt er gekeken of de gemeente ook baadt heeft bij de Inschrijver als partner. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

GC-P2-K-3	Kennis t.b.v. dienstverlening (150 punten) Aanbestedende dienst is van mening, dat: het ontwerp, het beheer of de implementatie van een netwerk, voorbehouden is aan specialisten. Zeker in de hedendaagse tijd waarin netwerken meer en meer openstaan en er diverse technieken worden gebruikt om de beschikbaarheid of veiligheid te borgen binnen een Netwerkinfrastructuur. Een tijd waarin netwerken veelal ook gekoppeld worden aan andere partijen. Het bijhouden van kennis op diverse vlakken, is voor Aanbestedende dienst niet te doen met de huidige bezetting en als Aanbestedende dienst dit op een vlak wel kan, is dit niet 24/7 te continueren. Aanbestedende dienst vertrouwt daarom op de externe kennis van Inschrijver. Aanbestedende dienst heeft de onderstaande vragen aangaande deze kennis. 1. Hoe borgt Inschrijver de (relevante) certificeringen van technici, dit gedurende de looptijd van de overeenkomst gelet op de scope? <i>Beschrijf, hoe u als Inschrijver ervoor zorgt, dat certificeringen (in relatie tot de scope van de Overeenkomst) van technici (sales consultants/specialisten, servicemedewerkers en dergelijke) tijdig verlengd worden dan wel, dat deze niet verloren gaan als gevolg van het vertrekt van een medewerker.</i> Certificering alleen is vaak niet voldoende, de praktijk is vaak een goede leermeester. Aanbestedende dienst is van mening dat praktijkkennis vitaal is voor een goede dienstverlening. 2. Hoe borgt Inschrijver dat uw medewerkers voldoende praktijkervaring op doen, dit om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de dienstverlening aan Aanbestedende dienst te borgen? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, hoe u, uw medewerkers praktijkkennis laat op doen en hoe u dit valideert, dit om te borgen dat zij vakbekwaam zijn en blijven.</i> Geen enkele omgeving is hetzelfde, configuraties zijn om redenen specifiek voor een organisatie zo ook bij Aanbestedende dienst. 3. Hoe borgt Inschrijver dat uw medewerkers, die belast zijn met het “beheer”, voldoende kennis hebben en houden van de omgeving van Aanbestedende dienst? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien wat u doet, om kennis van de gemeentelijke omgeving: op te doen, vast te houden en beschikbaar te maken in uw serviceorganisatie t.b.v. uw servicemedewerkers.</i>
-----------	--

	4. Stel dat Aanbestedende dienst u verzoekt, middels een niet standaard change, om een extra datacenter coreswitch toe te voegen, welke functies(kennis) zet u op welk moment in? <i>Aanbestedende dienst ziet dit graag terug vanaf het moment van aanvraag tot het moment van ingebruikname en dan met name welke functie(kennis), op welk moment betrokken wordt, bij de desbetreffende opdracht en hoe u dit bepaalt.</i> 5. Hoe acteer u op een vraagstuk van Aanbestedende dienst waarvan u weet, dat de kennis in uw organisatie niet toereikend is? <i>Geef als inschrijver aan, hoe u handelt intern en naar Aanbestedende dienst. U dient er hierbij vanuit te gaan, dat de vraag binnen de scope van dienstverlening valt.</i> 6. Hoe zorgt Inschrijver ervoor, dat uw organisatie de opgedane ervaring met netwerkinfrastructuren vasthoudt? <i>Geef aan, hoe u als Inschrijver zorgt, dat “leermomenten” (ervaring) opgedaan in projectenimplementaties of gedurende het beheer, ook daadwerkelijk gedeeld (gebruikt) kunnen worden in (andere) gelijksoortige situaties.</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op zijn kennis en ervaring. Daarnaast wordt er gekeken wat Inschrijver eraan doet om deze kennis en ervaring te borgen en te delen in zijn organisatie. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
GC-P2-K-4	Ontwerp en implementatie (125 punten) Voordat er nieuwe netwerkkapparatuur wordt aangeschaft, dient er gekeken te worden of de bestaande omgeving (het netwerk) functioneel nog voldoet. E.a. leidt mogelijk tot een herontwerp. Op basis van dit herontwerp besteld Aanbestedende dienst, bij de netwerkproductpartner: de netwerkkapparatuur, de licenties en de benodigde Product Basis Support. U als Inschrijver wordt mogelijk gevraagd het nieuwe netwerk projectmatig te implementeren, dit op basis van uw ontwerp. Aanbestedende dienst heeft hierover de onderstaande vragen. 1. Hoe handelt Inschrijver als deze gevraagd wordt een netwerk te ontwerpen? <i>Aanbestedende dienst wil zien welk proces u met de gemeente doorloopt om tot een passend ontwerp te komen. U kunt hier als voorbeeld het huidige datacenter nemen.</i> U als Inschrijver wordt gevraagd, om als project met bijbehorende resultaatverplichting de datacenter netwerkkapparatuur te vervangen. U als Inschrijver heeft hiervoor een ontwerp gemaakt. De onderstaande vragen gaan hierover. 2. Hoe voert u een dergelijk project uit?

