

Offerteaanvraag
Europese openbare aanbesteding
managed ICT infrastructuur diensten

Datum: 27 juli 2018

1 Aanleiding en beschrijving uitgangspunten aanbesteding

1.1 Algemeen

Deze offerteaanvraag betreft een Europese openbare aanbesteding voor het leveren van managed ICT infrastructuur diensten aan ROC Leeuwenborgh en Arcus College (hierna gezamenlijk in enkelvoud te noemen: "aanbestedende dienst", tenzij duidelijk slechts een van beide is bedoeld) met aanbestedingsnummer EA.201802/RvB.

Dit document bevat naast een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding, alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals het doel, scope en omvang van de openbare Europese aanbesteding, de procedure en richtlijnen van de aanbestedingsprocedure en de beoordelings- en gunningsprocedure.

De gegevens van de contactpersonen van deze aanbesteding treft u in paragraaf 2.2. In paragraaf 2.3 is een planning opgenomen.

Als u op deze opdracht wil inschrijven, dient u aan de hand van deze offerteaanvraag de gevraagde gegevens in te dienen en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. Dit dient te geschieden door het invullen van de verklaringen volgens de modellen, die als bijlagen bij deze offerteaanvraag zijn gevoegd.

U mag deze offerteaanvraag en de gegevens, die u in het kader van deze aanbesteding ter beschikking worden gesteld, uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. In verband met intellectuele eigendomsrechten is het niet toegestaan deze offerteaanvraag aan derden ter beschikking te stellen of voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te verveelvoudigen.

1.2 Aanleiding

Op 15 januari 2019 loopt het contract af met de huidige opdrachtnemer voor managed ICT infrastructuur diensten van ROC Leeuwenborgh af. De aanbestedende dienst is verplicht om een nieuwe aanbesteding te starten. Doelstelling is de huidige managed ICT infrastructuur diensten a.d.h.v. verschillende percelen onder te brengen bij een ICT (kennis) partner. Daarnaast is de aanstaande mogelijke fusie met Arcus College aanleiding voor dit gezamenlijk aanbestedingstraject.

1.3 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Reden hiervoor is dat de mogelijkheid bestaat dat ROC Leeuwenborgh in de loop van het komende jaar een verdere samenwerking met Arcus College zal aangaan, mogelijk in de vorm van een fusie (evt. met een eigen brin-nummer). Wanneer de fusie formeel doorgaat geldt de ingangsdatum voor de Leeuwenborgh-omgeving met ingang van 15 januari 2019 en zal de ingangsdatum van de Arcus-omgeving in overleg plaatsvinden met de nieuwe gefuseerde ICT-organisatie). Indien de fusie niet doorgaat kan de uitslag afzonderlijk gebruikt worden door beide onderwijs-instellingen.

Beschrijving ROC Leeuwenborgh (algemeen)

Wij zijn ROC Leeuwenborgh

Samen met gepassioneerde medewerkers, bedrijfsleven, overheid en sociaal-maatschappelijke partners maken we onze studenten klaar voor de wereld.

Hier gaan we voor

ROC Leeuwenborgh wil studenten afleveren die als persoon, burger en vakman of vakvrouw succesvol zijn en die in staat zijn om – ook in de toekomst – eigen keuzes te maken.

Zo zien wij dat

Onze onderwijsteams leveren maatwerk en sluiten daarmee aan bij de verschillen tussen studenten en bij de dynamiek van de omgeving. Ons ROC doet dit door middel van Gepersonaliseerd Leren en een Eigentijds Curriculum. In nauwe samenwerking met onze omgeving scheppen wij de condities voor ontwikkeling van onze studenten, medewerkers, bedrijven, partners en onze eigen Euregio.

Dit belooft ROC Leeuwenborgh

Om net dat beetje meer te doen en daardoor het verschil te maken doet ROC Leeuwenborgh een aantal beloftes.

- Aan al haar studenten belooft ROC Leeuwenborgh een passend onderwijsaanbod afgestemd op eenieders persoonlijke behoeften en de toekomstige werkomgeving.
- Aan al haar gepassioneerde medewerkers belooft ROC Leeuwenborgh een passend pakket tot professionele ontwikkeling in hun vak, team of daarbuiten.
- Aan bedrijven en instellingen belooft ROC Leeuwenborgh voor ieder bedrijf of instelling een passend partnership waarin wordt samengewerkt zodat er vakmensen worden opgeleid, die zich kunnen aanpassen aan een veranderende omgeving.
- Aan maatschappelijke partners belooft ROC Leeuwenborgh passende ondersteuning te geven bij sociaal maatschappelijke vraagstukken.

ROC Leeuwenborgh heeft circa 7000 studenten en 850 medewerkers (peildatum december 2017). (voor meer informatie over ROC Leeuwenborgh zie www.leeuwenborgh.nl).

Beschrijving Arcus College (algemeen)

De Stichting ROC Arcus College, hierna te noemen Arcus College, is een Regionaal Opleidingscentrum (ROC) voor mbo-onderwijs met een aanbod van 200 verschillende beroepsopleidingen, volwasseneneducatie en bedrijfsopleidingen. Bij Arcus College studeren ruim 6500 studenten en werken circa 800 medewerkers. Onze opleidingen zijn gecentreerd in de regio Parkstad. Met ons aanbod willen wij een essentiële bijdrage leveren aan de sociaal-maatschappelijke en economische ontwikkeling in de regio. Het geven van kwalitatief goed onderwijs is een vereiste waarbij we van de ontwikkelmogelijkheden van de student uit gaan. Arcus College vindt het belangrijk dat onderwijs gegeven wordt binnen uitstekende en moderne faciliteiten.

Arcus College wil een klantgericht ROC zijn. Een organisatie met een eigen cultuur en identiteit. Met heldere regels over de manier waarop we met elkaar om gaan: studenten, personeel, klanten, bedrijven en instellingen, gemeenten en leveranciers.

Tevens hebben we een aantal waarden met elkaar afgesproken waaraan we gedrag, meer in het algemeen, kunnen toetsen. Waarden waarop we toezien en ons graag op laten aanspreken:

- Wederzijds respect: door een open en kritische houding naar elkaar.
- Oog voor kwaliteit: goed vakmanschap vraagt kwaliteit van iedereen.
- Openheid en eerlijkheid: voor de ander open zijn met gevoel.
- Gelijkwaardigheid: wij zijn gelijkwaardig, maar niet hetzelfde.
- Betrokkenheid: we zijn betrokken, maar toch kritisch.

- Transparantie: communicatie op maat.

Arcus College voert een strategisch beleid. In haar beleid heeft Arcus College keuzes gemaakt, om een passend antwoord te geven op de vraag van studenten en bedrijfsleven, lage participatie, de ontgroening en de vergrijzing in de regio. Dit is terug te voeren tot drie hoofdthema's:

- De kwaliteit van onderwijs moet goed zijn.
- Ondanks de ontgroening streeft Arcus College ernaar een breed aanbod van opleidingen van goede kwaliteit te blijven bieden, welke inspeelt op de wensen van studenten en voldoet aan de vraag van de arbeidsmarkt.
- Arcus College wenst een aantoonbare bijdrage te leveren aan het verhogen van het opleidingsniveau van de beroepsbevolking en participatie in onze regio.

Het realiseren van de drie hoofdthema's kan Arcus College alleen bereiken door een goede samenwerking met partners in de regio, kwalitatief goede medewerkers, een gezonde bedrijfsvoering en goede voorzieningen, zoals huisvesting.

(voor meer informatie kijk op www.arcuscollege.nl)

1.4 Beschrijving en doel van de aanbesteding

De aanbestedende dienst streeft ernaar het onderwijs plaats-, tijd- en device-onafhankelijk aan te bieden. In de afgelopen periode zijn veel van de bestaande applicaties in de cloud ondergebracht bij externe partijen, waarbij hosting, beheer en borging van de basis ICT dienstverlening door de huidige ICT partner wordt uitgevoerd. Het streven is erop gericht de huidige managed ICT infrastructuur diensten verder te onderhouden en uit te bouwen.

1.5 Overeenkomst

De beoogde ingangsdatum van de af te sluiten overeenkomsten is 16 januari 2019 en eindigt van rechtswege op 16 januari 2023, tenzij gebruikt wordt gemaakt van de optie tot verlenging. De aanbestedende dienst heeft eenzijdig de mogelijkheid om na afloop van deze periode de overeenkomst - per perceel - driemaal met een periode van twee jaar te verlengen. De aanbestedende dienst acht deze looptijd en deze verlengingsmogelijkheden verantwoord om de volgende strategische reden: de scope van de overeenkomsten heeft een grote invloed op het primaire proces van de aanbestedende dienst: het verzorgen van onderwijs. Omdat continuïteit van de ICT dienstverlening richting onderwijs hierin essentieel is en partnerschap en het verminderen van risico's wezenlijke aspecten van de sluiten overeenkomsten, heeft aanbestedende dienst gekozen voor overeenkomsten met een duur langer dan 4 jaar.

1.6 Wachtkamerovereenkomst

Naast de overeenkomst die wordt gesloten met de opdrachtnemer die als inschrijver met de beste-prijskwaliteit is beoordeeld, zal de aanbestedende dienst per perceel ook met de als 2de geëindigde inschrijver een overeenkomst sluiten. Kenmerkend voor deze overeenkomsten is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. De desbetreffende inschrijver komt uitsluitend voor opdracht in aanmerking wanneer de inschrijver met de hoogste score om wat voor reden dan ook niet in staat is/zijn om de verplichtingen vanuit de met deze inschrijver gesloten overeenkomst na te komen. Dit zou ook een faillissement kunnen zijn.

Deze methode staat bekend als de "wachtkamerconstructie" en werkt per perceel als volgt:

- In elk contractjaar wordt in het laatste kwartaal van het betreffende contractjaar een voortgangsgesprek gevoerd met de op dat moment gecontracteerde opdrachtnemer.

