

Offerteaanvraag

IT-dienstverlening

TenderNed-kenmerk **128533****Reggesteyn**

*Same ingredients,
different touch*



Colofon

<i>In opdracht van</i>	:	<i>CSG Reggesteyn</i>
<i>Contactpersoon</i>	:	<i>Dhr. B. Mooiman, directeur bedrijfsvoering</i>
<i>Auteurs</i>	:	<i>Expanding Visions B.V. Marcel de Jager</i>
<i>EV-projectnummer</i>	:	<i>49499/CSG Reggesteyn</i>
<i>File</i>	:	<i>(20170302_SG)_49514-OFA-ITdienstverlening-20170216-V1.docx</i>
<i>Status</i>	:	<i>Definitief, versie 1.0</i>
<i>Aantal pagina's</i>	:	<i>71</i>
<i>Datum</i>	:	<i>6 februari 2017</i>

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van EV.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Algemeen.....	5
1.2	Beschrijving van het project	5
1.3	Leeswijzer.....	7
1.4	Instructies en vragenlijst Inschrijving.....	8
2	Aanbestedingsvoorwaarden	9
2.1	Indienen van de Inschrijving.....	9
2.2	De vorm van de Inschrijving	10
2.3	Communicatie en informatieverstrekking	10
2.4	Commerciële condities	11
2.5	Algemene aanbestedingsvoorwaarden.....	12
2.6	Toepasselijk recht en geschillen	13
2.7	Karakter termijnen	14
2.8	Afbreken/wijzigen aanbesteding	14
2.9	Voorlopige planning	14
2.10	Verificatie van verstrekte informatie.....	15
2.11	Hertoetsing vóór Gunning.....	15
2.12	Beroep op bekwaamheid	15
2.13	Onderaanneming	16
2.14	Inschrijving als Samenwerkingsverband	17
2.15	Meerdere Inschrijvingen	19
3	Wijze van beoordeling	20
3.1	Algemeen.....	20
3.2	Gunningscriterium	20
3.3	Beoordelingsmethode	20
3.4	Gunnen op waarde	21
3.5	Beoordeling vragen	21
4	Uitsluitingsgronden en Minimumeisen	24
4.1	Uitsluitingsgronden.....	24
4.2	Minimumeisen	25
5	Huidige situatie	27
5.1	Algemeen.....	27
5.2	Infrastructuur	27
5.3	Organisatie van IT.....	27
5.4	Achtergrondinformatie	28
6	Gewenste situatie	29

6.1	Algemeen.....	29
6.2	Scope.....	29
6.3	Microsoft Office 365.....	29
7	Programma van Eisen: Digitale werkplek.....	30
7.1	Algemeen.....	30
7.2	Werkplek	31
7.3	Applicaties	33
7.4	Beveiligingsdiensten	34
7.5	Opslag en back-up	35
8	Programma van Eisen: Beheer en onderhoud.....	36
8.1	Inleiding	36
8.2	Algemeen.....	37
8.3	Helpdesk.....	40
8.4	Gebruikersbeheer.....	41
8.5	Incidentbeheer	42
8.6	Wijzigingsbeheer.....	45
8.7	Probleembeheer.....	49
8.8	Governance.....	50
8.9	Training	51
8.10	Examens	52
9	Programma van Eisen: Transitie.....	53
Bijlage A:	Eigen Verklaring.....	56
Bijlage B:	Bewijsstukken	57
Bijlage C:	Model Holdingverklaring	58
Bijlage D:	Omschrijving eventuele onderaanneming	59
Bijlage E:	Model Verklaring bereidheidstelling beroep op middelen	60
Bijlage F:	Prijzenoverzicht.....	61
Bijlage G:	Conceptovereenkomst	63
Bijlage H:	Inkoopvoorwaarden.....	64
Bijlage I:	Conformiteitentabel.....	65
Bijlage J:	Overzicht werkplekapparatuur, applicaties en randapparatuur.....	66
Bijlage K:	Overzicht netwerk	67
Bijlage L:	Weergave organisatie (van IT)	68
Bijlage M:	Begrippenlijst.....	69

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag van de **OPENBARE** aanbestedingsprocedure voor **IT-dienstverlening** ten behoeve van Reggesteyn. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De tekst is te downloaden op www.rijksoverheid.nl.

Het TenderNed-kenmerk is **128533**.

1.2 Beschrijving van het project

1.2.1 Missie van Reggesteyn

CSG Reggesteyn is een school voor voortgezet onderwijs. Het is onze opdracht en roeping om goed onderwijs te verzorgen voor leerlingen in hun ontwikkelingsgang tussen het primair onderwijs en het mbo, hbo of wo. Dat doen wij vanuit de volgende onderwijsvisie:

Leerlingen zijn individuen, elk met een eigen achtergrond, leerstijl, leerwens, verwachting en fase van sociaal-emotionele ontwikkeling. Wij willen bij elke leerling eruit halen wat er in zit en we bieden onderwijs op maat. Dit alles gebeurt vanuit een pedagogisch optimistische visie, dus met vertrouwen in de mogelijkheden van ieder kind. Ieder kind wil en kan veel leren. Onze taak is het om bij elke individuele leerling de juiste sleutel te vinden voor passend onderwijs en hen uit te dagen zich optimaal te ontwikkelen.

1.2.2 Achtergrond project

Reggesteyn ziet een webgebaseerde cloud omgeving als de uiteindelijk gewenste situatie. Echter, de weg hier naar toe is complex en vraagt om een zorgvuldige begeleiding waarbij beheersbaarheid centraal staat. De overeenkomst met de huidige dienstverlener loopt in het derde kwartaal 2017 af. Deze periode is te kort om de gewenste situatie te realiseren. Binnen Reggesteyn is dan ook besproken dat er een dienstverlener zal worden voor een periode van maximaal drie jaar (met mogelijkheid tot verlening van tweemaal een jaar). Dit geeft Reggesteyn de ruimte om vervolgens de noodzakelijke stappen te zetten voor de transitie naar de gewenste cloudomgeving. Het realiseren hiervan zit niet in de scope van deze aanbesteding.

1.2.3 Projectomschrijving

Uitgangspunt is dat Reggesteyn de IT-infrastructuur als dienst gaat afnemen bij een IT-dienstverlener. Kwaliteit en flexibiliteit worden hierbij als belangrijkste voorwaarde gezien. Het beheer van netwerk (LAN, WLAN en WAN) maakt geen deel uit van deze aanbesteding. Dit onderdeel wordt door een gespecialiseerde dienstverlener uitgevoerd. Een goede samenwerking met deze partij is dan ook van groot belang.

Bovengenoemd uitgangspunt vraagt om een dienstverlener die de IT-infrastructuur beheert en koppelingen met externe (cloud) systemen faciliteert. De door de IT-dienstverlener beheerde omgeving dient bovenal flexibel te zijn en toekomstige ontwikkelingen niet belemmeren. Ook de verschillen tussen de scholen moet door de IT-dienstverlener worden ondersteund.

De dienstverlening betreft op hoofdlijnen:

- Het leveren van een infrastructuur vanuit een extern datacenter
- Het technisch beheren van werkplekken

Reggesteyn zal zelf de functionele invulling blijven bepalen en wenst hierin ook een grote mate van vrijheid tussen de scholen. Mede door de opkomst van BYOD en cloud computing is dit ook gerechtvaardigd. De IT-infrastructuur zal daarnaast flexibel moeten zijn, in de zin dat er niet alleen snel op nieuwe ontwikkelingen kan worden ingespeeld maar dat ook verschillen per school mogelijk zijn. Reggesteyn blijft eigenaar van alle decentrale componenten (werkplekken, smartboards, printers etc.).

1.3 Leeswijzer

Deze Offerteaanvraag bevat een hoofdttekst (dit document) en bijlagen.

De hoofdttekst bestaat uit de volgende onderdelen:

- In hoofdstuk 2 '**Aanbestedingsvoorwaarden**' worden de voorwaarden beschreven die naast de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn op deze aanbesteding.
- In hoofdstuk 3 '**Beoordelingsmethode**' wordt de methode beschreven die Reggesteyn zal hanteren bij het beoordelen van de Inschrijvingen.
- In hoofdstuk 4 '**Uitsluitingsgronden en Minimumeisen**' worden de Uitsluitingsgronden en Minimumeisen opgesomd die van toepassing zijn.
- In hoofdstuk 5 en 6 wordt de '**Huidige situatie**' en de '**Gewenste situatie**' op hoofdlijnen.
- De hoofdstukken 7, 8 en 9 beschrijven de '**Programma's van Eisen**' voor de *Digitale Werkplek*, het *Beheer en onderhoud* en de *Transitie* waarbij de eisen en vragen die van toepassing zijn gedetailleerd worden weergegeven.

De volgende bijlagen vormen de basis waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren:

- Bijlagen **A** t/m **E**: deze bijlagen bevatten diverse modellen die door de Inschrijver moeten worden gebruikt bij het opstellen van de Inschrijving, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om hiervan af te wijken.
- Bijlage **F, Prijzenoverzicht**: in deze bijlage wordt het model opgegeven dat de Inschrijver dient te hanteren bij het uitwerken van zijn financieel aanbod.
- Bijlagen **G** en **H**: deze bijlagen bevatten de concepten van de na een eventuele Gunning af te sluiten overeenkomst(en) die Reggesteyn wenst af te stemmen met de winnende Inschrijver en de inkoopvoorwaarden.
- Bijlage **I**: deze bijlage bevat de conformiteitentabel dat de Inschrijver dient te hanteren voor het beantwoorden van het Programma van Eisen.
- Bijlagen **J** t/m **L**: deze bijlagen bevatten de nodige achtergrond informatie over de huidige IT-infrastructuur.

1.4 Instructies en vragenlijst Inschrijving

Dit hoofdstuk is samengesteld ter ondersteuning van de Inschrijver bij het tot stand komen van een kwalitatief goede Inschrijving. Het volgen van de instructies en de vragen in dit hoofdstuk biedt Reggesteyn de gelegenheid de Inschrijvingen snel en objectief te kunnen beoordelen. Het is in het belang van beide partijen dat de instructies en vragen nauwkeurig en in de aangegeven volgorde worden opgevolgd.

- 1 U dient te starten met een algemene aanbiedingsbrief met daarin een korte samenvatting van de Inschrijving.
- 2 U dient akkoord te gaan met de voorwaarden zoals benoemd in hoofdstuk 2. Graag een verklaring hieromtrent onder **Tabblad 1** van uw Inschrijving plaatsen.
- 3 De ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring en de in hoofdstuk 4 gevraagde bewijsstukken ten aanzien van de referenties dienen onder **Tabblad 2** van de Inschrijving te worden geplaatst.
- 4 Bij de beantwoording van hoofdstuk 5 dient Inschrijver als volgt te reageren:
 - a Bij iedere Eis door middel van 'akkoord' aan te geven dat hij volledig en zonder voorbehoud aan het gevraagde kan voldoen.
 - b Bij iedere Vraag een zodanig antwoord te geven en daarbij een zodanige motivatie geven dat Inschrijver kan Beoordelen in welke mate Inschrijver aan de vraag voldoet.

U dient uw antwoorden op hoofdstuk 5 onder **Tabblad 3** van uw Inschrijving te plaatsen.

- 5 U dient de prijsmodellen zoals opgenomen in Bijlage G conform het gevraagde in te vullen, waarbij de structuur van de modellen wordt gehanteerd.

U dient uw antwoorden onder **Tabblad 5** van uw Inschrijving te plaatsen.

- 6 U dient alle relevante folders en beschrijvingen die u Reggesteyn niet wilt onthouden onder **Tabblad 6** van uw Inschrijving te plaatsen. Het verstrekken van ongevraagde informatie vergroot uw kans op de opdracht niet!

2 Aanbestedingsvoorwaarden

Bij het volgen van de in deze Offerteaanvraag beschreven procedure zijn de in dit hoofdstuk genoemde voorwaarden van toepassing. Door het doen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met het bepaalde in deze Offerteaanvraag. Indien de Inschrijver afwijkt van deze aanbestedingsvoorwaarden behoudt Reggesteyn zich het recht voor de Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde leggen.

2.1 Indienen van de Inschrijving

De uiterste inleverdatum van de Inschrijving is op:

8 mei 2017 om 12.00 uur

De Inschrijving dient via TenderNed te worden ingediend. Inschrijvers worden geadviseerd ruim voor die tijd kennis te nemen van de functionaliteiten van TenderNed.