	<i>Aanbestedende dienst wil terugzien, hoe u dit procesmatig aanpakt om tijdig het nieuwe netwerk te kunnen opleveren.</i> 3. Hoe borgt u gedurende de transitie van oude apparatuur naar nieuwe de continuïteit van dienstverlening? <i>Aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver beschrijft, wat deze eraan doet om verstoringen en onderbrekingen tot een minimum te beperken, buiten de geplande onderbrekingen.</i> 4. Hoe betreft u Aanbestedende dienst bij het transitieproject? <i>Aanbestedende dienst wil terugzien, hoe en in welke mate zij betrokken wordt in een dergelijk traject.</i> 5. Hoe zorgt u na het project voor een vlekkeloze overdracht naar uw serviceorganisatie? <i>Aanbestedende dienst wil zien, wat u er allemaal aan doet om een vlekkeloze overdracht naar uw eigen serviceorganisatie te bewerkstelligen.</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op de gedegenheid en volledigheid van het geschetste proces om een netwerk te ontwerpen en te implementeren. Waarbij er tevens wordt gekeken, hoe u enerzijds richting Aanbestedende dienst acteert en anderzijds naar uw eigen organisatie. De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen in totaal maximaal 4 A4-pagina's (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staat geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

5 BEOORDELING EN GUNNING

Van alle Inschrijvers die voldoen aan de Eisen uit hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. (Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)** en van wie de Inschrijving volledig voldoet aan de Eisen uit § 4.2 (Programma van Eisen), wordt de Inschrijving beoordeeld op de in § 4.4 opgenomen Gunningscriteria. In dit hoofdstuk is de weging en scoring van de Gunningscriteria en de beoordeling opgenomen.

5.1 Gunningscriteria perceel 1

In onderstaande tabel wordt ingegaan op de verschillende Gunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

Criterium	Weging	Subcriterium	Max. score
Prijs	65%	GC-P1-P-1: Fictieve inschrijfsom is zo laag mogelijk	650 punten
Kwaliteit	35%	GC-P1-K-1: Partnership	125 punten
		GC-P1-K-2: Pre-sales	100 punten
		GC-P1-K-3: Sales	75 punten
		GC-P1-K-4: Aftersales	50 punten
100%			1.000 punten

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer. Per Inschrijving wordt bepaald in welke mate deze aan een subcriterium voldoet. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

In theorie is het mogelijk dat op basis van deze procedure meer dan één Inschrijver met een gelijke totaalscore eindigt.

- In dat geval wordt de Inschrijving waarvan de score op subcriterium GC-P1-K-1 de hoogste is in rangorde, als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst;
- Is de score dan nog gelijk, dan geldt de hoogste score op subcriterium GC-P1-K-2.
- Als de score dan nog gelijk blijft voor twee of meer Inschrijvers, dan zal een winnaar door middel van loting worden aangewezen door medewerkers van de Aanbestedende dienst. Bij deze loting mogen de betreffende gelijk geëindigde Inschrijvers aanwezig zijn.

Bovengenoemde procedure geldt ook wanneer er twee Inschrijvers met een gelijke score op de tweede plaats zijn geëindigd, zodat bepaald kan worden met wie een wachtkamerovereenkomst kan worden gesloten.

5.2 Gunningscriteria perceel 2

In onderstaande tabel wordt ingegaan op de verschillende Gunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

Criterium	Weging	Subcriterium	Max. score
Prijs	30%	GC-P2-P-1: Fictieve inschrijfsom is zo laag mogelijk	<i>300 punten</i>
Kwaliteit	70%	GC-P2-K-1: Beheerserviceorganisatie	<i>225 punten</i>
		GC-P2-K-2: Partnership	<i>200 punten</i>
		GC-P2-K-3: Kennis t.b.v. dienstverlening	<i>150 punten</i>
		GC-P2-K-4: Ontwerp en implementatie	<i>125 punten</i>

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer. Per Inschrijving wordt bepaald in welke mate deze aan een subcriterium voldoet. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

In theorie is het mogelijk dat op basis van deze procedure meer dan één Inschrijver met een gelijke totaalscore eindigt.