- Indien het resultaat van de geleverde prestatie(s) van de gecontracteerde opdrachtnemer als positief wordt beoordeeld door de aanbestedende dienst, dan wordt de overeenkomst gecontinueerd.
- Indien het resultaat van de geleverde prestatie(s) van de gecontracteerde opdrachtnemer als negatief wordt beoordeeld door de aanbestedende dienst, dan wordt de betreffende overeenkomst beëindigd en zal een nieuwe overeenkomst met de als 2de geëindigde inschrijver worden gesloten.
- Ook in geval van een faillissement of een ontbinding van de overeenkomst op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden Bij IT Overeenkomsten 2016 (ARBIT2016) en de toekomstige updates van de ARBIT wordt de betreffende overeenkomst ontbonden en kan een nieuwe overeenkomst met de als 2de geëindigde inschrijver worden gesloten.

De wachtkamerconstructie geldt per perceel voor een periode van 3 jaar, gerekend van ingangsdatum van de overeenkomsten. Indien aanbestedende dienst gebruik zal maken van de wachtkamerconstructie zal een reële ingangsdatum hiervan in nauw overleg met de nieuwe opdrachtnemer worden vastgelegd.

1.7 Context en ICT omgeving aanbestedende dienst

ROC Leeuwenborgh en Arcus College zijn nauw verbonden met het euregionale bedrijfsleven en werken daarbij intensief samen met hun onderwijspartners. Door middel van deze samenwerking zorgen zij voor een aantrekkelijk perspectief voor studenten en medewerkers. De grenzen tussen 'werken en leren' en 'binnenschools en buitenschools' vervagen: met specialistische opleidingen afgestemd op regionale speerpunten, met uitwisseling van expertise en wederzijdse professionalisering, met een toename van publiek private samenwerking in uitdagende state-of-the-art voorzieningen, en met na- en bijscholing van alumni.

Basiskwaliteit is een belangrijke voorwaarde om de kwaliteit van het onderwijs te kunnen waarborgen. Onder basiskwaliteit verstaan we diverse zaken die onder andere onze onderwijsfaciliteiten, onderwijslogistiek en informatielogistiek betreffen. De ICT dienstverlening dient het onderwijs en de bedrijfsvoering in staat te stellen elke onderwijsvisie te ondersteunen.

Het merendeel van de functionaliteiten voor het onderwijs wordt als Software As A Service (SaaS) afgenomen (zoals Eduarte, de elektronische leeromgeving, Office 365 mail en agenda). Enkele uitzonderingen daargelaten heeft het merendeel van de studenten een BYOD waarmee de leerroute kan worden afgenomen. Instelling devices worden nog ingezet en gebruikt door studenten in specifieke vaklokalen en om gecontroleerd toetsen te kunnen afnemen.

Kijkend naar de bedrijfsvoering wordt ook hier steeds meer het principe "SaaS tenzij" afgenomen, het overgrote deel van de medewerkers heeft een instelling device en vanaf september 2018 hebben medewerkers van zowel ROC Leeuwenborgh als Arcus College een smartphone tot hun beschikking.

De huidige ICT partner bij ROC Leeuwenborgh beheert het centraal ICT knooppunt (netwerk- en datacenter diensten) en de toegang tot de achterliggende ICT dienstverlening (waaronder SaaS). Het centraal ICT knooppunt bevat tevens de ICT basisvoorzieningen zoals reken-, opslag- en verwerkingscapaciteit en de verbindingen richting het decentraal ICT knooppunt, vandaar uit is er verbinding met de ROC Leeuwenborgh onderwijs locaties. De ROC Leeuwenborgh devices worden beheerd door de ICT partner, waarbij ROC Leeuwenborgh medewerkers van de afdeling ICT (technisch) gefaciliteerd worden om vraag- en aanbod (functioneel) op deze devices te realiseren.

Er wordt momenteel verder gewerkt aan een product- en dienstencatalogus in zodat vraag- en aanbodmanagement beter op elkaar afgestemd kunnen worden (zie bijlage 1).

1.7.1 Toelichting op de huidige situatie ROC Leeuwenborgh

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de huidige managed ICT infrastructuur diensten (zie tevens bijlage 2).

1. Het merendeel van de functionaliteit voor het onderwijs wordt als Software As A Service (SaaS) afgenomen, zoals de elektronische leeromgeving Fronter, e-mail voorziening op basis van Office 365 en educatieve toepassingen achter een federatieve koppeling zoals Surfconext (bijvoorbeeld Surfspot). Ook een aanzienlijk deel van de functionaliteit ten behoeve van de bedrijfsvoering wordt inmiddels als SaaS afgenomen zoals het student volgsysteem EduArte (MBO), Topdesk (SaaS), Magister (Educatie/VAVO), AFAS HR en Financiën, op dit moment vindt er een ombuiging plaats van het roosterprogramma Gpunits (ondergebracht in het datacenter) naar de SaaS oplossing Xedule.
2. ROC Leeuwenborgh maakt nu gebruik van Surfnets internet, Surfconext, Surfcert, Surfnets DDoS mitigation, Surfnets lichtpaden, Surfnets internet pinnen en Eduroam.
3. De huidige ICT partner verzorgt met zijn ICT knooppunt de netwerk- en datacenter diensten. Deze bevat tevens de ICT basisvoorzieningen zoals reken-, opslag- en verwerkingscapaciteit en de verbindingen waarbij gebruik wordt gemaakt van Surfnets internet/lichtpaden en de Eurofiber glasvezelring in de regio Limburg, ten behoeve van de ROC Leeuwenborgh locaties (ICT knooppunt regio ENGIE Datacenter Maastricht Aachen Airport, bijlage 2). Surfnets (waaronder internet toegang, lichtpaden) en de Eurofiber verbindingen worden door ROC Leeuwenborgh afgenomen. De overige voorzieningen in het ICT knooppunt van de huidige ICT partner bevat o.a. : IP; DNS/DHCP; Active Directory (Federated Services) (AD(FS)); Identity and Access Management (IAM); beveiliging (o.a. Next generation Firewall), routing (naar internet en decentrale locaties); remote VPN (voor medewerkers); toegangscontrole (Quarantainenet), ketenmonitoring, Quality of Service (QoS) en endpoint management van ROC Leeuwenborgh werkplekken, waarbij tevens BYOD wordt gefaciliteerd voor studenten en medewerkers op een ROC Leeuwenborgh locatie. In bijlage 3 een overzicht van de servers. Tenslotte is in een later stadium bij de huidige ICT partner Network As A Service (NaaS) afgenomen.
4. Het ICT knooppunt in de regio bevat NaaS diensten en verzorgt de verbindingen tussen enerzijds de decentrale ROC Leeuwenborgh locaties op basis van darkfiber (via Eurofiber) en de verbinding naar het ICT knooppunt van de huidige ICT partner (via 2 x 10 Gb Surfnets lichtpad). Ingangsdatum van deze NaaS overeenkomst was 20-4-2016 en heeft een looptijd van 60 maanden. De onderliggende hardware vanaf het ICT knooppunt in de regio naar de decentrale ROC Leeuwenborgh locaties is voor wat NaaS gestandaardiseerd op Cisco (LAN, WAN, VOIP en Wireless, Cisco WiSM2 bandbreedte toekenning op basis van SSID maximaal 8 Mbps per eindgebruiker t.b.v. het onderwijs zie tevens bijlage 4).
5. De decentrale ROC Leeuwenborgh locaties Arendstraat en Sportzone te Sittard, Horsterweg op Maastricht Aachen Airport en Sibemaweg te Maastricht zijn op basis van darkfiber (Eurofiber) verbonden met het ICT knooppunt in de regio. Enkele kleinere ROC Leeuwenborgh locaties zijn verbonden op basis van E-line verbindingen (Eurofiber) met het ICT knooppunt in de regio. Op iedere locatie is NaaS aanwezig, dit is transparant waarbij ROC breed draadloos de primaire toegang is (waaronder bijvoorbeeld eduroam). Een aantal toepassingen binnen het onderwijs wordt via ROC Leeuwenborgh notebooks en pc's

ter beschikking gesteld aan de student (Windows 10). Deze omgeving wordt ingezet t.b.v. het regulier onderwijs, officiële examens en bij contract activiteiten. De meerderheid van de studenten is in het bezit van een privé notebook (BYOD nu ca. 7000), om op deze wijze de leerroute via een standaard webbrowser af te nemen, voor hun zijn we een "*veredelde internet provider*". Het merendeel van de medewerkers maakt gebruik van een gestandaardiseerde ROC Leeuwenborgh notebook op basis van Microsoft technologie (850 op basis van domain integratie en nu Windows 10). Het inspoelen en beheren van deze Windows systemen vindt plaats op basis van Microsoft SCCM. In het samenwerkingsverband Techniek College maken circa 150 ROC Leeuwenborgh collega's gebruik maken van een beheerde Windows 10 werkplek (op basis van Azure AD i.c.m. Intune). Als toegangscontrole systeem wordt gebruik gemaakt van het product Qmanage van Quarantainenet (draadloos als bekabeld). Om bandbreedte richting internet te reguleren wordt gebruik gemaakt van de Fortigate feature traffic shaping. Remote VPN vanaf een ROC Leeuwenborgh device wordt gefaciliteerd door een Forticlient i.c.m. een Fortigate oplossing welke is ondergebracht bij de huidige ICT partner.

Bij ROC Leeuwenborgh zijn de volgende aantallen in gebruik:

- Medewerker met een managed device Windows 10 (1043 devices);
- Medewerker met instelling smartphone, vast mobiel integratie gemanaged o.b.v. Microsoft Intune vanaf september 2018 (1043 devices);
- Student gebruikmakend van een instelling managed device (400 devices), waaronder een examen omgeving (100 devices);

De aantallen aangaande BYOD zijn bij ROC Leeuwenborgh circa 7000 devices.

ROC Leeuwenborgh wil gebruik blijven maken van de onderstaande lopende contracten.