2.2 De vorm van de Inschrijving

- 1 De Inschrijver dient de Inschrijving vergezeld van een door een daartoe bevoegde functionaris ondertekende aanbiedingsbrief in doorzoekbaar pdf-formaat via TenderNed aan te leveren. Op nader verzoek van Reggesteyn dient de Inschrijver eventueel een papieren exemplaar aan te leveren.
- 2 Iedere pagina dient te zijn geparafeerd door een daartoe bevoegde persoon. De bevoegdheid om de Inschrijving te ondertekenen en te paraferen dient te blijken uit het bij de eventuele Gunning te overleggen uittreksel uit het Handelsregister. Mocht een ander persoon worden gemachtigd om de Inschrijving en bijbehorende stukken te ondertekenen, dan dient u een door een tekenbevoegd persoon getekende schriftelijke volmacht toe te voegen aan uw Inschrijving.
- 3 Bij de Inschrijving dient een inhoudsopgave aanwezig te zijn waarin wordt aangegeven uit welke delen en bijlagen de Inschrijving bestaat.
- 4 Elke pagina, bijlage en tekening van de Inschrijving dient te zijn voorzien van de handelsnaam van de Inschrijver, het TenderNed-kenmerk **128533** en de datum.
- 5 De taal waarin de Inschrijving is opgesteld en waarin alle correspondentie plaatsvindt, is de Nederlandse taal. De Inschrijving mag vergezeld gaan van bijlagen zoals informatie van de producent over bepaalde producten of diensten, in de Nederlandse of Engelse taal. Eventuele mondelinge verduidelijkingen moeten in de Nederlandse taal kunnen worden gegeven.
- 6 Bijlagen mogen alleen worden toegevoegd als duidelijk wordt verwezen naar de eis en/of de vraag waarop de bijlage betrekking heeft. Tevens dient, indien de bijlage een uittreksel of kopie is, onmiskenbaar te worden aangegeven welk deel van de tekst behoort bij de gestelde eis en/of vraag.
- 7 Er dient strikt op basis van het gevraagde een Inschrijving te worden opgesteld. Varianten zijn *dan ook uitdrukkelijk niet* toegestaan.

2.3 Communicatie en informatieverstrekking

- 1 Reggesteyn zal het contact met de Inschrijver laten verlopen via een door de Inschrijver uit zijn midden aangewezen contactpersoon of diens plaatsvervanger. Beiden dienen volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens de Inschrijver op te kunnen treden.
- 2 De namen, adressen, telefoonnummers en e-mailadressen van de contactpersoon en zijn/haar plaatsvervanger dienen in de Inschrijving te worden vermeld.

- 3 Reggesteyn zal het contact met de Inschrijver laten verlopen via Marcel de Jager van Expanding Visions B.V.
- 4 Nadere inlichtingen over deze Offerteaanvraag worden tot **19-04-2017** verstrekt op voorwaarde dat daarom uiterlijk op **11-04-2017** tot **17.00** uur om is verzocht. Informatie wordt wekelijks gepubliceerd op TenderNed. Op verzoek van de Gegadigde kan voornoemde informatie schriftelijk worden verzonden.
- 5 Verzoeken tot nadere inlichtingen worden zo spoedig mogelijk behandeld. Alle vragen dienen via TenderNed te worden ingediend. Het is de verantwoordelijkheid van de Gegadigde om vast te stellen of verzoeken om nadere inlichtingen door Reggesteyn zijn ontvangen. De antwoorden op deze vragen worden op TenderNed geplaatst. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan mondelinge uitspraken. Contact opnemen met anderen dan de aangegeven contactpersoon wordt niet op prijs gesteld. **Wij verzoeken de Gegadigde daarom alleen via TenderNed te communiceren.**

2.4 Commerciële condities

- 1 Alle prijzen dienen in euro's inclusief btw te worden vermeld. De afgegeven prijzen dienen betrekking te hebben op alle door de Inschrijver in het kader van deze offerteaanvraag te leveren goederen en/of overige te verrichten prestaties.
- 2 De Inschrijving dient een geldigheid van minimaal 60 dagen te hebben, gerekend vanaf de uiterste inleverdatum. Indien de besprekingen met de winnende Inschrijver waarin de afstemming van de bij de eventuele Gunning af te sluiten conceptovereenkomst(en) plaats vindt meer tijd dan vooraf geschat was vergt, zal de geldigheidsduur stilzwijgend worden verlengd voor de duur van deze besprekingen. Indien rechtsmiddelen worden aangewend vóór het moment van definitieve Gunning zal de gestanddoeningstermijn stilzwijgend worden verlengd tot twee weken na uitspraak van het rechterlijke vonnis.
- 3 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van de Inschrijver dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 4 Alle kosten van Inschrijving als gevolg van deelname aan deze aanbestedingsprocedure zijn voor rekening van de Inschrijver.

2.5 Algemene aanbestedingsvoorwaarden

- 1 Door het accepteren van een opdracht verplicht de Inschrijver zich om aan de gevraagde levering, dienstverlening en uitvoering van werkzaamheden zoals gesteld in de offerteaanvraag te voldoen, inclusief de daarin gestelde specificaties.
- 2 De Inschrijving is onherroepelijk en zonder voorbehoud.
- 3 Door het niet inwinnen van schriftelijke inlichtingen acht de Inschrijver deze offerteaanvraag en de bijbehorende bijlage(n) voldoende uitvoerig en toereikend.
- 4 Het niet-voldoende inspelen op of foutief interpreteren van de door Reggesteyn aangereikte informatie kan nooit aanleiding zijn tot vertraging van de aanbesteding of verrekening van kosten.
- 5 De aanbestedingsdocumenten (waaronder deze Offerteaanvraag inclusief de Bijlagen) zijn met grote zorgvuldigheid opgesteld. Mocht u echter constateren dat het document of de gevolgde procedure onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of strijdigheden met de Aanbestedingswet 2012 bevat dan bent u gehouden hiervan onverwijld, doch uiterlijk binnen vijftien dagen na ontvangst van het desbetreffende aanbestedingsdocument, schriftelijk melding te doen aan de contactpersoon van Reggesteyn. Als een Inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze Reggesteyn heeft geattendeerd, heeft die Inschrijver daarmee ieder recht jegens Reggesteyn verspeeld voor zover verband houdende met de vermeende onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of strijdigheden met de Aanbestedingswet 2012. U dient derhalve tijdig aandacht te besteden aan hetgeen is opgenomen in de desbetreffende aanbestedingsdocumenten en zich zo nodig te laten adviseren.
- 6 De Inschrijver dient volledige geheimhouding te betrachten naar derden met betrekking tot informatie die betrekking heeft op deze offerteaanvraag. De gedurende deze aanbesteding verkregen informatie mag Uitsluitend ten behoeve van de realisatie van het uitbrengen van een Inschrijving naar aanleiding van deze aanbesteding worden gebruikt. Indien Reggesteyn gegronde redenen heeft om hieraan te twijfelen, kan Reggesteyn besluiten dat Inschrijver van verdere deelname aan de procedure wordt uitgesloten.
- 7 Indien door de Inschrijver gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer of van personeel ingehuurd bij derden, wordt de Inschrijver geacht dit kenbaar te maken onder vermelding van de bedrijfsnaam, het aantal mensen dat wordt ingehuurd en de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.
- 8 De bijgevoegde conceptovereenkomst is in dit stadium nadrukkelijk nog geen aanbod tot het aangaan van (een) overeenkomst(en). De Inschrijver dient bij Inschrijving onvoorwaardelijk in te stemmen met de definitieve overeenkomst die bij de laatste Nota van Inlichtingen wordt meegezonden.

- 9 In verband met het onvoorwaardelijk instemmen met de definitieve overeenkomst is het belangrijk dat u de conceptovereenkomst zorgvuldig leest en uw vragen, opmerkingen en eventuele nieuwe of alternatieve teksten uiterlijk **11-04-2017** voor 17.00 uur per e-mail indient bij de in paragraaf 2.3 genoemde contactpersoon. Alternatieve en nieuwe teksten dienen gemotiveerd te worden ingediend. Gebeurt dit niet, dan is Reggesteyn niet of onvoldoende in staat om te beoordelen of de bestaande overeenkomst wel/niet gewijzigd moet worden. Reggesteyn zal alle vragen, opmerkingen en alternatieve teksten zorgvuldig bestuderen en besluiten of de conceptovereenkomst gewijzigd moet worden. De wijzigingen worden opgenomen in de Nota's van Inlichtingen. Bij de laatste Nota van Inlichtingen wordt de definitieve overeenkomst meegezonden zodat voor alle Inschrijvers duidelijk is waar zij onvoorwaardelijk mee in dienen te stemmen.

2.6 Toepasselijk recht en geschillen

De verhouding tussen Reggesteyn en Inschrijver wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.

Een vordering in verband met enige handeling en/of beslissing van Reggesteyn in het kader van deze aanbesteding – daaronder begrepen bekendmakingen of het stellen van voorschriften in de aanbestedingsdocumenten, beslissingen tot selectie van Inschrijver en/of gunningsvoornemens – dient aanhangig te zijn gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Almelo binnen 20 dagen na verzending van bekendmaking daarvan aan Inschrijver of, bij gebreke van zo'n bekendmaking, binnen 20 dagen nadat Inschrijver met de desbetreffende handeling en/of beslissing van Reggesteyn bekend werd of redelijkerwijs bekend had moeten zijn.

Indien niet tijdig en op deze wijze een vordering aanhangig is gemaakt, vervalt elk recht van de Inschrijver om ten aanzien van de desbetreffende handeling en/of beslissing een vordering tegen Reggesteyn in te stellen.

Het voorgaande geldt niet met betrekking tot vorderingen in een bodemprocedure die zien op vergoeding van schade door Reggesteyn. Dergelijke vorderingen dienen binnen 30 dagen nadat Inschrijver met de handeling en/of beslissing waarop de vordering is gebaseerd bekend werd of redelijkerwijs bekend had moeten zijn, aanhangig zijn gemaakt bij de bevoegde rechter te Utrecht bij gebreke waarvan elk recht van Inschrijver vervalt om ten aanzien van de desbetreffende handeling en/of beslissing zo'n vordering jegens Reggesteyn in te stellen.

2.7 Karakter termijnen

Tenzij de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders bepalen zijn de daarin aan Inschrijver gestelde termijnen (waaronder die voor het stellen van vragen, het indienen van een Inschrijving, en het stellen van vorderingen) fatale termijnen. Bij overschrijding ervan treedt verval van recht in.

2.8 Afbreken/wijzigen aanbesteding

Reggesteyn behoudt zich het recht voor om niet tot gunning over te gaan en/of de aanbesteding tussentijds te beëindigen. Reggesteyn behoudt zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen. Reggesteyn behoudt zich het recht voor om informatie in de aanbestedingsdocumenten aan te vullen en/of te wijzigen.

2.9 Voorlopige planning

Voorlopige planning		
Week	Datum	Activiteit
	14-03-2017	Aankondiging op TenderNed.
	11-04-2017	Einddatum stellen van vragen
	19-04-2017	Laatste Nota van Inlichtingen
	08-05-2017	Sluitingsdatum (12.00 uur).
Week 19		Beoordeling Inschrijvingen.
	10-05-2017	Verzending Gunningsbeslissing en afschrijvingsbrieven.
Week 21		Afstemmingsbesprekingen over de bij een eventuele Gunning af te sluiten overeenkomsten.
	31-05-2017	Definitieve Gunning.
		Aankondiging gegunde opdracht op TenderNed.

Bovenstaande planning kan aan veranderingen onderhevig zijn. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

2.10 Verificatie van verstrekte informatie

Reggesteyn houdt zich het recht voor om alle verstrekte informatie te (laten) verifiëren, door middel van bijvoorbeeld bedrijfsbezoeken, door het inwinnen van nadere informatie en het verkrijgen van inzicht in de te leveren producten en diensten. Door het indienen van een Inschrijving stemt u hiermee in. U stemt er tevens mee in om in voorkomend geval actief mee te werken aan de verificatie van verstrekte informatie, bij gebreke waarvan Reggesteyn gerechtigd is de Inschrijving (alsnog) ongeldig te verklaren en terzijde te leggen.