- In dat geval wordt de Inschrijving waarvan de score op subcriterium GC-P2-K-1 de hoogste is in rangorde, als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst;
- Is de score dan nog gelijk, dan geldt de hoogste score op subcriterium GC-P2-K-2.
- Als de score dan nog gelijk blijft voor twee of meer Inschrijvers, dan zal een winnaar door middel van loting worden aangewezen door medewerkers van de Aanbestedende dienst. Bij deze loting mogen de betreffende gelijk geëindigde Inschrijvers aanwezig zijn.

Bovengenoemde procedure geldt ook wanneer er twee Inschrijvers met een gelijke score op de tweede plaats zijn geëindigd, zodat bepaald kan worden met wie een wachtkamerovereenkomst kan worden gesloten.

5.3 Beoordelingsmethodiek perceel 1

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen zullen de bovenstaande Gunningscriteria worden gehanteerd. Er wordt beoordeeld op basis van de tarieven en kwalitatieve aspecten.

5.3.1 Prijsstelling

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij de Aanbestedingsleidraad opgenomen Invulformulier tarieven (Bijlage 3).

Wijze van beoordelen

Aan de Inschrijving met *de laagste fictieve inschrijfsom* exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen) wordt het maximum te behalen aantal punten 650 toebedeeld. De overige Inschrijvers krijgen punten, gerelateerd aan de laagst ingediende Inschrijvingsprijs, volgens de onderstaande formule:

$$Uw\ score = \frac{Laagste\ prijs}{Uw\ prijs} * Max\ score$$

Vervolgens wordt de totaalscore afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op 0 gesteld worden.

5.3.2 Kwaliteit

Om de kwaliteit te beoordelen dient Inschrijver gebruik te maken van het bij de Aanbestedingsleidraad opgenomen Antwoordformulier Gunningscriteria (Bijlage 4). U dient minimaal op alle gestelde vragen antwoord te geven.

Wijze van beoordelen

Voor de beoordeling van de Kwaliteit geldt dat per subcriterium de gegeven antwoorden zullen worden beoordeeld. Ieder kwaliteitscriterium wordt beoordeeld op het totaalbeeld van kwaliteit, waarbij gelet wordt op de doelstelling(en) die bij ieder criterium zijn genoemd.

Van cruciaal belang daarbij is dat de Aanbestedende dienst beschreven resultaten beter zal waarderen als de Inschrijver zijn toelichting beter heeft onderbouwd met concrete, specifieke en niet weerlegbare

gegevens. Dit betekent eveneens dat, naarmate de Inschrijver in staat is geweest om de gevraagde informatie op een overzichtelijke en kernachtige wijze te verstrekken, dit tot een hogere waardering zal leiden.

Per subcriterium wordt, voor de mate waarin een Inschrijver aan een subcriterium voldoet, punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal. Deze vierpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk subcriterium is te behalen voor Kwaliteit (zie § 5.1).

In onderstaande tabel staan de te behalen scores met de daarbij behorende betekenis en definiëring.

Score	Verklaring	Definiëring
5	Uitstekend	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een uitstekende wijze zal organiseren en uit zal voeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. De beschrijving is helder geformuleerd. Het antwoord van de Inschrijver geeft daarnaast extra elementen aan en sluit daarom boven verwachting aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
3	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is voldoende helder uitgewerkt en sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
1	Matig	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht niet op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is matig en roept vragen op. Het sluit beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
0	Geen antwoord	De Inschrijver heeft het gevraagde niet of amper uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk – antwoord op de vraag gegeven of het antwoord ontbreekt in het geheel.

Let op: Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan maximaal aantal pagina's per subcriterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per subcriterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

5.3.3 Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de kwaliteit. Dit team bestaat uit minimaal drie (3) vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst. Ieder teamlid heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk onderdeel eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk beoordeeld. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Het beoordelingsteam krijgt de prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

5.4 Beoordelingsmethodiek perceel 2

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen zullen de bovenstaande Gunningscriteria worden gehanteerd. Er wordt beoordeeld op basis van de tarieven en kwalitatieve aspecten.

5.4.1 Prijsstelling

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij de Aanbestedingsleidraad opgenomen Invulformulier tarieven (Bijlage 3).