- Surfnet internet (2 Gb redundant), lichtpaden (2 x 10 Gb, van regionaal ICT knooppunt naar DC huidige ICT partner), Surfconext, Surfnet internet pinnen, Surfcert, zie tevens bijlage 5
- Qmanage toegangscontrole systeem nu nog aanwezig in het ICT knooppunt van de huidige ICT partner
- NaaS overeenkomst (beheer regionaal ICT knooppunt en koppeling naar centraal ICT knooppunt), nadere toelichting in een van de volgende paragrafen.
- Hosting overeenkomst met Engie Maastricht Aachen Airport (regionaal ICT knooppunt)
- Eurofiber glasvezelring op basis van darkfiber (0 t/m 4) of via e-line (5 t/m 9), zie bijlage 4
- Ziggo lijnen (klein zakelijk gebruik tijdelijke locaties)
- Axians HCS VOIP Cloud oplossing, nadere toelichting in een van de volgende paragrafen.

Voor de overige relevante (SaaS) contracten en leveranciers zie bijlage 5

1.7.2 Toelichting op de huidige situatie Arcus College

Arcus College werkt nog niet zoals ROC Leeuwenborgh volledig onder Regie. Het afsluiten van de overeenkomsten n.a.v. deze aanbesteding houdt dan ook voor Arcus College in dat er geleidelijk een transitie moet plaatsvinden richting invulling Regie. E.e.a. moet in de tijd geplaatst worden.

1. Het merendeel van de functionaliteit voor het onderwijs wordt als Software As A Service (SaaS) afgenomen, zoals e-mail voorziening op basis van Office 365 en educatieve toepassingen achter een federatieve koppeling zoals Surfconext en Entree koppeling. Ook een aanzienlijk deel van de functionaliteit ten behoeve van de bedrijfsvoering wordt middels SaaS afgenomen zoals het student volgsysteem EduArte (MBO), Topdesk (SaaS), AFAS HR, Exact voor Financiën, Xedule (SaaS), VOIP Telefonie (leverancier NFON, SaaS)

De IaaS omgeving heeft Arcus College afgenomen bij Surfcumulus en het dagelijks beheer van Virtuele systemen wordt door Arcus College in eigen beheer uitgevoerd.

Voor het onderwijs zijn er enkele nog niet SaaS geschikte applicaties zoals: MicroHis, Mira, Hotel Concepts, Stabicad, VidiVici, Orthotrac, VectorWorks, Natschool/CumLaude, Roltex/pixelpoint en Facet servers voor examens.

Verder niet SaaS diensten voor de bedrijfsvoering: o.a. Microsoft RDS, Qlikview, Corsa, BO, passensysteem, GBS, bevroren data servers (NOISE) en diverse beheer tools (SCCM, SCOM, AD, DHCP, DNS in- en extern, Radius/NPS, File en print functionaliteit).

In totaal een 100 tal servers als IaaS. Zie bijlage 6.

2. Arcus College maakt nu gebruik van diverse Surfnets diensten zoals Surfnets internet, Surfcumulus, Surf MailFilter, Surf Domeinen, Eduroam, Surfconext, Surfcert, Surfnets lichtpaden (MSP) en Surfnets internet pinnen. Arcus College is vertegenwoordigd in de stuurgroep van Surfcumulus.
3. Het ICT centraal/decentraal knooppunt (waaronder ook de firewall en routing) wordt technisch beheerd door Zuyd Hogeschool en door Arcus College functioneel. Het lokale netwerk LAN/WLAN wordt beheerd door onze huidige leverancier. Voor Arcus College geldt, dat het beheer van de netwerk infrastructuur (Cisco) nu door Axians wordt uitgevoerd. Het betreft hier de locaties in Heerlen, Valkenburgerweg, Schandelermolenveg, Zorg Academie Parkstad (ZAP) en Meraki netwerk Rijksweg Zuid Sittard. De datacenter diensten zijn belegd bij Surfcumulus. Deze bevat tevens de ICT basisvoorzieningen zoals reken-, opslag- en verwerkingscapaciteit en de verbindingen waarbij gebruik wordt gemaakt van Surfnets internet/lichtpaden en de Eurofiber glasvezelring in de regio Limburg (redundant). Ten behoeve van de Core netwerkomgeving is een eigen parkstadring tussen Zuyd, Open Universiteit en Arcus College ingeregeld.

De overige voorzieningen in het ICT knooppunt bestaat uit: IP; DNS/DHCP; Active Directory (Federated Services) (AD(FS)); Identity and Access Management (IAM); beveiliging (o.a. Next generation Firewall), routing (naar internet en decentrale locaties); RDS (voor medewerkers); WIFI toegangscontrole (Quarantainenet), Quality of Service (QoS) tbv Voip.

4. Arcus College heeft geen Naas,
De Cisco apparatuur is in eigendom (sinds 2014) en nu in beheer door Axians (bijlage 8).

Core, FireWall en Load balancer in samenwerking met Zuyd Hogeschool (beheer doet Zuyd). Hiervoor loopt nu een separate aanbesteding.

Redundante koppeling (BGP) tussen Arcus College vestigingen en ROC Leeuwenborgh (2* 10G) via dark fiber (Eurofiber)

Redundante koppeling (BGP) tussen Arcus College en Surfcumulus via lichtpaden (2*1G)

Redundante koppeling (BGP) Internet (2*10G) via het centraal ICT knooppunt Zuyd Hogeschool/Open Universiteit.

5. De Arcus College locaties Valkenburgerweg, Zorg Academie Parkstad (ZAP), Schandelmolenweg (Heerlen), Open Universiteit en Zuyd Hogeschool zijn op basis van darkfiber (Eurofiber) verbonden met het ICT knooppunt in de regio (ring topologie). De Sportzone te Sittard en het Engie Datacenter Maastricht Aachen Airport zijn via een BGP koppeling verbonden met de ZAP. Al deze locaties zijn op basis van darkfiber (10 G), zie bijlage 9.

De werkplekken worden volledig zelfstandig beheerd door Arcus College waaronder applicaties, updates, imaging (SCCM). Hierbij wordt gebruik gemaakt van het leerwerkbedrijf Arcus College om 1e lijns ondersteuning te bieden.

Bij Arcus College zijn de volgende aantallen in gebruik:

- Medewerker met een managed device Windows 7/10 (1000 devices);
- Medewerker met instelling smartphone (650 devices);
- Student gebruikmakend van een instelling managed device (1500 devices), waaronder een examen omgeving (70 devices);

De aantallen aangaande BYOD zijn bij Arcus College: circa 7000.

De Arcus College locatie aan de Rijksweg Zuid te Sittard heeft een stand alone Meraki netwerk verbonden met een Ziggo internet verbinding.

Het netwerk van Carbon 6 (Heerlen) is eigendom van en beheerd door een externe partij. Het werkplekbeheer wordt ondersteund door het leerwerkbedrijf van Arcus College.

Arcus College heeft nog lopende contracten, deze zijn:

- Axians: tot eind 2018 beheer netwerk locatie Valkenburgerweg, Zorg Academie (ZAP), Schandelmolenweg. Losstaand het Meraki netwerk (Cisco) Rijksweg Zuid te Sittard.
- Surfnets per jaar (inbesteden, het betreft hier Surfcumulus IaaS / VM en backup)
- Er loopt op dit moment een nieuwe aanbesteding met Zuyd Hogeschool, in deze voor wat betreft firewall, core switches en de loadbalancer. Zuyd Hogeschool zal gedurende de transitie naar één netwerk tijdelijk (maximaal 3 jaar) in deze technisch beheer voor haar rekening nemen.
- Ricoh MFC, overeenkomst loopt nog tot eind 2019.

De Zorg Academie Parkstad (ZAP) is een samenwerkingsverband tussen Arcus College, Zuyd Hogeschool, Ziekenhuis Zuyderland en Mondriaan (geestelijke gezondheidszorg). Het Cisco netwerk op de locatie (ZAP) zal in 2019 vervangen moeten worden, het betreft hier alleen de access switches. De ZAP maakt in deze gebruik van Canon printers en pasjes van Omnicard. De betaal systemen zijn van Ximedes. Ter informatie, alle betaalvoorzieningen en de printers zijn eigendom van *De Huismeesters* maar worden beheerd door Arcus College.

De Zorgacademie Parkstad (ZAP) is een initiatief van GGZ-instelling Mondriaan, Arcus College, het Zuyderland Medisch Centrum en Zuyd Hogeschool. Bouwbedrijf Jongen, Homij Technische Installaties, VolkerWessels Integraal en Vebego hebben geïnvesteerd in de Zorgacademie, zodat deze gebouwd kon worden voor de initiatiefnemers.

1.7.3 Samenhang en raakvlakken met andere projecten

Voor beide organisaties geldt dat er krimp is in de regio, waarbij beide zich genoodzaakt zien samen te werken met andere onderwijsinstellingen om de continuïteit van het Techniek onderwijs te waarborgen in de regio Zuid-Limburg. In dit kader is er een horizontale samenwerking ontstaan tussen ROC Leeuwenborgh en Arcus College genaamd Techniek College. De aanstaande fusie betekent dat de uitkomst van deze aanbesteding toekomstige ontwikkelingen niet in de weg dient te staan.

ROC Leeuwenborgh

Op dit moment wordt gebruik gemaakt van een VOIP cloud oplossing. De VOIP Cloud oplossing is opgenomen in de managed ICT infrastructuur, er is tevens vast mobiel integratie. Iedere medewerker zal vanaf september 2018 in het bezit zijn van een smartphone welke ter beschikking wordt gesteld door ROC Leeuwenborgh.

Tijdens de schoolvakantie (augustus 2018) zal er een nieuwe multifunctional voorziening worden geïmplementeerd welke via een aanbesteding tot stand is gekomen (cloud print, mail en scan oplossing). Medewerkers zullen bij de start van het nieuwe schooljaar 2018/2019 kunnen printen, mailen en scannen, studenten zullen tegen betaling gebruik kunnen maken van deze voorziening.