Indien op enig moment blijkt dat een Inschrijver onjuiste informatie heeft verschaft, wordt die Inschrijver in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.11 Hertoetsing vóór Gunning

Reggesteyn behoudt zich het recht voor om voordat zij een voorlopige Gunningsbeslissing neemt de door de Inschrijver verstrekte bewijsmaterialen (opnieuw) te toetsen. Indien blijkt dat de Inschrijver op het moment van toetsing niet (meer) voldoet aan de gestelde Minimumeisen dan wel dat één van de gehanteerde Uitsluitingsgronden van toepassing is zal de Inschrijving (alsnog) ongeldig worden verklaard en terzijde worden gelegd.

2.12 Beroep op bekwaamheid

Het is de Inschrijver toegestaan om zich te beroepen op de draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen.

Indien de Inschrijver zich wenst te beroepen op de draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, dient de Inschrijver te bewijzen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van die andere natuurlijke personen of rechtspersonen. De Inschrijver dient dit aan te tonen door (i) overlegging van een schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende daartoe strekkende overeenkomst tussen Inschrijver en de desbetreffende derde of (ii) documenten die Reggesteyn een vergelijkbare mate van zekerheid verschaffen over de verhouding tussen de Inschrijver en de desbetreffende derde gedurende de duur van op grond van deze aanbesteding te sluiten overeenkomst. Als document dat Reggesteyn een vergelijkbare mate van zekerheid verschaft, geldt in ieder geval een volledig ingevulde verklaring als opgenomen in **Bijlage F** en **Bijlage G**.

De betreffende derde dient bij de uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk te worden ingezet, waarbij Inschrijver gebruik dient te maken van de middelen tot de beschikkingstelling waarvan de derde zich in het kader van deze aanbesteding verbond.

2.13 Onderaanneming

In geval van hoofd-/onderaanneming geldt de hoofdaannemer als Inschrijver. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanleveren van één gezamenlijke Inschrijving inclusief alle door de onderaannemers in te vullen en te ondertekenen documenten.

De Inschrijver dient in het geval van onderaanneming:

- in de Eigen Verklaring aan te geven welk deel van de opdracht aan wie in onderaanneming wordt gegeven en ten aanzien van welke onderdelen een beroep wordt gedaan op middelen van een onderaannemer;
- In voorkomende gevallen in **Bijlage D** te vermelden ten aanzien van welke onderdelen een beroep wordt gedaan op middelen van een onderaannemer.

Er geldt met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen voor de onderaannemers het volgende:

Verplichte Uitsluitingsgronden:	de Eigen Verklaring dient te worden ingevuld en ingeleverd.
Facultatieve Uitsluitingsgronden:	de Eigen Verklaring dient te worden ingevuld en ingeleverd.
Verklaring bereidheidstelling beroep op middelen:	deze verklaring (Model E) dient te worden ingevuld en ingeleverd door zowel de onderaannemers op wiens middelen de Inschrijver een beroep doet in het kader van deze aanbesteding als de Inschrijver.

De Inschrijver dient zorg te dragen voor de volledige en juiste aanlevering van de gevraagde relevante bescheiden door de betrokken onderaannemer(s).

Indien een Inschrijver eenmaal op basis van non-conformiteit met de gestelde Uitsluitingsgronden en het voldoen aan de Geschiktheidseisen/Shortlistcriteria door zijn onderaannemer(s) geschikt is bevonden en een of meer onderaannemers op enig moment wegvallen, dient de Inschrijver dat op de kortst mogelijke termijn schriftelijk aan Reggesteyn te berichten. Indien de Inschrijver, ter vervanging van de weggevallen onderaannemer, een nieuwe onderaannemer voorstelt, moet Reggesteyn te allen tijde toestemming geven voor het inzetten van de voorgestelde onderaannemer(s).

Indien een of meer onderaannemer(s) van een Inschrijver niet meer voldoet aan één van de Geschiktheidseisen/Shortlistcriteria dan wel een Uitsluitingsgrond op de desbetreffende onderaannemer(s) van toepassing is, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

2.14 Inschrijving als Samenwerkingsverband

In geval van een Samenwerkingsverband dient, voorafgaand aan het indienen van de Inschrijving, de penvoerder van het Samenwerkingsverband te worden vastgesteld. De penvoerder dient tevens alle relevante Bijlagen te ondertekenen en is verantwoordelijk voor het aanleveren van één gezamenlijke Inschrijving.

Indien de Inschrijver voornemens is een Samenwerkingsverband te vormen, dan geldt met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheideisen het volgende:

Verplichte Uitsluitingsgronden:	alle Combinanten dienen de Eigen Verklaring in te vullen en in te leveren en hierop aan te geven dat men een Samenwerkingsverband vormt met anderen. Ook de namen van de andere Combinanten dienen vermeld te worden. Tevens dient te worden aangegeven wie de penvoerder is namens het Samenwerkingsverband. De penvoerder is verantwoordelijk voor het aanleveren van één gezamenlijke Inschrijving.
Facultatieve Uitsluitingsgronden:	alle Combinanten dienen de Eigen Verklaring afzonderlijk in te vullen en in te leveren.
Inschrijving in nationaal beroepsregister:	alle Combinanten dienen de Eigen Verklaring afzonderlijk in te vullen en in te leveren. Het gevraagde bewijsmiddel dient door alle Combinanten afzonderlijk te worden ingeleverd.
Financiële en economische draagkracht:	de Eigen Verklaring (Bijlage B) dient door alle partijen afzonderlijk namens de Inschrijver te worden ingevuld en ingeleverd. Gezamenlijk moet worden voldaan aan de gestelde Minimumeisen.
Holdingverklaring:	deze verklaring (Bijlage C) dient door alle Combinanten afzonderlijk te worden ingeleverd.

Referenties:	de Eigen Verklaring inclusief bijbehorende bewijsmiddelen (Bijlage B) dient door alle Combinanten afzonderlijk namens de Inschrijver te worden ingeleverd. Gezamenlijk moet worden voldaan aan de gestelde Minimumeisen.
Omschrijving onderaanneming	deze opgave (Bijlage D dient door alle Combinanten afzonderlijk namens de Inschrijver te worden ingevuld en ingeleverd. Gezamenlijk moet worden voldaan aan de gestelde Minimumeisen.
Verklaring bereidheidstelling beroep op middelen:	deze verklaring (Bijlage E) dient door alle Combinanten afzonderlijk te worden ingevuld en ingeleverd.

De afzonderlijke leden van een Samenwerkingsverband verklaren door Inschrijving dat zij hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen uit hoofde van deze aanbesteding jegens de Aanbestedende Dienst. Reggesteyn wil in dat kader vooropstellen dat de dienstverlening zal worden vervat in één overeenkomst. In die overeenkomst zal worden vastgelegd dat gedurende de looptijd van de overeenkomst slechts één van de Combinanten zal fungeren als feitelijk en juridisch aanspreekpunt voor alle aspecten van de dienstverlening. Het zijn van juridisch aanspreekpunt laat voornoemde hoofdelijke aansprakelijkheid onverlet. Met andere woorden, de desbetreffende Combinant is - zolang Reggesteyn daarvoor kiest - de enige gesprekspartner van Reggesteyn voor de uitvoering van de overeenkomst.

De desbetreffende Combinant kan in geval van een tekortkoming in de nakoming dan ook - zolang Reggesteyn er voor kiest de woordvoerder-Combinant daarop aan te spreken - geen beroep doen op zijn afhankelijkheid van de andere Combinanten.

De penvoerder van het Samenwerkingsverband dient zorg te dragen voor de volledige en juiste aanlevering van de gevraagde bescheiden door de betrokken Combinanten.

Indien de Inschrijver (mede) op basis van non-conformiteit met de gestelde Uitsluitingsgronden en het voldoen aan de Geschiktheidseisen/Shortlistcriteria door zijn Combinant(en) geschikt is bevonden en een of meer Combinanten op enig moment wegvallen, dient de Inschrijver dat op de kortst mogelijke termijn schriftelijk aan Reggesteyn te berichten. Indien de Inschrijver, ter vervanging van de weggevallen Combinant(en), (een) nieuwe Combinant(en) voorstelt, moet Reggesteyn te allen tijde toestemming geven voor het inzetten van de voorgestelde Combinant(en).

Indien het (nieuwe) Samenwerkingsverband niet meer voldoet aan één van de Minimumeisen en/of Geschiktheidseisen//Shortlistcriteria dan wel een Uitsluitingsgrond op de betreffende Combinant(en) van toepassing is, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

2.15 Meerdere Inschrijvingen

Ten aanzien van het doen van of betrokken zijn bij meerdere Inschrijvingen hanteert Reggesteyn de volgende voorschriften:

- a Het is Ondernemers niet toegestaan meerdere Inschrijvingen in te dienen of daarbij betrokken te zijn in de zin dat beroep wordt gedaan op de middelen van die Ondernemer, ongeacht of dit als Inschrijver, onderaannemer of Combinant gebeurt.
- b In uitzondering op het voorschrift onder a) geldt dat het een Ondernemer wel is toegestaan als Inschrijver of als Combinant een Inschrijving in te dienen en tevens betrokken te zijn bij het doen van één andere Inschrijving in de zin dat beroep wordt gedaan op de middelen van die Ondernemer en/of dat die Ondernemer fungeert als onderaannemer van een andere Inschrijver.
- c In uitzondering op het voorschrift onder a) geldt dat het een Ondernemer wel is toegestaan betrokken te zijn bij het doen van een Inschrijving in de zin dat beroep wordt gedaan op de middelen van die Ondernemer en/of dat die Ondernemer fungeert als onderaannemer van een andere Inschrijver en vervolgens op dezelfde wijze nogmaals betrokken te zijn bij één andere Inschrijving.
- d Per Concern mogen er slechts twee Ondernemers een Inschrijving indienen of daarbij betrokken zijn in de zin dat beroep wordt gedaan op de middelen van die Ondernemers, ongeacht of dit als Inschrijver, onderaannemer of Combinant gebeurt. Deze 'Concern-beperking' geldt niet voor zover de desbetreffende Ondernemers kunnen aantonen dat de desbetreffende Inschrijvingen (drie of meer) en eventuele latere Inschrijvingen zonder vervalsing van de mededinging tot stand zijn gekomen.
- e In de gevallen beschreven onder b), c) en d) dienen de desbetreffende Ondernemers Reggesteyn bij het doen van de Inschrijving (in de aanbiedingsbrief) duidelijk aan te geven dat sprake is van een dergelijk geval.

3 Wijze van beoordeling

3.1 Algemeen

De Inschrijving dient aan alle eisen en voorwaarden uit de Offerteaanvraag te voldoen. Een Inschrijving die niet voldoet aan alle daaraan gestelde eisen en voorwaarden zal in de regel door Reggesteyn ongeldig worden verklaard en buiten beschouwing worden gelaten.

Reggesteyn is gerechtigd, maar niet gehouden, een Inschrijver om aanvulling van zijn Inschrijving of anderszins om nadere informatie te verzoeken.

3.2 Gunningscriterium

Reggesteyn hanteert als Gunningscriterium het criterium 'economisch meest voordelige Inschrijving'.

3.3 Beoordelingsmethode

De Inschrijvingen worden vanaf het moment van verstrijken van de uiterste termijn voor indiening in vijf stappen beoordeeld:

- Stap 1:** in de eerste stap wordt gecontroleerd of alle documenten in de Inschrijving volledig en correct zijn aangeleverd. Indien de Inschrijving niet volledig en correct is aangeleverd, behoudt Reggesteyn zich het recht voor de Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen.
- Stap 2:** indien de Inschrijving in stap 1 niet terzijde is gelegd start de tweede stap van de Beoordeling. Reggesteyn toetst of de Inschrijver voldoet aan één of meer van de Uitsluitingsgronden die zijn geformuleerd in hoofdstuk 4. Indien aan één of meer Uitsluitingsgronden wordt voldaan wordt de Inschrijver uitgesloten van deelname.
- Stap 3:** als de Inschrijver niet is uitgesloten van deelname, start de derde stap van de Beoordeling. Reggesteyn toetst of de Inschrijver voldoet aan de gestelde Minimumeisen ten aanzien van de geschiktheid van de Inschrijver die zijn geformuleerd in hoofdstuk 4. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde Minimumeisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.
- Stap 4:** indien de Inschrijving in stap 1 niet terzijde is gelegd en aan alle eisen met het karakter van een Minimumeis wordt voldaan wordt de Inschrijving beoordeeld op basis van Gunnen Op Waarde.