Wijze van beoordelen

Aan de Inschrijving met *de laagste fictieve inschrijfsom* exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen) wordt het maximum te behalen aantal punten 300 toebedeeld. De overige Inschrijvers krijgen punten, gerelateerd aan de laagst ingediende Inschrijvingsprijs, volgens de onderstaande formule:

$$Uw\ score = Max\ score - \left(\frac{Max\ score}{Maximale\ inschrijfprijs - Minimale\ inschrijfprijs} \right) * (Uw\ prijs - Minimale\ inschrijfprijs)$$

De minimale inschrijfprijs voor perceel 2 bedraagt € 100.000,- per jaar. Het prijsinschrijfbiljet gaat uit van twee (2) jaar en daarmee is het bedrag € 200.000,-.

De maximale inschrijfprijs voor perceel 2 bedraagt € 150.000,- per jaar. Het prijsinschrijfbiljet gaat uit van twee (2) jaar en daarmee is het bedrag € 300.000,-.

Vervolgens wordt de totaalscore afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op 0 gesteld worden.

5.4.2 Kwaliteit

Om de kwaliteit te beoordelen dient Inschrijver gebruik te maken van het bij de Aanbestedingsleidraad opgenomen Antwoordformulier Gunningscriteria (Bijlage 4). U dient minimaal op alle gestelde vragen antwoord te geven.

Wijze van beoordelen

Voor de beoordeling van de Kwaliteit geldt dat per subcriterium de gegeven antwoorden zullen worden beoordeeld. Ieder kwaliteitscriterium wordt beoordeeld op het totaalbeeld van kwaliteit, waarbij gelet wordt op de doelstelling(en) die bij ieder criterium zijn genoemd.

Van cruciaal belang daarbij is dat de Aanbestedende dienst beschreven resultaten beter zal waarderen als de Inschrijver zijn toelichting beter heeft onderbouwd met concrete, specifieke en niet weerlegbare gegevens. Dit betekent eveneens dat, naarmate de Inschrijver in staat is geweest om de gevraagde informatie op een overzichtelijke en kernachtige wijze te verstrekken, dit tot een hogere waardering zal leiden.

Per subcriterium wordt, voor de mate waarin een Inschrijver aan een subcriterium voldoet, punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal. Deze vierpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk subcriterium is te behalen voor Kwaliteit (zie § 5.1).

In onderstaande tabel staan de te behalen scores met de daarbij behorende betekenis en definiëring.

Score	Verklaring	Definiëring
5	Uitstekend	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een uitstekende wijze zal organiseren en uit zal voeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. De beschrijving is helder geformuleerd. Het antwoord van de Inschrijver geeft daarnaast extra elementen aan en sluit daarom boven verwachting

Score	Verklaring	Definiëring
		aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
3	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is voldoende helder uitgewerkt en sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
1	Matig	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht niet op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is matig en roept vragen op. Het sluit beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
0	Geen antwoord	De Inschrijver heeft het gevraagde niet of amper uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk – antwoord op de vraag gegeven of het antwoord ontbreekt in het geheel.

Let op: Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan maximaal aantal pagina's per subcriterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per subcriterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

5.4.3 Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de kwaliteit. Dit team bestaat uit minimaal drie (3) vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst. Ieder teamlid heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk onderdeel eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk beoordeeld. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Het beoordelingsteam krijgt de prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

5.5 Gunning

De Inschrijving met de hoogste eindscore op bovengenoemde Gunningscriteria wordt als economisch meest voordelige Inschrijving (= beste prijs/kwaliteitsverhouding) beschouwd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving wordt, met inachtneming van het gestelde in § 2.10 (Na de Inschrijving), de Opdracht per perceel gegund.

BIJLAGEN

Invulbijlagen

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier
3. Invulformulier tarieven*
4. Antwoordformulier Gunningscriteria
5. Invulformulier referenties
6. Invulformulier verklaring onderaanneming
7. Invulformulier holdingverklaring
8. Geheimhoudingsverklaring

Overige Bijlagen

- A. Checklist
- B. Concept Overeenkomsten
- C. Algemene Inkoopvoorwaarden en GIBIT 2023
- D. Social Return/Bouwblokkenmethode
- E. (niet van toepassing)
- F. Verwerkersovereenkomst
- G. Nota 'Scheiding van belang
- H. Huidige situatie netwerk*

Bijlagen gemarkeerd met een * zijn vanwege het vertrouwelijk karakter uitsluitend op verzoek verkrijgbaar. Zie daartoe paragraaf 2.5, 'Opvragen vertrouwelijke aanbestedingsdocumenten'.