Arcus College

Lopende projecten en raakvlakken

- Gezamenlijke aanbesteding met Zuyd Hogeschool, het betreft hier: Next generation firewall, loadbalancer en de core switches;
- Vervangen access switches aangaande de locatie ZAP (zie bijlage 8);
- Het koppelen van de locatie Rijksweg Zuyd te Sittard (Cisco Meraki netwerk) aan het Arcus College netwerk;
- PoC Always-on-VPN, in de tweede fase;
- Windows 10 (instelling devices);
- Microsoft RDS, dit bevat tevens pakketten van bestaande en nieuwe applicaties (uitvoeren verbeterslag);

1.8 Visie op de verwachte dienstverlening

De beoogd ICT (kennis) partner is ketenverantwoordelijk voor de ICT dienstverlening en voor onderdelen die daarbuiten vallen heeft deze een zorgplicht. De gevraagde ICT dienstverlening wordt gerealiseerd en gefaciliteerd door de hoofdaannemer (perceel 1), zie tevens paragraaf 1.9. Tevens bezit de beoogd ICT (kennis) partner aantoonbare competenties om namens de aanbestedende dienst de technische coördinatie voor haar rekening te nemen richting de relevante ICT leveranciers en partners inclusief eventueel elders ondergebrachte SaaS, PaaS en IaaS dienstverlening. De beoogd ICT (kennis) partner dient de kerncompetenties kwalitatief en kwantitatief volledig uit te kunnen voeren en is tevens in staat de gevraagde dienstverlening naar behoren (kwalitatief en concurrerend) te leveren, conform de eisen die in dit aanbestedingsdocument zijn gesteld (zie paragraaf eisen en wensen). Het bovenstaande dient ervoor te zorgen dat de borging van de ICT dienstverlening is gegarandeerd richting onze studenten, medewerkers en overige partners waarmee de onderwijsinstelling(en) een samenwerkingsverband is aangegaan. Dit leidt ertoe dat onze eindgebruikers een standaard pakket krijgen aangeboden. Extra gewenste functionaliteiten kunnen tegen een marktconforme of lagere

prijs van ons afnemen worden. Al deze inspanningen moeten leiden tot een grotere tevredenheid van onze eindgebruikers, het maatschappelijke werkveld en de partners in de regio waarmee de onderwijsinstelling een samenwerkingsverband is aangegaan.

1.9 Percelen

Deze aanbesteding voor de managed ICT infrastructuur diensten is verdeeld in 3 verschillende percelen, nl.:

Perceel 1: ketenverantwoordelijke ICT (kennis) partner voor de totale ICT dienstverlening

De beoogd ICT (kennis) partner is ketenverantwoordelijk en het eerste aanspreekpunt van de aanbestedende dienst voor alle ICT-dienstverlening inclusief de doorontwikkeling ervan en is verantwoordelijk voor het operationeel aansturen van de opdrachtnemers van perceel 2 en 3 en alle overige relevante leveranciers, m.u.v. de Arcus omgeving, zolang deze zicht nog in transitie bevindt. Van de opdrachtnemer van perceel 1 wordt verwacht dat zij de aanbestedende dienst ondersteuning geeft op strategisch, tactisch en operationeel niveau en bij het verder professionaliseren van de ICT-regieorganisatie.

Daarnaast is de opdrachtnemer van perceel 1 verantwoordelijk voor het beheer en borging van het centraal ICT knooppunt (datacenter diensten) en de daar ondergebrachte ICT dienstenverlening waaronder netwerk beheer (Next generation Firewall, Routing, Quality of Service, remote VPN), beheer virtuele machines en de internet koppeling. De beoogd ICT (kennis) partner zorgt tevens voor toegang en ontsluiting naar achterliggende SaaS, PaaS en IaaS diensten en zorgt voor de ongestoorde werking naar het decentraal ICT knooppunt (in de regio Limburg) en de achterliggende locaties van de aanbestedende dienst waaronder de instelling werkplekken en BYOD.

Perceel 2: netwerk ICT dienstverlening

Beheer en borging van het decentraal ICT knooppunt en de daar achterliggende locaties van de aanbestedende dienst. Het betreft hier de overname van de bestaande Network As A Service (NaaS) ROC Leeuwenborgh overeenkomst en het beheer van de netwerkinfrastructuur Arcus College.

In staat en bereid samen te werken met een aantal reeds bestaande leveranciers. Opdrachtnemer van perceel 2 is verantwoordelijk voor een ongestoorde werking vanuit het decentraal ICT knooppunt naar het centrale ICT knooppunt (perceel 1) en de werkplekdienstverlening en BYOD (perceel 3).

Perceel 3: werkplekdienstverlening en BYOD

Beheer en borging van de werkplekdienstverlening en BYOD. Op een locatie van de aanbestedende dienst en om een veilige en gegarandeerde toegang voor de instelling devices van de aanbestedende dienst en BYOD. In staat en bereid samen te werken met een aantal reeds bestaande leveranciers. Kort samengevat het zorgdragen voor het leveren van een positieve gebruikerservaring. Opdrachtnemer voor perceel 3 is verantwoordelijk voor een ongestoorde werking richting het decentrale en centrale ICT knooppunt (perceel 1 en 2).

Inschrijving dient per perceel plaats te vinden. Er kan door de opdrachtnemer worden ingeschreven

op één of meerdere percelen. De aanbestedende dienst zal gunnen, op basis van de omschreven gunningscriteria in hoofdstuk 5.

Beschrijving gewenste ICT dienstverlening en rol van de beoogd ICT (kennis) partner

Opdrachtgever (OG) wil dat het onderwijs in de lead is voor wat betreft de ICT-dienstverlening. Dat betekent dat ICT-dienstverlening zicht toespitst op het onderwijs. Goede ICT-dienstverlening gebaseerd op een passend aanbod dat aansluit op de vraag vanuit de primaire processen. Door nieuwe technologische ontwikkelingen, is een verregaande integratie tussen onderwijs en bedrijfsvoering enerzijds en ICT anderzijds niet meer weg te denken. Dit betekent dat een goede governance essentieel is om dit in goede banen te geleiden. Daarnaast is het noodzakelijk om ICT-dienstverlening te personaliseren maar binnen heldere en vastgestelde standaarden. Als gevolg hiervan wordt er van de opdrachtnemer verwacht dat zij gebruik maakt van open standaarden, maatwerk tot een minimum beperkt, zoveel mogelijk gebruikmaakt van 'as-a-Service' modellen en bij voorkeur aangeboden via het Internet.

In de afgelopen periode zijn veel van de bestaande applicaties in de cloud ondergebracht bij externe partijen, waarbij hosting, beheer en borging van de basis ICT dienstverlening door de huidige ICT partner wordt uitgevoerd. Het streven vanuit de onderwijsinstelling(en) is erop gericht de ICT dienstverlening verder te onderhouden en uit te bouwen.

Aanschaf en eigendom van zaken als apparatuur, licenties, verbindingen, etc. wordt door de onderwijsinstelling(en) niet nagestreefd. Het verdient de voorkeur dit in 'dienstverleningsvorm' af te nemen. De onderwijsinstelling(en) is/zijn er zich wel van bewust dat voor bepaalde voorzieningen het voordelen (prijs, risico, etc.) oplevert als eigendom ervan bij de onderwijsinstelling(en) belegd. Voorbeeld hiervan zijn software licenties, die middels gezamenlijke inkoop voor educatieve instellingen tegen zeer goede/voordelige voorwaarden ter beschikking gesteld worden (zie <https://www.surf.nl/over-surf/werkmaatschappijen/surfmarket>)

De onderwijsinstelling(en) wil de ICT services die zich richten op ter beschikking stellen en beheer van verwerking, opslag en verbindingen (in de meest brede zin des woords) zoveel mogelijk als dienst inkopen. Breed betekent in dit geval dat alle voorzieningen in en rondom bijvoorbeeld de: provisioning; connectiviteit; veilige toegang; quality of service; auditing; beveiliging; opslag; backup/recovery; continuïteit; pro actieve monitoring; performance en service management hierin worden meegenomen.

Perceel 1

Ketenverantwoordelijke ICT (kennis) partner voor de totale ICT dienstverlening

De beoogd ICT (kennis) partner is ketenverantwoordelijk voor de ICT dienstverlening en voor onderdelen die daarbuiten vallen heeft deze een zorgplicht (voor de onderdelen niet vallend onder perceel 1, 2 en 3). Tevens bezit de beoogd ICT (kennis) partner aantoonbare competenties om namens de onderwijsinstelling(en) andere ICT dienstverleners /leveranciers aan te sturen, inclusief eventueel elders ondergebrachte SaaS, PaaS en IaaS dienstverlening. Voor een overzicht van de huidige relevante leveranciers en partners zie o.a. bijlage 5. Het bovenstaande dient ervoor te zorgen dat de borging van de ICT dienstverlening is gegarandeerd richting onze studenten, medewerkers en overige partners waarmee de onderwijsinstelling(en) een samenwerkingsverband is aangegaan. Dit leidt ertoe dat onze eindgebruikers een standaard pakket krijgen aangeboden en kunnen de extra gewenste functionaliteiten tegen een marktconforme of lagere prijs van ons

afnemen. Dit moet leiden tot een grotere tevredenheid van onze eindgebruikers, partners en overige stakeholders.

Hierbij kan/zal de beoogd ICT (kennis) partner wellicht niet alle door de onderwijsinstelling(en) gevraagde dienstverlening zelf leveren, onderaanneming door de beoogd ICT (kennis) partner wordt als 'normaal' beschouwd. Hierbij speelt wel dat door de partner niet uitsluitend onderaanneming als model gehanteerd dient te worden. Om als kennispartner voor de onderwijsinstelling(en) op te treden, dient een betekenisvol deel van deze kennis/kunde wel in huis te zijn.

Van de ICT (kennis) partner wordt een voorstel gevraagd voor het in beheer nemen van de bestaande ICT-omgeving waarbij het volgende wordt verwacht van de opdrachtnemer (perceel 1).