Stap 5: Na Beoordeling van de Inschrijvingen zal Reggesteyn een voornemen tot Gunning meedelen aan de winnende Inschrijver. De overige Inschrijvers zullen in kennis worden gesteld over het voornemen tot Gunning waarbij hen wordt medegedeeld waarom zij niet de winnende Inschrijving hebben uitgebracht. Indien binnen 20 dagen na mededeling van het voornemen tot Gunning geen rechtsmiddelen zijn aangewend, volgt in de regel Gunning door het sluiten van een overeenkomst met de winnende Inschrijver.

3.4 Gunnen op waarde

Gunnen op waarde gaat uit van de toegevoegde waarde of meerwaarde (Mw) en de prijs (P) van de Inschrijving. Hierbij wordt de meerwaarde (in €) bepaald aan de hand van de punten die worden gescoord op de vragen. De maximale meerwaarde (Mw) bedraagt: **€ 650.000,-**.

De toekenning van punten bij de vragen gaat als volgt:

- Een score van 0 punten levert geen waarde.
- Een score van 2 punten levert $2/10 \times$ de maximaal voor die vraag te behalen waarde.
- Een score van 4 punten levert $4/10 \times$ de maximaal voor die vraag te behalen waarde.
- Een score van 6 punten levert $6/10 \times$ de maximaal voor die vraag te behalen waarde.
- Een score van 8 punten levert $8/10 \times$ de maximaal voor die vraag te behalen waarde.
- Een score van 10 punten levert de maximaal voor die vraag te behalen waarde.

Alle meerwaarden bij elkaar opgeteld vormt de totale Meerwaarde (Mw t).

Nadat de totale Meerwaarde is bepaald wordt de Evaluatieprijs (Ep) berekend. De Evaluatieprijs (Ep) is de Prijs (P) minus de totale Meerwaarde (Mw t) in €. Als formule: **$Ep = P - Mw t$** .

De evaluatieprijs bepaalt op welke plaats een Inschrijving in de rangorde geëindigd is. De Inschrijving met de laagste Evaluatieprijs (Ep) is de 'economisch meest voordelige Inschrijving'.

3.5 Beoordeling vragen

Beoordeling geschiedt op basis van de items die als **Vraag** zijn gekenmerkt in het Programma van Eisen. De beoordeling van de antwoorden op de vragen vindt plaats door een beoordelingsteam dat wordt samengesteld uit meerdere (materie)deskundigen. De namen van de beoordelaars worden vooraf vastgelegd in een beoordelingsprotocol. Het beoordelingsprotocol wordt door het beoordelingsteam definitief vastgesteld voor de indieningsdatum van de Inschrijvingen.

De beoordeling van de antwoorden is naar het inzicht van de beoordelaars. Hiervoor wordt een meetinstrument gehanteerd dat gebruik maakt van punten. Per antwoord op een vraag worden punten door de individuele beoordelaars toegekend. De afzonderlijke punten van de individuele beoordelaars worden per vraag afgezet tegen de wegingsfactor van die vraag en leidt tot een score. De scores van alle beoordelaars voor die vraag worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Het gemiddelde aantal punten dat uit deze berekening komt, is het aantal punten dat een Inschrijver ontvangt voor de vraag en waarmee gerekend dient te worden bij de verdere beoordeling.

Door de individuele beoordelaars kunnen uitsluitend de hierna genoemde hele even aantallen punten en 0 punten worden toegekend.

10 punten : Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op het gevraagde type dienstverlening. Alle elementen en aspecten van de vraag zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. De beantwoording sluit volledig aan bij de wens van Reggesteyn.

8 punten : Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat gebaseerd is op het gevraagde type dienstverlening. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, en sluiten grotendeels aan bij de wens van Reggesteyn.

6 punten : Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver slechts ten dele inhoudelijk relevant in op het gevraagde type dienstverlening en sluit ten dele aan bij de wens van Reggesteyn.

4 punten : Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver maar beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde type dienstverlening en sluit maar beperkt aan bij de wens van Reggesteyn.

2 punten : Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver zeer beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde type dienstverlening en sluit maar zeer beperkt aan bij de wens van Reggesteyn.

0 punten : Geen score, Inschrijver geeft naar het oordeel van de beoordelaar geen antwoord op de vraag, heeft de vraag geheel overgeslagen.

Bij het geven van bovengenoemde score moet de beoordelaar een inhoudelijke beoordeling van het antwoord in de score tot uitdrukking laten komen. Welke score wordt toegekend aan de beantwoording op een vraag is geheel naar het oordeel van de afzonderlijke beoordelaar en Reggesteyn.



Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen individueel en kent individueel een score toe aan de antwoorden op de vragen uit de Inschrijvingen. Na de individuele beoordeling vindt er een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de scoreresultaten worden doorgenomen. Grote afwijkingen tussen scores onderling worden beargumenteerd doorgesproken en eventueel bijgesteld. Daarna wordt de totaalscore per Inschrijving opgemaakt. Iedere individuele beoordeling telt evenredig mee voor de totaalscore van de Inschrijving.

4 Uitsluitingsgronden en Minimumeisen

Onderstaand treft u de gehanteerde Uitsluitingsgronden en Minimumeisen met inbegrip van de daarbij aan te leveren bewijsstukken. U dient deze aan te leveren in de volgorde zoals hieronder is aangegeven. Daar waar om een verklaring wordt gevraagd, dient deze ondertekend te worden door een daartoe bevoegd persoon. Indien aan een Uitsluitingsgrond wordt voldaan wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Indien aan een Minimumeis niet wordt voldaan wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd.

4.1 Uitsluitingsgronden

Voor de paragrafen 4.1.1. en 4.1.2. dient de Eigen verklaring te worden gebruikt. Deze Eigen Verklaring is waar van toepassing reeds ingevuld en beschikbaar op TenderNed (zie Dashboard/documenten).

4.1.1 Verplichte Uitsluitingsgronden

Ten aanzien van de Gegadigde, onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan en Combinanten mogen geen van de Uitsluitingsgronden (art. 2.86 Aanbestedingswet 2012) van toepassing zijn.

Bij eventuele uitnodiging tot inschrijven dient tevens het navolgende officiële bewijsstuk te worden ingediend: GedragsVerklaring Aanbestedingen, niet ouder dan twee jaar gerekend vanaf de datum van Aanmelding. Deze verklaring is aan te vragen bij de dienst Justis, afdeling COVOG van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

4.1.2 Facultatieve Uitsluitingsgronden

Ten aanzien van de Gegadigde, onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan en Combinanten mogen geen van de Facultatieve Uitsluitingsgronden (artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012) van toepassing zijn.

4.2 Minimumeisen

4.2.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient **twee** relevante referenties op te geven van projecten die in het verleden zijn uitgevoerd en niet ouder zijn dan drie jaar. Indien de Inschrijver voldoet aan deze eis, worden de referenties beoordeeld. Er geldt echter wel een minimumeis, zoals hieronder verder omschreven.

Minimumeis

1 referentie die minimaal de volgende kenmerken heeft:

Kerncompetentie A Het leveren van digitale werkplekken als dienst inclusief applicatiedistributie vergelijkbaar met het gestelde in deze Offerteaanvraag.

En

1 referentie die minimaal de volgende kenmerken heeft:

Kerncompetentie B Het leveren van beheer en onderhoud vergelijkbaar met het gestelde in deze Offerteaanvraag.

De Inschrijver dient hiervoor gebruik te maken van de Eigen Verklaring en dient de referenties aan te leveren conform het model zoals is aangegeven in **Bijlage B** Reggesteyn behoudt zich het recht voor om contact op te nemen met de opgegeven referent teneinde de betreffende referentie(s) te verifiëren. De referenties moeten in de Inschrijving worden opgenomen als **Bijlage B**.

4.2.2 Holdingverklaring

Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een Holdingmaatschappij en van de jaarcijfers van de bedoelde Holdingmaatschappij gebruik maakt bij de verklaring betreffende de financiële en economische draagkracht dan dient de holding de verklaring conform **Bijlage C** van deze Offerteaanvraag te ondertekenen ter verklaring dat de holding zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de nakoming van de overeenkomst(en) die Reggesteyn in voorkomend geval sluit met de Inschrijver.

Deze verplichting geldt ook ten aanzien van een Samenwerkingsverband die voor de vereiste financiële en economische draagkracht gebruik maakt van de omzet/jaarcijfers van een holdingmaatschappij waar één van de Combinanten deel van uitmaakt.

Indien de Inschrijver geen deel uitmaakt van een Holdingmaatschappij en/of geen gebruik maakt van de jaarcijfers van een Holdingmaatschappij bij de verklaring betreffende de financiële en economische draagkracht dan dient de Inschrijver de verklaring conform **Bijlage C** van deze Offerteaanvraag conform in te vullen en te ondertekenen ter verklaring dat de holdingverklaring niet van toepassing is. De verklaring(en) moet(en) in de Inschrijving worden opgenomen als **Bijlage C**.

4.2.3 Onderaanneming

De Inschrijver dient een opgave in te dienen van het gedeelte van de opdracht dat de Inschrijver voornemens is in onderaanneming te geven. In voorkomende gevallen dient deze opgave te zijn voorzien van de opmerking 'nog niet bekend'. Deze opgave moet in de Inschrijving worden opgenomen als **Bijlage D**.

4.2.4 Verklaring bereidheidstelling beroep op middelen

De Ondernemer die als onderaannemer of Combinant van de Inschrijver optreedt en in het kader van deze aanbesteding middelen ter beschikking stelt, dient een verklaring te overleggen waarin hij verklaart dat de Inschrijver de beschikking heeft over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen. Deze opgave moet in de Inschrijving worden opgenomen als **Bijlage E**.

5 Huidige situatie

5.1 Algemeen

De IT infrastructuur van Reggesteyn wordt in de huidige situatie beheerd door een externe dienstverlener (Lesscher). Alle centrale apparatuur (zoals servers, storage en netwerk) en software zijn eigendom van Reggesteyn. De huidige dienstverlener levert dan vooral ook 'mankracht' om het technisch beheer uit te voeren, de IT wordt dus niet 'als dienst' geleverd. De beschikbaarheid van de huidige IT omgeving is hoog. Verstoringen zijn beperkt en incidenten en wijzigingen worden naar behoren uitgevoerd. Alle centrale apparatuur (servers, storage, firewall, etc.) staat in het datacenter van Previder te Hengelo. Adresgegevens datacenter:

Expolaan 50, 7556 BE Hengelo

Telefoon: 088 - 332 3333

E-mail: info@previder.nl

5.2 Infrastructuur

De huidige infrastructuur is gebaseerd op Microsoft Windows waarbij de werkplekken gestandaardiseerd zijn op Windows 7. Voor applicatiedistributie wordt gebruik gemaakt van Novell ZENWorks. Het netwerk is grotendeels opgebouwd uit apparatuur van Cisco.

5.3 Organisatie van IT

De huidige organisatie van IT binnen Reggesteyn richt zich vooral op de automatisering. Deze organisatie, die bestaat uit een externe dienstverlener (Lesscher), een helpdesk en lokale ondersteuners, is goed ingericht en functioneert naar behoren. Ook de processen voor bijvoorbeeld incident- en wijzigingsbeheer zijn zeer goed op orde.

Elke locatie van Reggesteyn beschikt over een technisch conciërge. Deze rol richt zich primair op het oplossen van kleine verstoringen (losse kabel, vervangen lamp beamer, etc.). Indien de verstoring complexer is wordt direct de helpdesk ingeschakeld. Voor zaken die zich vooral op eindgebruikers (software) richten beschikt elke school over een ICT-coördinator. Daarnaast wordt er gewerkt met 'behandelaars'. Bij een verstoring of wijziging (van welke aard dan ook) speelt de helpdesk een centrale rol (voor registratie en aansturing en mogelijk oplossen) maar maakt het gebruik van de mensen op de locatie.

Op korte termijn zal Reggesteyn invulling geven aan de rol van informatiemanager.

De informatiemanager:

- Bewaakt en onderhoudt de informatiearchitectuur en de samenhang van de IT-ontwikkelingen binnen Reggesteyn en adviseert het College van Bestuur en directieoverleg hierover gevraagd en ongevraagd.