Ketenverantwoordelijkheid nemen

De opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt, de opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat zij een proactieve houding heeft, meedenkt en doet wat zij belooft, kortom een partner is voor de onderwijsinstelling(en). Daarnaast verwacht de opdrachtgever dat de ICT (kennis) partner een eerste aanspreekpunt is voor alle ICT gerelateerde zaken vanuit de ICT organisatie van de onderwijsinstelling(en). Dit kan zijn het afhandelen van incidenten, problemen, wijzigingen, maar ook voor verbeteringen van de ICT-dienstverlening. De onderwijsinstellingen zoeken naar een sparringpartner, die helpt bij ICT-vraagstukken, waarbij sterk geleund wordt op de expertise van de opdrachtnemer.

Het beschikbaar maken, houden en borgen van de ICT dienstverlening

De opdrachtnemer dient de ICT-dienstverlening conform afspraken te leveren. Dit houdt in dat ontwerpdocumentatie, operationele documentatie, instructies, procedures, etc. gereed zijn voordat de dienstverlening start en houdt deze actueel. De opdrachtnemer doet in het kader van kwaliteitszorg regelmatige verbetervoorstellen aangaande de ICT dienstverlening.

Zorgen voor goed functionerende ICT middelen van de eindgebruiker

De eindgebruiker staat centraal bij de onderwijsinstellingen. De beleving van deze eindgebruiker bepaalt het succes van de samenwerking tussen de onderwijsinstellingen en haar dienstverleners. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat zij alle mogelijkheden benut om, binnen de kaders van de verantwoordelijkheden, een optimale beleving aan de eindgebruiker te kunnen bieden. Dit betekent ook dat applicaties naadloos integreren binnen het ecosysteem van de dienstverlening.

In co-creatie verder optimaliseren van de ICT dienstverlening richting onderwijs en bedrijfsvoering

De opdrachtgever erkent dat succesvolle samenwerking alleen mogelijk is wanneer dit in de juiste sfeer plaatsvindt. De onderwijsinstellingen zien dan ook graag dit gedachtegoed van 'co-creatie' terug in het voorstel van de opdrachtnemer.

Samen met opdrachtgever invulling geven aan het verder professionaliseren van ICT regie organisatie

De ICT regie organisatie van de onderwijsinstellingen wil verder professionaliseren. De

opdrachtgever is groeiende in dit proces en wil graag samen met de beoogd ICT (kennis) partner deze reis verder aangaan, de inbreng van de opdrachtnemer is van cruciaal belang.

Doorontwikkeling Topdesk

De onderwijsinstellingen maken gebruik van het service managementsysteem Topdesk. TOPdesk wordt gebruikt om de ITIL-processen te ondersteunen voor het meldpunt, facilitair en functioneel beheer (o.a. incidenten, wijzigingen en problems). Inmiddels is de selfservice module van TOPdesk ter beschikking gesteld aan de medewerkers zodat zij efficiënt hulpvragen kunnen stellen en de beschikking hebben over relevante handleidingen en documentatie. Van de opdrachtnemers wordt verwacht dat zij koppelen met TOPdesk voor wat betreft de operationele processen en de rapportage ervan. De onderwijsinstelling(en) voorziet (voorzien) in een koppeling door het opnemen van een eigen TOPdesk account per betrokken leverancier. De onderwijsinstelling(en) wil (willen) hiermee een operationele koppeling in de keten realiseren en maximaal inzicht te verkrijgen in de status van een ingediende melding.

De opdrachtnemer wordt geacht de typische ITIL-activiteiten en de organisatie rondom deze activiteiten voor haar rekening te nemen. Hierbij dient wel rekening te worden gehouden dat het TOPdesk het primaire 'ITSM-tool' is van de opdrachtgever. De onderwijsinstelling streeft naar een hoge mate van 'self service' voor haar eindgebruikers met betrekking tot de dienstverlening.

Doorontwikkeling architectuur en productdienstencatalogus (onderwijsinstelling)

Met de huidige ICT partner is vorm gegeven aan de (technische) architectuur en de onderwijsinstelling heeft een interne start gemaakt met een productdienstencatalogus (bijlage 1) en projectenkalender. Vanuit de beoogd ICT (kennis) partner verwachten we een actieve bijdrage in de doorontwikkeling van de architectuur, productdienstencatalogus en projectenkalender.

Regionale aanwezigheid op regelmatige basis door de beoogd ICT (kennis) partner is standaard ICT dienstverlening.

Operationeel niveau

We hechten veel waarde aan fysieke regionale aanwezigheid op regelmatige basis door de beoogd ICT (kennis) partner. Dit betekent concreet, op operationeel vlak minimaal 32 uur (per maand) fysiek aanwezig op een aangewezen instelling locatie. In samenwerking met de onderwijsinstelling worden dan specifieke operationele onderdelen besproken aangaande de ICT dienstverlening en indien noodzakelijk issues verholpen. Dit laatste is standaard onderdeel binnen de ICT dienstverlening van de beoogd ICT (kennis) partner. Wanneer eenzelfde incident zich 3x binnen 10 werkdagen manifesteert wordt er automatisch een problem ticket geïnitieerd door de beoogd ICT (kennis) partner en wordt er een structurele oplossing geboden binnen maximaal 5 werkdagen. Aangaande dit laatste zal de beoogd ICT (kennis) partner fysiek op locatie in samenspraak met de onderwijsinstelling(en) werken aan een structurele oplossing. In geval van een calamiteit/grote verstoring van de ICT dienstverlening is de beoogden ICT (kennis) partner met de benodigde expertise maximaal binnen 75 minuten ter plaatse op de Arendstraat 12 te Sittard (referentie punt). Een vertegenwoordiger vanuit de opdrachtgever bepaalt wat onder een calamiteit/grote verstoring wordt verstaan.

Gezien het huidige belang van security, beveiliging en de AVG zal de instelling zelf regelmatig een beveiliging scan uitvoeren, buiten dit verwachten we minimaal 1 keer per jaar van de

opdrachtnemer van perceel 1 een security scan (servers, websites en afgenomen diensten) met eventuele verbetermaatregelen. Dit laatste is standaard ICT dienstverlening.

De beoogd ICT (kennis) partner geeft concreet en meetbaar aan op welke wijze hij de operationele regie rol gaat invullen richting andere partners en (externe ICT) dienstverleners (zie o.a. bijlage 5). Hierbij geeft hij tevens aan wat er van de onderwijsinstellingen wordt verwacht.

Tactisch niveau

Minimaal 1 keer per maand is er op een aangewezen onderwijs locatie een gepland tactisch overleg. De beoogd ICT (kennis) partner licht de ICT dienstverlening toe.

De maandelijkse rapportage vanuit de beoogd ICT (kennis) partner wordt 5 werkdagen voorafgaande aan het overleg ter beschikking gesteld aan de onderwijs instelling. Het bevat minimaal een management samenvatting waarbij de volgende aandachtspunten aan de orde komen : eventuele afwijkingen op de ICT dienstverlening, de behaalde KPI's, benoemen van eventuele risico's welke de ICT dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en mogelijke mitigerende maatregelen, waarneembare trends aangaande de ICT dienstverlening (performance rapportage), status aangaande relevante incidenten, problems, changes en Prio 1 meldingen (dit zijn die melding(en) welke de onderwijs instelling als een prio1 heeft toegekend).

De beoogd ICT (kennis) partner geeft in het kader van service management en als onderdeel van de standaard ICT dienstverlening gevraagd en ongevraagd advies om de ICT dienstverlening verder te verbeteren en te borgen.

De management rapportage is dusdanig van aard dat de onderwijsinstellingen hieruit stuur- en verantwoordingsinformatie kan afleiden. Hieruit dient duidelijk te worden wat de ICT dienstverlening inhoudt, bijvoorbeeld gekwantificeerd is hoeveel de kosten per maand bedragen van de beheerde instelling werkplekken en de afgenomen diensten. We zien graag een representatieve management rapportage tegemoet van de beoogd ICT (kennis) partner. Met andere woorden de opdrachtnemer van perceel 1 levert één integrale rapportage aan waarbij tevens de ICT dienstverlening vanuit perceel 2 en 3 is opgenomen.

Strategisch niveau

De beoogd ICT (kennis) partner (perceel 1) heeft een ½ jaarlijks overleg met de betreffende functionaris op strategisch niveau van de onderwijsinstellingen aangaande de ICT dienstverlening op middellange en langere termijn.

Afbakening verantwoordelijkheden tussen de onderwijsinstelling(en) en de beoogd ICT (kennis) partner (perceel 1, 2 en 3)

Uitgangspunt is dat de meldpunt medewerkers en consultants in dienst blijven van ROC Leeuwenborgh, dit geldt ook voor functioneel beheer. Voor wat betreft Arcus College facilitair bedrijf (FAB, o.a. informatievoorziening & automatisering) waaronder 1e en 2e lijns medewerkers blijven in dienst bij Arcus College. In bijlage 7 is een overzicht opgenomen welke onderdelen onder verantwoordelijkheid vallen van de onderwijsinstelling en de opdrachtnemer van perceel 1 (deze stemt dit verder af met de opdrachtnemers van perceel 2 en 3).

Rol overige beheer partners (niet zijnde de opdrachtnemers van perceel 1,2 en 3)

Specifieke applicatie/database leveranciers welke een plek krijgen in de managed ICT infrastructuur van de gegadigde voeren het (functioneel/technisch) applicatiebeheer uit. Het betreft hier o.a. EduArte SaaS, AFAS HR SaaS, Exact (SaaS), Surfcumulus of bijvoorbeeld de toepassing Cardsonline en UMRA (dan wel IAM) welke is ondergebracht in het datacenter in deze het centraal ICT knooppunt (zie tevens bijlage 2). De opdrachtnemer van perceel 1 zorgt in dit geval voor een adequate technische coördinatie richting deze relevante en overige externe leveranciers, zodat inbedding en borging binnen de managed ICT infrastructuur kan plaatsvinden.

Beheer en borging Surfnets Internet verbinding, namens de onderwijsinstelling(en) door de beoogde partner (perceel 1)

Veilige toegang, hoge beschikbaarheid en performance naar publiek internet en SaaS/PaaS/IaaS diensten is cruciaal voor ons onderwijsproces en de bedrijfsvoering. Door de genomen maatregelen voldoen we tevens aan de voorwaarden van onze internet provider (Surfnets). De onderwijsinstellingen blijven hierbij gebruikmaken van de ICT dienstverlening Surfnets (Internet, lichtpaden, pin verkeer, incl. DDoS mitigation).

Inbedding SaaS/PaaS/IaaS diensten binnen de managed ICT infrastructuur door de gegadigde (opdrachtnemer van perceel 1)

Eventuele SaaS/PaaS/IaaS diensten eventueel elders ondergebracht, worden door de gegadigde opgenomen in de managed ICT infrastructuur. Dit zijn bijvoorbeeld de toepassingen zoals EduArte (student volgsysteem, SaaS), AFAS HR (SaaS), Exact (SaaS), Xedule (SaaS), Topdesk (SaaS) Fronter (elektronische leeromgeving, SaaS), Office 365 (mail, agenda en overige voorzieningen). De beoogde ICT (kennis) partner (opdrachtnemer van perceel 1) dient dus o.a. de SaaS toepassingen van de onderwijsinstelling(en) te ontsluiten.

Surfcumulus dienstverlening (IaaS)

De onderwijsinstelling gaat/blijft gebruikmaken van de Surfcumulus dienstverlening (IaaS).

Arcus College voert nu nog dagelijks beheer uit aangaande de ondergebrachte VM's binnen Surfcumulus omgeving.

Voor wat betreft ROC Leeuwenborgh is het beheer van de VM's en de bovenliggende Microsoft functionaliteit uitbesteed aan de huidige ICT partner (AD, DNS, DHCP, file en print etc.). Dit laatste wordt ook de manier van werken in de toekomst.

We vernemen graag van de beoogde ICT (kennis) partner wat het tarief is voor het beheer van de VM lijst zoals deze is opgenomen in bijlage 3 en 6 (prijs per maand excl. btw.). Het up to date houden van het basis platform behoort tot de standaard ICT dienstverlening (waaronder security, critical en recommended updates inclusief Windows 10 build updates). Ook de operationele afstemming van deze laatste acties met de betreffende applicatie en database leveranciers (bijvoorbeeld Cardsonline of UMRA/IAM) is standaard onderdeel van de ICT dienstverlening door de beoogde ICT (kennis) partner (opdrachtnemer van perceel 1).

Geautomatiseerde provisioning en deprovisioning van eindgebruikers (het bron systeem is leidend)

Binnen de onderwijsinstellingen wordt gebruik gemaakt van de bron systemen voor studenten EduArte (MBO, SaaS oplossing) en Magister (o.a. VAVO/Educatie, SaaS oplossing). Voor wat

betreft medewerkers is het bron systeem AFAS HR (SaaS). Aangaande de geautomatiseerde provisioning en deprovisioning van eindgebruikers vanuit het bron systeem naar de diverse deelsystemen wordt gebruik gemaakt IAM (voorheen UMRA Tools4ever). De beoogd ICT (kennis) partner ON perceel 1 zorgt in samenspraak met Tools4ever voor een adequate integratie en borging van deze dienstverlening binnen de managed ICT infrastructuur.

Beheer en borging samenwerking- en communicatie platform Office 365 omgeving

Op dit moment wordt alleen Office 365 mail en agenda actief ingezet voor studenten en medewerkers.

De partner heeft aantoonbare kennis en ervaring op welke wijze dit samenwerking- en communicatie platform effectief en efficiënt ingezet en beheerd kan worden binnen een onderwijsorganisatie.

De beoogd ICT (kennis) partner (opdrachtnemer van perceel 1) heeft tevens een duidelijk beeld op welke wijze de rolverdeling is aangaande beheer binnen Office 365 omgeving. Hierbij wil de onderwijs instelling voornamelijk gedelegeerde rechten om functioneel beheer uit te kunnen voeren (meer gericht op eindgebruikers- en teamniveau) en backend beheer door de beoogd ICT (kennis) partner (perceel 1), waaronder globale, algemene (beheer) instellingen, backup, restore en beveiliging.

We zien het voorstel van de beoogd ICT (kennis) partner (opdrachtnemer van perceel 1) met interesse tegemoet op welke wijze de functionaliteit binnen de Office 365 productie omgeving (als samenwerking en communicatie platform) verder ingericht, uitgebreid en geborgd kan worden binnen onze onderwijsinstelling(en) (met name aangaande het onderwijs en de bedrijfsvoering).

Overzicht en inzicht in de ICT dienstverlening

De gerechtigde eindgebruiker vanuit de onderwijs instelling dient toegang te krijgen tot het proactieve monitoring systeem (of systemen) van de beoogd ICT (kennis) partner (opdrachtnemer van perceel 1). Het biedt overzicht en inzicht in de actuele en/of de geaggregeerde informatie, waaronder trends voor wat betreft de beschikbaarheid van de ICT dienstverlening. Dit betekent o.a. leesrechten op belangrijke onderdelen van de infrastructuur zoals active directory, azure, printserver, netwerk component(en).

Netwerk en Datacenter diensten

- Virtuele machine: CPU, Geheugen, NIC, Disk bezetting
- Beschikbaarheid en uptime van (netwerk) componenten
- Internet toegang (beschikbaarheid en belasting internet verbinding)
- Overzicht en bezetting per applicatie verkeer (http(s) / op toepassing niveau zoals Skype for Business)
- Monitoring SaaS/PaaS/IaaS diensten (Eduarte, AFAS, Xedule, Azure, websites instelling, Office 365).
- Status quality of service in de keten
- Toegang tot Qmanage omgeving (gedelegeerde rechten voor de onderwijsinstelling(en)).
- Status backup

Fysieke netwerkcomponenten op een onderwijs locatie

- Cisco switches (beschikbaarheid, belasting)
- Cisco wireless access points (actuele status aangaande beschikbaarheid, belasting, aantal managed devices, BYOD en eindgebruikers verbonden per SSID)
- Status quality of service
- Belasting uplinks van Cisco access switches naar distributed/core switches en WAN verbindingen.

Werkplekdienstverlening

- Overzicht en inzicht in beheerde werkplekken (laptop, desktop en smartphones)
- Overzicht in de aantallen BYOD welke een connectie hebben met de infrastructuur.

In het proactieve monitoring systeem van de beoogd ICT (kennis) partner (ON perceel 1) zijn drempels waardes ingesteld, een overschrijding van de drempel waarde genereert een alert en/of is (visueel) zichtbaar in het betreffende monitoring systeem.

Beheer centraal ICT knooppunt (netwerk en datacenterdiensten)

Het beheer en instant houden van het centraal ICT knooppunt (netwerk en datacenter diensten) en de daar ondergebrachte ICT dienstenverlening waaronder:

- Netwerk beheer (routing, VRF, etc.);
- Koppeling vanuit centraal ICT knooppunt naar decentraal ICT knooppunt(en)
- Next Generation Firewall (waaronder verkeersregulering/ traffic shaping "Top 10 applicaties");
- Quality of Service (QoS) t/m de werkplek (o.a. Skype for Business/VOIP);
- VPN functionaliteit (site to site, client VPN);
- Security (toegangscontrole, netwerk- en eindpunt beveiliging);
- Beheer virtuele machines welke binnen de Surfcomulus omgeving is ondergebracht (o.a. AD(FS), DNS in- en extern, File en Print);
- Internet toegang (Surfnet);
- Surfconext/Kennis entree federatieve koppeling
- Surfnet Internet pinnen

De partner zorgt tevens voor veilige toegang naar achterliggende SaaS, PaaS en IaaS dienstverlening (o.a. richting internet) en zorgt voor de ongestoorde werking naar het decentraal ICT knooppunt in de regio, de achterliggende locaties en de daar aanwezige instelling devices en BYOD.

De ICT (kennis) partner dient voorrang te kunnen geven aan de "Top 10 (cloud) applicaties/diensten" (dit is standaard ICT dienstverlening).

Door de genomen maatregelen voldoen we ook aan de voorwaarden van onze internet provider Surfnet, traceerbaar internet gebruik is standaard onderdeel van de ICT dienstverlening (valt binnen het contract).

Hierbij kunnen we verder nog onderscheid maken tussen basis voorzieningen welke minimaal noodzakelijk moeten zijn zodat van achterliggende diensten/producten gebruik kan worden gemaakt. Op een instelling is de primaire toegang draadloos. Diverse type systemen zijn nog bekabeld aangesloten waaronder de Facet examen systemen, wireless access points, multifunctionals, camera's etc.

Toegang/beschikbaarheid/performance van bepaalde basis voorzieningen is noodzakelijk vanwege de achterliggende diensten en producten. Ons is bekend dat wij hier ook van andere dienstverleners gebruikmaken zoals Surfnnet/Eurofiber (glasvezelring in de provincie Limburg). Hieronder een kort overzicht voor wat betreft de basis voorzieningen.

Perceel 2

Beheer netwerk ICT dienstverlening

Beheer en borging van het decentraal ICT knooppunt en de daar achterliggende locaties van de aanbestedende dienst. De ON perceel 2 voert het netwerkbeheer uit voor wat betreft het decentraal ICT knooppunt, de achterliggende instelling locaties en draagt zorg voor een ongestoorde werking naar diensten ondergebracht in perceel 1 (centraal ICT knooppunt, netwerk en datacenter diensten) en 3 werkplekdienstverlening (onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer van perceel 1). Het implementeren van bugfixes en updates behoort tot de standaard ICT dienstverlening.