- Zit het platform van ICT-coördinatoren voor en draagt daarmee zorg voor de ontwikkeling van de vraagkant binnen Reggesteyn.
- Fungeert als brug tussen het onderwijs (waaronder de ICT-coördinator en directies van de scholen) en externe zoals IT-dienstverleners en uitgevers om de afstemming tussen vraag en aanbod tot stand te brengen.
- Stemt mogelijke implementatie van nieuwe ontwikkelingen of systemen met externe leveranciers af.

5.4 Achtergrondinformatie

Alle noodzakelijke achtergrondinformatie, van een overzicht van de IT infrastructuur en applicaties tot aan een schematische weergave van de organisatie, is opgenomen in de verschillende bijlagen (**Bijlage J** t/m **L**).

6 Gewenste situatie

6.1 Algemeen

Reggesteyn heeft geconstateerd dat een volledig webgebaseerde cloudomgeving de uiteindelijk gewenste vorm is voor de toekomstige IT omgeving. Maximale flexibiliteit qua toepassingen die ook nog eens altijd en overal beschikbaar zijn. Juist ook buiten de muren van de school. Vanzelfsprekend met behoud van de hoge beschikbaarheid van de IT infrastructuur (zoals dat nu ook is) en veiligheid. Echter, de weg hier naar toe is complex en vraagt om een zorgvuldige begeleiding waarbij beheersbaarheid centraal staat. Om de stap naar een volledige cloudomgeving beheersbaar te kunnen maken dient er voor de periode van drie jaar een IT dienstverlener te worden geselecteerd.

Bij de keuze voor een IT-dienstverlener zal dan ook de nadruk op het technisch beheer dienen te liggen. Reggesteyn zal zelf de functionele invulling blijven bepalen en wenst hierin een grote mate van vrijheid tussen de scholen. De IT-infrastructuur zal daarnaast flexibel moeten zijn, in de zin dat er niet alleen snel op nieuwe ontwikkelingen kan worden ingespeeld maar dat ook de verschillen per school mogelijk zijn. Bovenal dient de kwaliteit van de IT-infrastructuur en bijbehorende diensten van hoog niveau te zijn. Dit alles vraagt om een dienstverlener die de IT-infrastructuur beheert en koppelingen met externe (cloud) systemen faciliteert. De door de IT-dienstverlener beheerde omgeving dient toekomstige ontwikkelingen niet te belemmeren.

6.2 Scope

Reggesteyn wenst de IT-infrastructuur als dienst af te nemen bij een IT-dienstverlener. Kwaliteit en flexibiliteit worden hierbij als belangrijkste voorwaarde gezien. Het beheer van netwerk (LAN, WiFi en WAN) maakt geen deel uit van deze aanbesteding. Dit onderdeel wordt door een gespecialiseerde dienstverlener uitgevoerd. Met IT-infrastructuur wordt bedoeld alle noodzakelijke componenten om de werkplekken te voorzien van de gewenste functionaliteit inclusief aansturing van alle randapparatuur. De dienstverlening betreft op hoofdlijnen:

- Het leveren van een infrastructuur vanuit een extern datacenter (servers)
- Het technisch beheren van werkplekken

6.3 Microsoft Office 365

Reggesteyn heeft ervoor gekozen om Microsoft Office365 te gaan gebruiken als digitale werkomgeving. In eerste instantie als platform voor mail, agenda en op termijn ook voor data. Na de transitie zal Reggesteyn een separaat project starten om de digitale werkomgeving verder vorm te gaan geven. Met nadruk wordt gesteld dat deze verdere inrichting geen onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding.

7 Programma van Eisen: Digitale werkplek

Het Programma van Eisen 'Digitale werkplek' omvat de volgende onderdelen:

- Digitale Werkplekken (voor leerlingen, onderwijzend personeel en ondersteunend personeel) inclusief applicatiedistributie en dataopslag.

7.1 Algemeen

Deze paragraaf beschrijft de algemene functionele eisen en wensen inzake de IT-omgeving.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H7-1	Alle te leveren functionaliteit van de totale IT-omgeving dient als dienst te worden geleverd. De IT-dienstverlener plaatst geen servers op locaties van Reggesteyn. Alle centrale apparatuur (servers, storage e.d.) die wordt gebruikt om de gevraagde dienst te leveren blijft eigendom van de IT-dienstverlener. De huidige servers en storage (eigendom Reggesteyn) worden derhalve niet hergebruikt.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-2	De volledige IT-dienstverlening en alle daarvoor benodigde hardware en software, noodzakelijke werkzaamheden, inventarisaties en voorzieningen worden geacht te zijn inbegrepen bij de Inschrijving. Reggesteyn draagt zorg voor de benodigde desktop- en applicatielicensies en eindgebruiker hardware (desktops, laptops, tablets, digiborden, mobiele telefoons etc.).	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-3	Het volledige beheer van de totale IT-omgeving, met uitzondering van incidenten, storingen en wijzigingen aan de decentrale hardware, dient door de IT-dienstverlener op afstand plaats te vinden.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

7.2 Werkplek

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen en wensen inzake de beoogde werkplek van Reggesteyn. Reggesteyn maakt zoveel mogelijk gebruik van de systematiek van basisregistraties, waarbij de vastgelegde gegevens in de schooladministratie als zodanig worden gebruikt. Binnen Reggesteyn zijn meerdere administratiesystemen in gebruik zoals Magister en RAET. De, nog te realiseren, webgebaseerde digitale leer- en werkomgeving (zie paragraaf 6.3) zal op termijn de toegangspoort worden voor (nagenoeg) alle toepassingen voor zowel medewerkers, leerlingen en ouders. Het aantal te distribueren applicaties zal de aankomende jaren dan ook sterk worden teruggebracht.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H7-4	Na het inloggen op een medewerker-werkplek krijgt de gebruiker de applicaties waarvoor de betreffende persoon rechten heeft. Medewerkers kunnen daarmee eenvoudig op verschillende werkplekken binnen het Reggesteyn-netwerk inloggen met behoud van functionaliteit.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-5	Na het inloggen op een leerling-werkplek krijgt de leerling de applicaties waarvoor de betreffende persoon rechten heeft.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-6	De inschrijver dient aan te geven op welke wijze bij de toepassing van 'roaming profiles' de impact op het netwerk wordt beperkt om zo vertraging bij in- en uitloggen te voorkomen. In de beantwoording (maximaal 1 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: • Technisch ontwerp; • Mogelijke beperkingen.	€ 50.000,-	Vraag	0-10
H7-7	Indien een ingelogde gebruiker gedurende een vrij te definiëren tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) door middel van wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd. Deze functionaliteit moet per type gebruiker (leerling, medewerker) verschillend kunnen worden toegepast.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-8	Het dient in te stellen te zijn dat gebruikersaccounts van een groep gebruikers maximaal één keer tegelijk gebruikt kan worden.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-9	Indeling van accounts (waaronder naamgeving) wordt in samenspraak met Reggesteyn opgesteld en maakt onderdeel uit van het Plan van Aanpak.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

Item	Vraagstelling	Bewoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H7-10	Indien de gebruiker van wie de sessie is geblokkeerd niet meer aanwezig is (en deze daarmee de blokkade niet zelf kan opheffen) dient eenvoudig een andere sessie onder andere gebruikersnaam te kunnen worden gestart. Dit zonder de werkplek geheel te hoeven resetten.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-11	Na inloggen op een werkplek in netwerk dient de betreffende gebruiker in maximaal 45 seconden te beschikken over de applicaties/functionariteiten, die naar behoefte kunnen worden gestart.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

7.3 Applicaties

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen en wensen inzake applicaties. Voor de in deze paragraaf opgenomen eisen en wensen wordt een aantal maal verwezen naar de 'inventarisatielijst' van applicaties. Dit is een lijst met alle huidige in gebruik zijnde applicaties binnen Reggesteyn. Deze lijst is opgenomen in **Bijlage J** van deze Offerteaanvraag.

Zoals gesteld ziet Reggesteyn een verschuiving naar het steeds meer webbased gebruiken van applicaties. Dit zowel voor het secundaire als primaire proces. Reggesteyn verwacht dat de beheerkosten hiermee de aankomende jaren verder kunnen worden verlaagd. Immers, het aantal traditionele applicaties dat dient te worden gedistribueerd zal fors afnemen. Uitgangspunt is dat Reggesteyn vanaf heden uitsluitend webbased applicaties aanschaft. Voor het packagen en distribueren van traditionele applicaties dient een prijs per applicatie te worden afgegeven (zie **Bijlage F**). Dit betreft (toekomstige) applicaties die niet op de applicatielijst staan zoals bijgevoegd in **Bijlage J**. Deze applicaties dienen in de prijs te zijn inbegrepen.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H7-12	In Bijlage J is de inventarisatielijst van applicaties per school opgenomen. De IT-dienstverlener dient alle genoemde applicaties aan te bieden binnen de te leveren dienstverlening. Reggesteyn draagt zorg voor de benodigde licenties.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-13	De registratie en het beheer van licenties (licentiebeheer) zal door de Inschrijver worden uitgevoerd. Op verzoek van Reggesteyn dient de Inschrijver een overzicht aan te leveren van de gebruikte licenties.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-14	De door de IT-dienstverlener geboden oplossing voor het aanleveren van applicaties gedurende de dienstverleningsperiode mag op geen enkele wijze de prestatie van de applicatie beperken of aanpassen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

7.4 Beveiligingsdiensten

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen en wensen inzake beveiligingsdiensten.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H7-15	De IT-dienstverlener dient in ieder geval de volgende diensten te leveren: Een virusscanner, voor bescherming tegen virussen, trojans en dergelijke.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-16	Het verversen van de virusdefinities gebeurt dagelijks en zonder tussenkomst van gebruikers.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

7.5 Opslag en back-up

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen en wensen inzake opslag en back-up. De in deze paragraaf gestelde eisen en wensen richten zich alleen op de dataopslag voor medewerkers (filedata).

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H7-17	De opslagvoorziening dient te voorzien in een opslagcapaciteit van 2TB. Onder opslagcapaciteit wordt verstaan de capaciteit die effectief kan worden gebruikt voor filedataopslag en is exclusief back-up.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-18	Reggesteyn stelt de indeling van de dataopslag (netwerkschijven e.d.), die voor (groepen) gebruikers beschikbaar dienen te komen, vast. De Inschrijver zal gedurende de transitiefase hierover advies geven en de gewenste indeling realiseren.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-19	De oplossing voor de back-up en restorediensten dient voor de eindgebruiker niet tot merkbare vertraging of andere belemmering van de functionaliteit te leiden.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-20	Het dient mogelijk te zijn om opslagcapaciteit met gemiddeld 10% per jaar te vergroten.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-21	Met betrekking tot het restoren van de data gelden de volgende eisen: - Gedurende 2 maanden: elke dag - Gedurende 6 maanden: hele maand - Gedurende twee jaar: halfjaarlijks - Jaarlijks	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H7-22	De IT-dienstverlener verplicht zich tot het uitvoeren (op een door Reggesteyn gestelde termijn) van een re-transitie van deze gebruikersdata naar een externe omgeving.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

8 Programma van Eisen: Beheer en onderhoud

8.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft het vereiste en gewenste beheer en onderhoud. Analooq aan ITIL worden de verschillende aspecten beschreven. Deze aspecten zullen in onderstaande paragrafen worden beschreven, ten aanzien van:

- helpdesk
- gebruikersbeheer
- incidentbeheer
- wijzigingsbeheer
- probleembeheer
- governance
- training

Reggesteyn heeft een regieorganisatie ingericht. Deze is verder beschreven in paragraaf 5.2 van deze Offerteaanvraag.

8.2 Algemeen

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-1	De IT-dienstverlener verzorgt het merendeel van beheer en is volledig verantwoordelijk voor het onderhoud, zoals genoemd in onderstaande paragrafen. Het onderhoud en beheer richt zich op de volgende onderdelen: Digitale Werkplek zoals beschreven in hoofdstuk 7.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-2	Per school is een lokale ondersteuner beschikbaar. Deze lokale ondersteuner wordt ingezet voor de zogeheten '1 minuut werkzaamheden'(zie paragraaf 4.2). Meer complexe storingen worden doorgegeven aan de centrale servicedesk van Reggesteyn. Deze servicedesk is geplaatst op locatie de Clerqstraat en vervult een centrale rol voor alle scholen van Reggesteyn met betrekking tot de IT-voorzieningen. De servicedesk is het eerste aanspreekpunt bij storingen en zet deze door naar de IT-dienstverleners van zowel werkplekken, netwerk en alle overige systemen en applicaties. Tevens bewaakt de servicedesk de voortgang (van incidenten) en heeft hierover contact met de IT-dienstverleners. De IT-dienstverlener dient aan te geven op welke wijze, in samenspraak met Reggesteyn, de afstemming met de IT-dienstverlening gaat worden uitgevoerd. In de beantwoording (maximaal 3 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: Inrichting interne organisatie en processen, inclusief coördinatie tussen de servicedesk en (helpdesk van de) IT-dienstverlener.	€ 75.000,-	Vraag	0-10
H8-3	De Inschrijving bevat een opgave van de verwachte inzet (uren) van de lokale ondersteuner op jaarbasis.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-4	Het contact met de IT-dienstverlener dient via dezelfde persoon of selectie personen te verlopen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-5	De IT-dienstverlener verzorgt de configuratie van de werkplekapparatuur ten behoeve van het gebruik van digiborden, netwerkprinters, multifunctionals en randapparatuur.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-6	De IT-dienstverlener stelt samen met Reggesteyn een onderhoud- en serviceovereenkomst (SLA) met betrekking tot de gevraagde en te leveren IT-omgeving op. Hierin zijn de in dit document genoemde items opgenomen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-7	De IT-dienstverlening dient in principe ongestoord te functioneren. Reggesteyn gaat uit van de volgende beschikbaarheid betreffende de totale IT-dienstverlening (exclusief de werkplekken): • Maximaal twaalf incidenten van de categorie AA of A (zie paragraaf 8.5) binnen het servicewindow per jaar; • De totale duur van alle incidenten bedraagt per jaar maximaal vijf werkdagen (niet aaneengesloten); • Eventuele consequenties van het door de Inschrijver niet voldoen aan deze beschikbaarheid zullen worden vastgelegd in het Service Level Agreement wat in overleg met de IT-dienstverlener wordt opgesteld.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-8	Alle overzichten die inzicht geven in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn als totaal en per school beschikbaar.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-9	De IT-dienstverlener stelt minimaal maandelijks overzichten ter beschikking met de tot dan toe opgetreden niet-beschikbaarheid van alle onderdelen van de IT-dienstverlening. Daarbij wordt per rapportage ten minste aangegeven: • De betrokken onderdelen van de IT-dienstverlening; • De oorzaak van de niet-beschikbaarheid; • Het begintijdstip van de niet-beschikbaarheid; • Het tijdstip van formele herstelmelding; • Het incident of het geplande onderhoud.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-10	Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster en dient minimaal tien werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd. Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-11	De Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de organisatie van de IT-dienstverlener is ingericht op het werken met onderwijsorganisaties. In de beantwoording (maximaal 2 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: - Affiniteit met het onderwijs; - De wijze waarop specifieke vaardigheden zijn geïmplementeerd.	€ 50.000,-	Vraag	0 – 10
H8-12	De Inschrijver dient in haar Inschrijving aan te geven op welke wijze een constante ontwikkeling van de aangeboden dienstverlening wordt gerealiseerd. In de beantwoording (maximaal 2 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: - Optimalisatie op technisch gebied; - Optimalisatie van dienstverlening; - Initiatieven voor verbeteringen; - Kennisniveau medewerkers.	€ 50.000,-	Vraag	0 – 10
H8-13	Bij onverwachte calamiteiten levert de IT-dienstverlener extra inzet op basis van nacalculatie, indien het servicecontract hierin niet direct voorziet. De extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en akkoord met Reggesteyn.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-14	De IT-dienstverlener ontwikkelt en onderhoudt de documentatie van operationele processen en procedures zodat werkzaamheden controleerbaar en overdraagbaar zijn.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-15	De IT-dienstverlener stelt Reggesteyn in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten, zicht te krijgen op de uitgevoerde werkzaamheden, trends en serviceniveaus.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-16	De IT-dienstverlener verzorgt, zowel gevraagd als ongevraagd strategisch IT-advies tijdens periodiek in te plannen overleg. Met strategisch advies wordt bedoeld advies op het vlak van zowel IT-innovatie als kwaliteitsverbetering.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-17	De IT-dienstverlener is verantwoordelijk voor het bijhouden van een CMDB voor de werkplekapparatuur en alle randapparatuur.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

8.3 Helpdesk

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake de helpdesk van de IT-dienstverlener.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-18	De openingstijden van de helpdesk zijn tussen 07.00 uur en 17.00 uur op werkdagen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-19	Het vereiste servicevenster is tussen 06.30 uur en 22.00 uur op werkdagen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-20	De IT-dienstverlener stelt een Nederlands sprekende helpdesk (1 ^e en 2 ^e lijns support) ter beschikking.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-21	Incidenten moeten in ieder geval ook telefonisch kunnen worden gemeld. Dit blijft van kracht indien de IT-dienstverlener gebruik maakt van een portal of e-mail ten behoeve van het melden van incidenten. Alle communicatie inzake incidenten verloopt via de servicedesk van Reggesteyn. Daarnaast dient de IT-dienstverlener een FAQ ter beschikking te stellen om de zelfredzaamheid van gebruikers te verbeteren.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-22	De helpdesk beantwoordt informatieve vragen binnen twee werkdagen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

8.4 Gebruikersbeheer

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake gebruikersbeheer. Reggesteyn maakt zoveel mogelijk gebruik van de systematiek van basisregistraties, waarbij de vastgelegde gegevens in de schooladministratie als zodanig worden gebruikt. Binnen Reggesteyn zijn meerdere administratiesystemen in gebruik zoals Magister en RAET.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-23	De IT-dienstverlener dient voor de koppeling/vulling van zijn Directory gebruik te maken van (te koppelen met) het bronsysteem Magister. Reggesteyn bepaalt welke gebruiker welke rechten binnen de IT-dienstverlening krijgt toegewezen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-24	Gebruikers binnen Reggesteyn kunnen zelf wachtwoorden resetten.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

8.5 Incidentbeheer

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake incidentbeheer. Het doel van het proces incidentbeheer is om serviceonderbrekingen zo spoedig mogelijk te herstellen en om de impact van incidenten zo klein mogelijk te houden. Alle gebeurtenissen die een onderbreking of verslechtering van de service veroorzaken of kunnen veroorzaken, maken onderdeel uit van het Incident managementproces. De prioriteit van het incident wordt bepaald door de impact. Van belang bij het bepalen van de impact zijn:

- het aantal betrokken mensen;
- mate van belang van het proces dat wordt verstoord en de mate waarin het incident plaatsvindt.

Er worden vijf prioriteiten onderscheiden. In de velden is de prioriteit van het incident weergegeven.

Betrokkenen/Proces	3 of meer personen	1 of 2 personen
Bedrijfskritisch proces, zijnde het roosterproces, stagneert	A	A
Administratief proces stagneert	A	B
Administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B	C

Betrokkenen/Proces:	Meerdere klassen/groepen	1 klas/groep
Veiligheidsmanco	AA	AA
Onderwijsproces stagneert	A	B
Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B	C

Prioriteit van het incident	Eerstelijns hersteltijd of escalatietijd binnen	Tweedelijns hersteltijd binnen
AA	10 minuten	1 uur
A	1 uur	4 uren
B	4 uren	2 werkdagen
C	8 uren	5 werkdagen
D	16 uren	10 werkdagen

Genoemde hersteltijden vallen binnen de servicevensters.
Categorie D is opgevoerd in verband met item H8-30.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-25	De IT-dienstverlener dient een Incidentmanager aan te stellen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-26	De helpdesk (van de IT-dienstverlener) neemt storingen/incidenten aan, registreert deze, zet acties in gang om deze af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling. De status van het incident/de storing en de doorlooptijd is door Reggesteyn elektronisch te raadplegen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-27	In geval van een storing/incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van de Inschrijver (proactief) of gemeld door Reggesteyn (reactief), stelt de IT-dienstverlener onmiddellijk de herstelprocedure in werking. De herstelprocedure voorziet onder meer in: • Een schriftelijke melding van de storing (via e-mail), met daarin de datum, het tijdstip van de eerste melding, de prioriteit en een uniek storingsnummer binnen 1 uur; • Eerstelijns herstel of escalatie binnen de in bovenstaande tabel aangegeven tijden; • Indien noodzakelijk: tweedelijns herstel met een planning en uitvoering van de herstelwerkzaamheden, binnen de in bovenstaande tabel aangegeven tijden; • Eventuele maatregelen die Reggesteyn moet nemen om de gevolgen van de storing te beheersen; • Het documenteren van de storing en de (mogelijk) aangebrachte wijzigingen/maatregelen; • Melden van onvoorziene ontwikkelingen die zich voordoen bij het verhelpen van de storing; • Herstelbericht binnen 4 uur nadat de storing/het incident is verholpen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-28	De Inschrijver dient in haar Inschrijving een initieel ontwerp aan te leveren van het incidentbeheerproces. In de beantwoording (maximaal 2 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: • Inrichting interne organisatie en proces; • Samenwerking met Reggesteyn; • Samenwerking met externen; • Doorvoeren van het escalatieproces; • Kwaliteitsbewaking en rapportage; • Voorziene risico's en maatregelen daartegen.	€ 75.000,-	Vraag	0-10

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-29	In het eerste jaar handelt de IT-dienstverlener ten minste 90% van de incidenten af binnen de aangegeven tijd. Van de overige 10% handelt de IT-dienstverlener ten minste 93% af binnen de aangegeven tijd van één categorie lager. In de daarop volgende jaren wordt ten minste 95% van de incidenten afgehandeld binnen de aangegeven tijd. Van de overige 5% handelt de IT-dienstverlener ten minste 95% af binnen de aangegeven tijd van één categorie lager.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-30	Reggesteyn zal op de locaties een aantal reserve pc's en reserve laptops op voorraad houden. Deze apparaten kunnen direct worden ingezet in geval van verstoring op andere apparatuur.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

8.6 Wijzigingsbeheer

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake wijzigingsbeheer. Het doel van het proces wijzigingsbeheer is om ervoor te zorgen dat via gestandaardiseerde methodes en procedures efficiënt en tijdig alle gevraagde installaties, verplaatsingen, uitbreidingen en wijzigingen op de IT-omgeving van Reggesteyn worden uitgevoerd, waarbij de impact op de IT-dienstverlening wordt geminimaliseerd. Er zijn twee soorten wijzigingen te onderscheiden.

- 1 Standaard wijzigingen: deze zijn opgenomen in onderstaande tabel.
- 2 Niet-standaard wijzigingen: dit zijn alle wijzigingen die geen standaard wijziging zijn.