Primaire toegang op een instelling locatie is draadloos (zowel voor instelling devices als BYOD), verder zijn nog administratieve systemen en enkele vak- en examenlokalen bekabeld aangesloten op het netwerk.

Ook gezien de vele in gebruik zijnde cloud toepassingen is blijvende adequate dekking en performance van het draadloos netwerk tot op eindgebruikersniveau cruciaal voor het onderwijs en de bedrijfsvoering (instelling device en BYOD). Door de genomen maatregelen van de ICT (kennis) partner (perceel 1) wordt het bovenstaande mogelijk gemaakt gedurende de looptijd van het contract.

Perceel 3

Werkplekdienstverlening en BYOD

De instelling devices worden door de beoogd ICT (kennis) partner (remote) gemanaged vanuit het centraal ICT knooppunt. De onderwijs instelling krijgt de (technisch) en gedelegeerde mogelijkheden vraag en aanbod op deze instelling devices functioneel te realiseren.

De beoogd ICT (kennis) partner geeft aan wat de beheerkosten per maand bedragen, in deze voor wat betreft een instelling device (bijvoorbeeld notebook, desktop pc of smartphone). Binnen de standaard ICT dienstverlening van de beoogd ICT (kennis) partner valt ook het opnemen van de specifieke drivers afhankelijk van het hardware type, Windows 10 build updates en de maandelijkse windows updates (critical, security en recommended updates).

Hierbij gaan we er vanuit dat per managed instelling device een tarief wordt gerekend en niet voor een BYOD van een student of medewerker.

De benodigde Microsoft licenties en software aangaande Windows Server, werkplekken (Windows 10), Microsoft SCCM zijn via een educatieve regeling in het bezit van de onderwijs instelling (Surfmarket).

Indien additionele functionaliteit wordt gevraagd op een managed device dient dit geautomatiseerd toegekend te worden op basis van RBAC, we vernemen graag van de beoogd

partner wat het tarief is voor:

- een kleine applicatie (installatie kan volledig d.m.v. van een MSI uitgevoerd worden)
- normaal (applicatie kan gebruikt worden met aanpassingen die tijdens de originele setup kunnen worden aangegeven);
- groot (applicatie is bovengemiddeld groot en kan niet volledig d.m.v. van een MSI uitgevoerd worden. er is een setup.exe o.i.d. nodig);
- maatwerk (applicatie kan alleen met heel veel aanpassingen gebruikt worden).

In de bovenstaande gevallen wordt aangegeven wat de duur en doorlooptijden zijn van een dergelijk verzoek (de intake van de toepassing, packagen en het werkend opleveren van de toepassing).

Indien bestaande packages aangepast dienen te worden vernemen we graag wat de tarieven bedragen aangaand een minor en major change.

Voor een instelling device (notebook/desktop pc) dient er toegang te zijn tot de volgende voorzieningen:

- Transparant en veilige draadloze toegang tot het instellingen netwerk (primaire toegang)
- Internet toegang
- Print en scan en kopieer voorzieningen
- Telefonievoorziening Skype for Business/VOIP (in geval van een instelling device gebruikt door een medewerker)
- Office 365, nu e-mail en agenda (functionaliteit verkregen via Surfmarket).
- Toegang tot (browser) toepassingen op basis van roll based access control (RBAC)
- Functionaliteit vanaf een instelling locatie is gelijk aan die vanaf een remote locatie (o.a. thuis).
- Quality of Service (QoS), gegarandeerde bandbreedte aangaande de "Top 10 applicaties"
- Eindpunt beveiliging (versleuteling lokale disk, toegewezen eindgebruikers twee factor authenticatie).
- remote VPN functionaliteit (Arcus College test nu always on VPN in een PoC)

Voor de medewerker met een instelling smartphone

Op de instelling smartphones wordt een privé deel (Do It Yourself, DIY) en een bedrijfsdeel ingeregeld. Dit dient ervoor te zorgen dat er een verbetering plaatsvindt in de gebruikerservaring en een verbeterde beveiliging aangaande bedrijfstoepassingen (apps en gegevens) ook in het kader van de AVG.

Uitgangspunten welke minimaal zijn meegenomen voor alle devices in het netwerk:

- Dataverlies wordt voorkomen;
- Impact door misbruik dient geminimaliseerd /voorkomen te worden;
- Gebruiksvriendelijkheid wordt bevorderd en gebruikersfouten worden voorkomen;
- Er een scheiding is tussen privé en zakelijk;
- In basis gereed om functionaliteit remote toe te voegen/aan te passen of eventueel te verwijderen.

Student met een BYOD

Voor de student zijn we een veredelde internet provider, de leerroute kan (voor een groot gedeelte) via een web browser worden afgenomen. Een BYOD dient na controle transparant toegang te hebben tot internet, primaire toegang is draadloos.

Ook richting de student met zijn BYOD willen we QoS blijven bieden en verbeteren, waaronder gegarandeerde bandbreedte aangaande de "Top 10 applicaties".

Student welke gebruik maakt van een instelling device

Tijdens officiële examens moet de student gebruikmaken van een gecontroleerd instelling device. Er zijn tevens specifieke vaklokalen per sector, hier wordt dan vak specifieke software ter beschikking gesteld. Zowel bekabeld als draadloos hebben deze instelling devices een gegarandeerde bandbreedte richting internet en achterliggende diensten.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Algemeen

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De aankondiging van deze aanbesteding is gepubliceerd op www.TenderNed.nl.

De uitgebrachte inschrijvingen zullen door de aanbestedende dienst op basis van formele eisen, uitsluitingsgronden en een aantal geschiktheidscriteria worden beoordeeld (selectie). Vervolgens zullen aan de hand van de gunningcriteria de inschrijvingen per perceel worden beoordeeld (gunning). De geschiktheids- en (sub)gunningcriteria alsmede de wegingsfactoren zijn op voorhand vastgelegd en bekend gesteld in dit document.

Als gunningcriterium voor alle 3 percelen geldt de **beste prijs-kwaliteitverhouding**.

2.2 Communicatie

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Ronald van Berkel (inkoopadviseur), en is tot het moment van definitieve gunning het enige aanspreekpunt.

Alle relevante documenten binnen deze aanbesteding zijn te downloaden via de website van TenderNed www.tenderned.nl.

Wij verzoeken u alle communicatie over onderhavige aanbesteding via de berichtenmodule op het TenderNed platform te voeren. Vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen kunt u stellen in de "Vraag & Antwoord" module binnen TenderNed. Dit houdt in dat u alle berichten verstuurt vanuit uw TenderNed account. Ook alle berichtenverkeer vanuit de aanbestedende dienst zal via deze berichtenmodule verlopen. U ontvangt alle berichten in uw account, tevens worden deze automatisch doorgestuurd naar uw mailbox. U treft de berichtenmodule aan onder "Mijn Berichten". Wij wijzen u erop dat gedurende de aanbesteding geen enkele communicatie plaats mag vinden op andere wijze dan via de berichtenmodule. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen zonder dat deze door inschrijver schriftelijk c.q. digitaal zijn bevestigd via het TenderNed platform.

Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerk(st)ers van de aanbestedende dienst over deze aanbesteding. Indien door een inschrijver in strijd met bovenstaand verbod toch wordt gecommuniceerd over deze aanbesteding met medewerk(st)ers van de aanbestedende dienst anders dan de aangewezen contactpersoon, behoudt de aanbestedende dienst zich uitdrukkelijk het recht voor de desbetreffende inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

2.3 Planning

Onderstaande planning geeft inzicht in hoe de aanbestedende dienst het tijdspad van deze openbare aanbesteding heeft uitgezet en welke fasen daarvan deel uitmaken.

27 juli 2018	Publicatie op www.TenderNed.nl
16 augustus 2018, 12:00 uur	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen</i>
23 augustus 2018	Verzenden nota van inlichtingen

12 september 2018, 12:00 uur	<i>Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van inschrijvingen bij de aanbestedende dienst via www.tenderned.nl</i>
12 – 26 september 2018	Beoordeling inschrijvingen
26 september 2018	Streefdatum verzenden voorlopige gunning
17 oktober 2018	Streefdatum verzenden definitieve gunning
15 januari 2019	Ingangsdatum overeenkomst Leeuwenborgh omgeving

Aanvullende opmerking: een eventuele tweede nota van inlichtingen alleen op basis van antwoorden 1^e nota van inlichtingen.

De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

2.4 Volledig digitale aanbesteding via TenderNed

De aanbestedende dienst maakt gebruik van TenderNed (www.tenderned.nl), het online marktplaats voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Alle aankondigingen voor Nationale en Europese aanbestedingen worden gepubliceerd via dit platform.

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- Alle aanbestedingsdocumenten kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
- Het stellen van vragen door inschrijvers plaatsvindt via de vraag & antwoordfunctie van TenderNed;
- Inschrijvingen uitsluitend digitaal kunnen worden ingediend. In paragraaf 3.1 staat vermeld welke documenten uw digitale inschrijving dient te bevatten;
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via de berichtenmodule van TenderNed.

Daar waar wordt gevraagd om ondertekening van een document (bijvoorbeeld het UEA), dient een rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijver het document handmatig op papier te ondertekenen en dient u een scan van dit ondertekende document (in PDF formaat) aan te leveren als onderdeel van uw inschrijving.

Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het voor inschrijvers verder van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat deze machtiging ook voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, goed is geregeld. Registratie dient eenmalig te geschieden.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-8363376 of servicedesk@TenderNed.nl.

Hieronder nog enkele tips rond het gebruik van TenderNed:

- ✓ Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt inschrijvers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en indienen van de inschrijving.

- ✓ Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden, dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'. U vindt dit tabblad binnen uw dashboard op TenderNed achter het tabblad 'gunningscriteria'.
- ✓ Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een separate actie in het systeem.
- ✓ Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop **Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding** heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsdocumenten zijn toegevoegd door de aanbestedende dienst. Het sec downloaden van de aanbestedingsdocumenten is hiervoor dus niet voldoende. Ondernemer dient expliciet vorenbedoelde actie te nemen.