Standaard wijzigingen

Item	Omschrijving	Maximale doorlooptijd
SW1	Op afstand, na aangeven van Reggesteyn, installeren van een werkplek.	1 werkdag
SW2	Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikers, inclusief alle gebruikersspecifieke instellingen.	1 werkdag
SW3	Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep (in Active Directory).	1 werkdag
SW4	Creëren, aanpassen of verwijderen van een share of directory.	1 werkdag
SW5	'Unlocken' van gebruikersaccounts in Active Directory.	4 uur
SW7	Toevoegen van een nieuwe applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	2 weken
SW8	Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 week
SW9	Toevoegen van een patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 week
SW10	Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.	1 werkdag
SW11	Het terugzetten van een back-up conform het gestelde in paragraaf 7.5.	1 werkdag

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-31	De IT-dienstverlener dient een Wijzigingsmanager aan te wijzen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-32	Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het onderhoudsvenster. Elke wijziging die buiten het onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door Reggesteyn.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-33	Planbare wijzigingen worden uitgevoerd zonder dat de IT-dienstverlening wordt onderbroken en binnen het onderhoudsvenster.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-34	De IT-dienstverlener stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met Reggesteyn.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-35	De IT-dienstverlener neemt wijzigingsverzoeken aan, registreert deze, zet acties in gang om wijzigingsverzoeken af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling. De status van het verzoek is door Reggesteyn elektronisch te raadplegen. Per openstaand wijzigingsverzoek wordt ten minste aangegeven wat de prioriteit, de impact, de datum van indienen van het verzoek en de planningsdatum is.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-36	Er wordt onderscheid gemaakt tussen standaard en niet-standaard wijzigingen, waarbij de standaard wijzigingen (zie lijst van Standaard Wijzigingen) inbegrepen zijn in de totaalprijs. Niet-standaard wijzigingen dienen separaat in rekening te worden gebracht door de Inschrijver. Elke niet-standaard wijziging wordt pas doorgevoerd na afstemming en akkoord met Reggesteyn.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-37	In het eerste jaar handelt de IT-dienstverlener ten minste 90% van de standaard wijzigingen af binnen de aangegeven doorlooptijd. In de daarop volgende jaren wordt ten minste 95% van de standaard wijzigingen afgehandeld binnen de aangegeven doorlooptijd.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-38	De Inschrijver dient in haar Inschrijving een initieel ontwerp aan te leveren van het wijzigingsbeheer proces. In de beantwoording (maximaal 2 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: • Inrichting interne organisatie en proces; • Samenwerking met Reggesteyn; • Samenwerking met externen; • Doorlooptijden van standaard wijzigingen; • Het opstellen van de planning; • Doorvoeren van het escalatieproces; • Kwaliteitsbewaking en rapportage; • Voorziene risico's en maatregelen daartegen.	€ 75.000,-	Vraag	0-10
H8-39	De IT-dienstverlener draagt samen met Reggesteyn zorg voor het verzorgen van een autorisatieproces, door middel van wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van wijzigingen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-40	De door de IT-dienstverlener geboden oplossing dient te voorzien in een test- en acceptatieomgeving, naast de productieomgeving. De testomgeving dient benaderbaar te zijn voor (geselecteerde) medewerkers van Reggesteyn.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-41	Het toevoegen van een applicatie, dan wel een upgrade van een applicatie wordt geïnitieerd door de servicedesk van Reggesteyn. Onder upgrade verstaan we een major release. Het wordt gecoördineerd met de IT-dienstverlener door de servicedesk van Reggesteyn. Na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door Reggesteyn, wordt ten minste 90% hiervan binnen twee werkweken door de IT-dienstverlener toegevoegd, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving. Reggesteyn dient toegang te hebben tot de testomgeving t.b.v. het functioneel testen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-42	Het up-to-date houden van applicaties (patches en updates) is de verantwoordelijkheid van de IT-dienstverlener. Na het beschikbaar komen van patches en updates wordt ten minste 90% binnen één werkweek door de IT-dienstverlener gerealiseerd, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving. Reggesteyn dient toegang te hebben tot de testomgeving t.b.v. het functioneel testen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-43	De Inschrijver dient te omschrijven op welke wijze het resetten van wachtwoorden wordt gerealiseerd. In de beantwoording (maximaal 1 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: • Eenvoud van handeling; • Snelheid; • Gebruiksvriendelijkheid; • Zelfredzaamheid van gebruikers; • Kwaliteitsborging.	€ 50.000,-	Vraag	0 – 10

8.7 Probleembeheer

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake probleembeheer. In tegenstelling tot Incident management waarbij alleen wordt gereageerd op storingen, is de doelstelling van Probleembeheer om mogelijk achterliggende oorzaken van storingen op te sporen en deze door middel van het aanbrengen van wijzigingen (via het wijzigingsbeheerproces) zoveel mogelijk te voorkomen, of er in ieder geval voor te zorgen dat bij eventuele storingen bekend is welke handelingen moeten worden verricht om de impact te minimaliseren.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-44	De IT-dienstverlener dient een Probleembeheerder aan te wijzen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-45	De Inschrijver dient in haar Inschrijving een ontwerp aan te leveren van het Probleembeheer proces. Hierbij dient minimaal aandacht te zijn voor: - Inrichting interne organisatie en proces; - Uitvoeren van testen en samenwerking met leveranciers; - Doorvoeren van het escalatieproces; - Kwaliteitsbewaking en rapportage.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-46	De IT-dienstverlener signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert daarover.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-47	De IT-dienstverlener onderzoekt de oorzaken van de ontstane structurele problemen en rapporteert daarover.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-48	De IT-dienstverlener adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-49	De Inschrijver dient in zijn Inschrijving een ontwerp aan te leveren van het Probleembeheer proces. In de beantwoording (maximaal 2 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: - Inrichting interne organisatie en proces; - Uitvoeren van testen en samenwerking met achterliggende leveranciers (hard- en software). - Doorvoeren van het escalatieproces; - Kwaliteitsbewaking en rapportage; - Voorziene risico's en maatregelen daartegen.	€ 75.000,-	Vraag	0 – 10

8.8 Governance

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake governance en daarmee mede de wijze waarop de IT-dienstverlener en Reggesteyn gedurende de dienstverlening met elkaar communiceren en afspraken maken. Concrete invulling van de relevante aspecten zal tijdens de transitiefase, doch uiterlijk voor de algehele acceptatie, dienen plaats te vinden.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-50	Reggesteyn draagt zorg voor een bundeling en structurering van de vraag op centraal niveau. Het verstrekken van opdrachten aan de Inschrijver zal gestructureerd plaatsvinden. Afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door de IT-dienstverlener, in overleg met Reggesteyn, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-51	De Inschrijving bevat een voorstel met daarin een overzicht van de voorgestelde overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau met daarbij: • Verantwoordelijkheden tussen Reggesteyn en Inschrijver (opgevoerd in het RA(S)CI-model); • Aanspreekpunt voor afstemmen processen en procedures; • Algemene escalatieprocedures.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

8.9 Training

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake training. Reggesteyn realiseert zich dat training van medewerkers slechts een deel van het succes bepaald. Voor het noodzakelijke veranderingsproces binnen de scholen zal Reggesteyn specifieke zaken opnemen in het implementatieproject. Van de IT-dienstverlener wordt actieve medewerking verwacht.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-52	De IT-dienstverlener dient na oplevering (per locatie) instructies te verzorgen aan circa 450 medewerkers (docenten) verdeeld over circa 20 groepen ten aanzien van de werking van de nieuwe omgeving. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderdelen te worden behandeld: • Inloggen; • Opslaan documenten; • Indeling (wat staat waar); • Rollen en gebruikers; De instructies dienen gegeven te worden op de schoollocaties. Daarnaast dient de IT-dienstverlener een FAQ ter beschikking te stellen om de zelfredzaamheid van gebruikers te verbeteren.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-53	De IT-dienstverlener dient na oplevering een verdiepingsinstructie te verzorgen aan 3 medewerkers (servicedeskmedewerkers en informatiemanager) ten aanzien van de werking van de nieuwe omgeving. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderdelen te worden behandeld: • Het raadplegen en kunnen lezen van logs (indien online beschikbaar); • Het raadplegen en kunnen lezen van meldingen, rapportages ten aanzien van de dienstverlening, et cetera; • Het toekennen en kunnen wijzigen van applicaties. • communicatie met helpdesk van de IT-dienstverlener	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H8-54	De IT-dienstverlener dient na oplevering een verdiepingsinstructie te verzorgen aan circa 8 medewerkers (technisch conciërges en ICT-coördinatoren). Deze medewerkers verrichten eenvoudige werkzaamheden (zie paragraaf 5.3). De instructie dient zich specifiek te richten op deze werkzaamheden.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

8.10 Examens

Deze paragraaf beschrijft de functionele eisen inzake de noodzakelijke examenvoorzieningen. Dit betreft het configureren van de werkplekken met de examensoftware. De volgende werkzaamheden worden door de huidige organisatie en IT-dienstverlener uitgevoerd en maken daarmee deel uit van de vereiste dienstverlening.

- Hulp technisch conciërges bij diverse examen tests
- Installatie Windows server
- Installatie en onderhoud Facet servers, per vestiging
- Uitrol Facet clients op werkstations
- Print-te-goeden regelen voor examens, examenaccounts
- Werkzaamheden diverse bestaande examenaccounts
- Nieuwe examen accounts met rechten op mappen
- Aanpassen Firewall (bijvoorbeeld blokkeren toegang internet)

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H8-55	De IT-dienstverlener dient alle genoemde taken m.u.v. de firewall (dit wordt uitgevoerd door de netwerkbeheerder) uit te voeren.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

9 Programma van Eisen: Transitie

Dit hoofdstuk beschrijft de functionele eisen inzake de transitie. Reggesteyn realiseert zich dat de transitie de belangrijkste fase in het gehele project is. Hier wordt namelijk de basis gelegd voor de uiteindelijke dienstverlening. Het is dan ook hierom dat er relatief veel (meer)waarde wordt toegekend aan het Plan van Aanpak, zoals beschreven in dit hoofdstuk.

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H9-1	De IT-dienstverlener is verantwoordelijk voor de volledige transitie (de overgang van de huidige naar de nieuwe omgeving). De volledige transitie en alle daarvoor benodigde (voorbereidende) migratiewerkzaamheden en mogelijke tooling worden geacht te zijn inbegrepen in de Inschrijving.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H9-2	De IT-dienstverlener dient na gunning: - Een Plan van Aanpak voor de Transitie op te stellen met daarin een projectaanpak, de scope van de transitie, planning (tijd en financieel), beheersing, organisatie, risico's, randvoorwaarden, afhankelijkheden, mijlpalen, doelstelling en resultaten; - Een interactieve sessie te organiseren om te komen tot het Plan van Aanpak; - Het technisch ontwerp voor de IT-dienstverlening op te stellen en te laten goedkeuren door de opdrachtgever; - Het functioneel ontwerp voor de IT-dienstverlening op te stellen en te laten goedkeuren door de opdrachtgever; - Maandelijkse voortgangsrapportages te leveren; - Tijdig knelpunten te signaleren; - Aanspreekpunt te zijn tijdens de uitvoering; - Op te treden als projectleider en daarmee te zorgen voor afstemming van activiteiten met derden; - Een migratieplan op te stellen, met in ieder geval een plan omtrent de migratie van gebruikersdata en applicatiedata met borging van de data-integriteit.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee

Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H9-3	De IT-dienstverlener stelt bij levering een projectleider aan die fungeert als eerste aanspreekpunt betreffende de planning en uitrol. Met nadruk wordt gesteld dat Reggesteyn het recht heeft om een vervanger voor de projectleider te eisen in geval van gebleken ongeschiktheid.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H9-4	De Inschrijving bevat een concept Plan van Aanpak. In de beantwoording (maximaal 5 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: • Projectaanpak, organisatie en scope van de Transitie; • Planning (tijd en financieel) en beheersing; • Risico's, afhankelijkheden en mogelijke beheersmaatregelen; • Mijlpalen, doelstelling en resultaten.	€ 125.000,-	Vraag	0 – 10
H9-5	In het geval van een gefaseerde overgang naar de IT-dienstverlening bepaalt Reggesteyn de volgorde van oplevering.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H9-6	De transitie dient zo te worden georganiseerd dat er geen verstoringen optreden in het onderwijsproces. In overleg met Reggesteyn worden de momenten bepaald waarop werkzaamheden worden verricht die het onderwijsproces kunnen verstoren. De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat dit type werkzaamheden in vakanties en/of weekenden dient te worden uitgevoerd.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H9-7	De transitie van de laatste school is gerealiseerd binnen zes maanden na gunning. De definitieve planning zal in overleg met, en op basis van de wensen van, de scholen worden vastgesteld.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee
H9-8	De Inschrijver dient in haar Inschrijving aan te geven welke randvoorwaarden van belang zijn om tot een gerealiseerde transitie te komen. In de beantwoording (maximaal 2 A4) dient minimaal aandacht te zijn voor: • De wijze waarop deze randvoorwaarden worden geborgd; • Afstemming en communicatie met Reggesteyn; • Kwaliteitsborging.	€ 25.000,-	Vraag	0 - 10



Item	Vraagstelling	Beoordeling		
		Maximaal te behalen waarde	Prio	Score
H9-9	De acceptatie van de IT-dienstverlening vindt per school plaats door de opgeleverde IT-dienstverlening te toetsen aan de contractueel vastgelegde eisen. Het tijdens de acceptaties te gebruiken test- en acceptatiedocument zal in goed overleg, vóór de acceptatie van de eerste school, met de Inschrijver worden opgesteld.	N.v.t.	Eis	Ja/Nee



Bijlage A: Eigen Verklaring

Bijlage B: Bewijsstukken

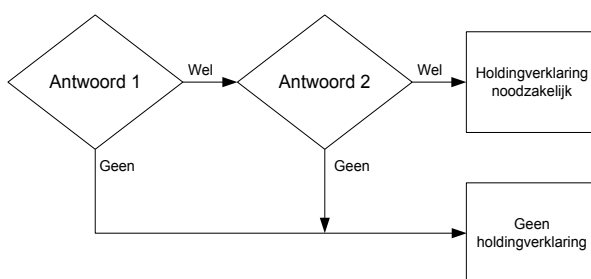
De Inschrijver, of in geval van een Samenwerkingsverband, de Combinant namens de Inschrijver, dient **twee** relevante referenties, te beschrijven volgens onderstaand model. Hetgeen Reggesteyn als relevant ziet, is hieronder aangegeven. De referenties mogen slechts diensten betreffen die in de afgelopen drie jaar zijn verricht.

Referentie:	1 ☐	2 ☐
Naam organisatie:		
Soort organisatie:		
Land		
Contactpersoon te benaderen door Reggesteyn.	Naam:	
	Functie:	
	Tel:	
Omschrijving project		
Bij de omschrijving dient de Inschrijver in te gaan op de volgende aandachtspunten op maximaal 1 A4 pagina		
1 referentie die minimaal de volgende kenmerken heeft: Het leveren van digitale werkplekken als dienst inclusief applicatiedistributie vergelijkbaar met het gestelde in deze Offerteaanvraag. 1 referentie die minimaal de volgende kenmerken heeft: Het leveren van beheer en onderhoud vergelijkbaar met het gestelde in deze Offerteaanvraag.		
Waarde in Euro's exclusief btw. Het betreft hier uw deel van de opdracht.		
Beschreven project vond plaats	Van:	Tot:
Functies of functieprofielen welke zijn ingezet	Indien van toepassing	
Overige bijzonderheden		
Bedrijfsnaam:		
Naam bevoegd vertegenwoordiger:		
Functie:		
Handtekening:		
Handtekening penvoerder(indien van toepassing):		
Plaats en datum:		

Bijlage C: Model Holdingverklaring

Indien Inschrijver niet een Samenwerkingsverband is:

- 1 De Inschrijver maakt **wel / geen*)** deel uit van een holdingmaatschappij.
- 2 De Inschrijver maakt bij het verstrekken van de informatie conform het model in **Bijlage E wel / geen*)** gebruik van de jaarcijfers van de bedoelde holdingmaatschappij.



Indien Inschrijver wel een Samenwerkingsverband is:

- 1 De Combinant maakt **wel / geen*)** deel uit van een holdingmaatschappij.
- 2 Het Samenwerkingsverband maakt bij het verstrekken van de informatie conform **Bijlage B wel / geen*)** gebruik van de jaarcijfers van de bedoelde holdingmaatschappij waar Combinant deel van uitmaakt.

☐ Indien holdingverklaring wel van toepassing is:

Hierbij verklaart de hieronder vermelde hoogste moedermaatschappij van de holding waar de Inschrijver deel van uitmaakt zich hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst(en) die Reggesteyn in voorkomend geval sluit met de hieronder vermelde Inschrijver.

☐ Indien holdingverklaring niet van toepassing is:

Hierbij verklaart de hieronder vermelde Inschrijver dat de holdingverklaring niet van toepassing is.

Namens de hoogste moedermaatschappij:

Bedrijfsnaam:	
Naam bevoegd vertegenwoordiger:	
Functie:	
Handtekening:	
Plaats en datum:	

Namens Inschrijver:

Bedrijfsnaam:	
Naam bevoegd vertegenwoordiger:	
Functie:	
Handtekening:	
Plaats en datum:	

Bijlage D: Omschrijving eventuele onderaanneming

De technische bekwaamheid van de Inschrijver, of in geval van een Samenwerkingsverband, de Combinant namens de Inschrijver dient te worden aangetoond aan de hand van een omschrijving (artikel 2.79 Aanbestedingswet 2012) van het gedeelte van de opdracht dat de dienstverlener eventueel in onderaanneming wil geven.

Naam organisatie	Activiteit

Bedrijfsnaam:	
Naam bevoegd vertegenwoordiger:	
Functie:	
Handtekening:	
Handtekening penvoerder (indien van toepassing):	
Plaats en datum:	

Bijlage E: Model Verklaring bereidheidstelling beroep op middelen

Deze verklaring dient door iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon op wiens voor de uitvoering van de onderhavige Overheidsopdracht noodzakelijke middelen en/of ervaring de Inschrijver zich beroept ingevuld te worden en door zowel de betreffende onderaannemer(s)/Combinant als de Inschrijver te worden ondertekend.

- 1 Ondergetekende heeft kennis genomen van de voorliggende Offerteaanvraag voor deze aanbesteding en verklaart onvoorwaardelijk met de daarin vastgelegde procedure in te stemmen.
- 2 Ondergetekende verklaart naar eer en geweten alle informatie die ondergetekende in het kader van deze aanbesteding aan Reggesteyn heeft verstrekt en zal verstrekken juist is.
- 3 Ondergetekende is zich er van bewust dat eventueel door aan Reggesteyn aan te tonen onjuistheden daarin aan Reggesteyn aanleiding kunnen geven de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze Aanbesteding.
- 4 Ondergetekende verklaart dat de Inschrijver, indien de Overheidsopdracht aan hem zal worden gegund, daadwerkelijk zal kunnen beschikken over de middelen en/of ervaring die ondergetekende ter beschikking heeft. In dit verband stemt ondergetekende er mee in dat de ervaring van ondergetekende als eigen ervaring aan Reggesteyn wordt overhandigd.

Namens de natuurlijke personen of rechtspersonen op wiens middelen een beroep wordt gedaan (onderaannemer of Combinant):

Bedrijfsnaam:	
Naam bevoegd vertegenwoordiger:	
Functie:	
Handtekening:	
Handtekening penvoerder(indien van toepassing):	
Plaats en datum:	

Bijlage F: Prijzenoverzicht

De Inschrijver dient ten aanzien van de op te leveren prijzen de lay-out van de volgende tabellen te hanteren. Het totaalbedrag voor de dienstverlening voor een periode van 5 jaar (inclusief post Uurtarief) zijnde:

A. Digitale werkplek (inclusief alle relevante beheeractiviteiten uit hoofdstuk 8)

B. Transitie (eenmalige kosten)

C. Tarieven

Daarnaast dient de Inschrijver de kortingspercentages zoals gevraagd aan te leveren.

Met nadruk wordt gesteld dat **alle kosten noodzakelijk voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening** in de tabellen dienen te worden opgenomen. Indien uit de aanbieding van de Inschrijver blijkt dat Reggesteyn aanpassingen dient te doen in haar omgeving, zullen eventuele meerkosten worden meegenomen in de TCO en daarmee in het totale investeringsoverzicht van de aanbieding. Alle prijzen dienen te worden opgevoerd in Euro's en **inclusief** btw.

A. Digitale werkplek

De volledige dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 7 en alle relevante beheeractiviteiten uit de hoofdstuk 8.

	Tarief per leerling per jaar	Totaaltarief o.b.v. 2.908 leerlingen per jaar	Totaaltarief voor de periode van 3 jaar
De volledige dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 7 en alle relevante beheeractiviteiten uit de hoofdstukken 8.			

Het aantal leerlingen per 1 oktober bepaalt het tarief voor dat schooljaar. Genoemde tarief per leerling per jaar dient te zijn gebaseerd op het huidige aantal beheerde PC's (zie **bijlage I**).

B. Transitie en Migratie

Post	Eenmalig
Transitie en migratie en trainingen zoals omschreven in deze Offerteaanvraag; specifiek paragraaf 8.9 en hoofdstuk 9.	

C. Tarieven

Reggesteyn wenst van de IT-dienstverlener op basis van uurtarief de volgende diensten facultatief af te nemen.

- Implementatie specifieke randapparatuur: beveiligingscamera's, etc;
- Betrokkenheid dienstverlener bij BYOD
- Projecten
- Etc.

Reggesteyn verwacht 100 uur op jaarbasis af te nemen. Dit betreft een indicatie, de IT-dienstverlener kan hier geen rechten aan ontlelen. Met nadruk wordt gesteld dat deze uren geen betrekking hebben op de te leveren IT-dienstverlening en transitie/migratie.

Reggesteyn verwacht dat de beheerkosten hiermee de aankomende jaren verder kunnen worden verlaagd. Immers, het aantal traditionele applicaties dat dient te worden gedistribueerd zal fors afnemen. Uitgangspunt is dat Reggesteyn vanaf heden uitsluitend webbased applicaties aanschaft. Het kan mogelijk zijn dat er in uitzonderlijke gevallen toch nog niet-webbased applicaties worden uitgerold. Voor het packagen en distribueren van deze traditionele applicaties dient een prijs per applicatie te worden afgegeven. Dit betreft dus (toekomstige) applicaties die niet op de applicatielijst staan zoals bijgevoegd in **Bijlage J**. De applicaties in **Bijlage J** dienen in de prijs te zijn inbegrepen. Voor applicatie packing is eveneens een indicatie op jaarbasis opgenomen, de IT-dienstverlener kan hier geen rechten aan ontlelen.

Post	Aantal	Tarief per uur	Totaal
Tarief projectleider	25 uur		
Tarief consultant	75 uur		
Totaaltarief			

Post	Aantal	Tarief per stuk	Totaal
Applicatie packaging	10		



Bijlage G: Conceptovereenkomst



Bijlage H: Inkoopvoorwaarden



Bijlage I: Conformiteitentabel



Bijlage J: Overzicht werkplekapparatuur, applicaties en randapparatuur



Bijlage K: Overzicht netwerk



Bijlage L: Weergave organisatie (van IT)

Bijlage M: Begrippenlijst

Aanbestedende Dienst	Aanbestedende Dienst in de zin van de Aanbestedingswet 2012, in dit geval Reggesteyn.
Beoordelen	Het toetsen van de Inschrijving aan de normen welke daarvoor door Reggesteyn zijn gesteld.
Combinant	Ondernemer die deel uitmaakt van een Samenwerkingsverband.
Concern	Groep juridisch zelfstandige ondernemingen onder gemeenschappelijke leiding.
Eigen Verklaring	De verklaring als bedoeld in artikel 2.84, eerste lid Aanbestedingswet 2012 en opgenomen als Bijlage A.
Inschrijver	Ondernemer of Samenwerkingsverband van Ondernemers die in aanmerking wenst te komen voor de eventuele Gunning.
Inschrijving	De verzameling van stukken die door een Inschrijver aan Reggesteyn wordt gezonden zodat aan Reggesteyn in staat is te Beoordelen of de Inschrijving de laagste prijs kent dan wel de economisch meest voordelige is.
Geschiktheidseis	Eis van kwalitatieve aard waaraan de Inschrijver moet voldoen om voor eventuele Gunning in aanmerking te komen.
Gunning	Formele bekendmaking aan de Ondernemer of Samenwerkingsverband van Ondernemers dat de door haar of hen ingediende Inschrijving de laagste prijs kent dan wel de economisch meest voordelige Aanbieding betreft.
Holdingmaatschappij	Onderneming die de meerderheid van de aandelen in een of meer andere ondernemingen bezit.
Meerwaarde	Waarde in euro's die toegekend is aan de score van een Inschrijver op de invulling van de vragen.
Minimumeis	Eis waaraan de Inschrijver dient te voldoen om voor verdere selectie of Beoordeling in aanmerking te komen.
Offerte	Inschrijving.

Ondernemer(s)	Elke natuurlijke rechtspersoon of openbaar lichaam of Samenwerkingsverband van deze personen en/of lichamen die de uitvoering van werken en/of werkzaamheden van producten en diensten op de markt brengt.
Overheidsopdracht	Opdracht van een Aanbestedende Dienst welke niet buiten de werkingssfeer van de Richtlijnen valt en waarvan de waarde boven de betreffende drempelwaarde uitkomt.
Samenwerkings- verband	Samenwerkingsverband van meer dan één Ondernemer.
Uitsluiting	Het definitief niet (verder) Beoordelen of de Ondernemer wordt uitgenodigd tot het Inschrijven op een Overheidsopdracht dan wel het niet verder Beoordelen van de Inschrijving omdat aan een Uitsluitingsgrond wordt voldaan.
Uitsluitingsgrond	Grond die de Ondernemer betreft en die diens Uitsluiting van een Aanbesteding in het algemeen rechtvaardigen.