Bij overige vragen over het gebruik van TenderNed verzoeken wij u dus contact op te nemen met de helpdesk van TenderNed.

2.5 Vragenronde en nota van inlichtingen

In de vragenronde kunt u vragen stellen over deze aanbesteding en deze offerteaanvraag. Uw vragen stelt u via de vraag- en antwoordfunctie in TenderNed. Vragen die u niet conform deze procedure en op deze wijze stelt (dus met behulp van TenderNed) zal de aanbestedende dienst in beginsel niet beantwoorden.

U dient uw vragen voor de nota van inlichtingen te stellen voor de datum als weergegeven in de planning. Vragen die worden gesteld na voornoemde datum en tijd beantwoordt de aanbestedende dienst in beginsel niet, althans hier kunnen inschrijvers niet op rekenen.

Teneinde een goede verwerking door de aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen in de vraagstelling.

De vragen inclusief de antwoorden zullen uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd – als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De aanbestedende dienst zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de aanbestedende dienst noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen.

Op basis van door u gestelde vragen en voorgestelde wijzigingen kan de aanbestedende dienst tot uiterlijk 10 kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de procedure wijzigingen in deze offerteaanvraag aanbrengen.

2.6 Klachtenloket

De aanbestedende dienst heeft er voor gekozen voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenloket in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtafhandeling->

[definitief.pdf](#). Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden", en enkel per e-mail, indienen op het volgende mailadres: inkoop@mboraad.nl. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden".

Wij wijzen u erop dat deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van nadere informatie over de verduidelijking van deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als vermeld deze offerteaanvraag. Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht moet tijdig en schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft en op welke wijze hieraan wellicht tegemoet kan worden gekomen. Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd. Het indienen van een klacht zet de procedure niet stil.

3 Inschrijving

3.1 Indienen van een inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend.

1. De inschrijving dient uiterlijk woensdag 12 september 2018 om 12.00 uur ('sluitingstermijn') digitaal te zijn ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn niet tijdig zijn ontvangen zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.
2. Inschrijvingen per post, fax of e-mail worden niet geaccepteerd.
3. De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument en bijlagen.

De aanbestedende dienst opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld; de opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Uw inschrijving dient – per perceel - onderstaande informatie te bevatten en deze volgorde dient u, middels nummering en per separaat pdf-bestand aan te houden in uw digitale inschrijving.

Nr. Bijlage	Document
1	Aanbiedingsbrief
2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3	Model referentielijst
4	Prijsopgaveformulier
5	Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria (K1 t/m K4)

Alle documenten dienen volledig te worden ingevuld en te worden geüpload via TenderNed.

LET OP:

Indien de ondertekeningbevoegdheid is gebaseerd op een volmacht, dient u deze volmacht bij de inschrijving te voegen. De ondertekeningbevoegdheid van degene die de volmacht afgeeft, moet kunnen worden afgeleid uit het uittreksel uit het handelsregister.

3.2 Varianten

Het staat een inschrijver niet vrij om, naast een inschrijving overeenkomstig de offerteaanvraag bij de inschrijving varianten (en/of 'alternatieven') in te dienen.

3.3 Eén inschrijving

Een inschrijver kan zich slechts éénmaal (hetzij individueel hetzij als samenwerkingsverband) per perceel inschrijven. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek; of
- b. rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of

- c. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub 1 of sub 2 vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

4 Kwalificatieprocedure

4.1 Voorwaarden met betrekking tot de opdracht

4.1.1 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Inschrijvers kunnen zich beroepen op middelen van een andere onderneming. Dit kan door middel van onderaanneming of combinatievorming (ook wel: samenwerkingsverband).

Indien inschrijver gebruikt maakt van combinatievorming, dan dient inschrijver de vorm en de samenstelling aan te geven in de **aanbiedingsbrief** (bij de inschrijving toe te voegen als bijlage 1). Inschrijver dient tevens de beschrijving van de verdeling van de werkzaamheden op te geven in de aanbiedingsbrief. Bij combinaties dienen alle combinanten te verklaren hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden voor de uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen. Dit doen zij door allen een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (verder: UEA) rechtsgeldig ondertekend in te dienen bij de inschrijving. **In voorkomend geval dienen alle combinanten rechtsgeldig het UEA te ondertekenen.**

Indien er bij de uitvoering van de opdracht sprake zal zijn van onderaanneming, dient de inschrijver in de aanbiedingsbrief (bijlage 1), een omschrijving op te nemen van het gedeelte van de onderhavige opdracht welke in onderaanneming wordt gegeven, en aan welke onderaannemer.

Bij onderaannemerschap dient de onderaannemer op verzoek van de aanbestedende dienst te verklaren dat de inschrijver, zijnde hoofdaannemer, daadwerkelijk kan beschikken over die middelen.

Gebruik maken van onderaanneming of combinatievorming dient tevens in het UEA als volgt te worden ingevuld:

- In het geval van een samenwerkingsverband (combinatievorming) dienen alle studenten aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen en te ondertekenen, hetgeen bijgevoegd dient te worden in de inschrijving. Onder Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA dienen zij de namen van alle combinanten en hun eigen rol op te geven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de aanbestedende dienst zal optreden. De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele studenten aan het samenwerkingsverband jegens de aanbestedende dienst volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De inschrijver die een beroep op een derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden waarop een beroep op wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III.
- Derden op wie inschrijver uitsluitend een beroep doet als onderaannemer bij de uitvoering van de opdracht, en dus niet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, hoeven bij inschrijving geen individueel en zelfstandig UEA te voegen teneinde de administratieve lasten zoveel mogelijk te beperken. Inschrijver dient wel te bevestigen dat hier sprake van is onder Deel IID.

4.2 Voorwaarden voor deelname

4.2.1 Persoonlijke situatie van inschrijvers

Inschrijvers waarop één van de wettelijk verplichte uitsluitingsgronden van toepassing zijn kunnen niet meedingen naar de opdracht. Voor wat betreft de facultatieve uitsluitingsgronden kan de aanbestedende dienst besluiten om inschrijvers uit te sluiten indien één of meerdere hiervan van toepassing zijn op de betreffende inschrijver. De uitsluitingsgronden staan vermeld in Deel III van het UEA (zie bijlage A). Inschrijvers moeten in deel III van het UEA aangeven of de uitsluitingsgronden wel of niet van toepassing zijn. In bijlage D staat hoe nader aangetoond moet kunnen worden dat de uitsluitingsgronden niet op de betreffende inschrijver van toepassing zijn.

4.3 Geschiktheidseisen

4.3.1 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Inschrijvers die niet kunnen voldoen aan de eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht kunnen niet meedingen naar de opdracht.

De aanbestedende dienst stelt de volgende eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht van inschrijvers. Als inschrijver niet voldoet aan deze eisen, sluit de aanbestedende dienst inschrijver uit van deze procedure.

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver heeft op het moment van definitieve gunning een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De dekking van de verzekering dient per perceel minimaal € 500.000,-- per gebeurtenis en € 1.000.000,-- per jaar te zijn. Eventuele te vergoeden schade is beperkt tot dit bedrag, tenzij sprake is van schade ten gevolge van opzet of grove schuld van opdrachtnemer of personen voor wie opdrachtnemer verantwoordelijk is. Voor dergelijke schade is opdrachtnemer te allen tijde aansprakelijk.

Inschrijver aan wie de opdracht is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

U moet op Deel IV van het UEA (bijlage A) aangeven dat u voldoet aan de genoemde geschiktheidseisen (op het UEA aangeduid als "Selectiecriteria"). Als de aanbestedende dienst de opdracht aan u wil gunnen, dan kan zij voorafgaand aan de gunning de volgende bewijsstukken opvragen: een kopie van een geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekeringen, of een verklaring van een verzekeringsmaatschappij.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie) dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eisen te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand bewijs te overleggen.

4.3.1 Eisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Inschrijvers die niet kunnen voldoen aan de eisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid kunnen niet meedingen naar de opdracht.

De aanbestedende dienst stelt de volgende eisen aan de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers. Als inschrijver niet voldoet aan deze eisen, sluit

de aanbestedende dienst inschrijver uit van deze procedure.

Kerncompetenties (referenties):

Inschrijver dient door overlegging van referenties de technische en beroepsbekwaamheid aan te tonen. Deze referenties zien op de volgende kerncompetenties zoals die nodig is bij de uitvoering van de opdracht.

Perceel 1:

Omschrijving kerncompetentie 1: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben met het uitvoeren van ICT dienstverlening ten behoeve van VO, MBO, HBO of Universiteit of een vergelijkbare omgeving met een sterk wisselende capaciteit van ICT- gebruik, ICT- beschikbaarheid en benodigde continuïteit voor het primaire proces.

Omschrijving kerncompetentie 2: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben in de rol van ketenverantwoordelijke, waarbij hij als opdrachtnemer de technische coördinatie richting de relevante toeleveranciers voor haar rekening neemt namens de opdrachtgever.

Omschrijving kerncompetentie 3: inschrijver heeft bewezen ervaring met het beheren en borgen van netwerk- (centraal /decentraal), datacenter- (VM's, Firewall, VPN, Backup, QoS, Capaciteit, performance) en werkplek ICT dienstverlening inclusief en eventueel elders ondergebrachte SaaS/PaaS/IaaS dienstverlening (zoals Azure en Office 365 onderdelen).

Perceel 2:

Omschrijving kerncompetentie 4: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben met het samenwerken met minimaal 3 reeds bestaande leveranciers van de betreffende opdrachtgever en met het beheer en borging van het decentraal ICT knooppunt diverse daar achterliggende locaties van de betreffende opdrachtgever.

Perceel 3:

Omschrijving kerncompetentie 5: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben met het samenwerken met minimaal 3 reeds bestaande leveranciers van de betreffende opdrachtgever en met het beheer en borging van de werkplekdienstverlening op een locatie van de betreffende opdrachtgever.

U moet op Deel IV van het UEA (bijlage A) aangeven of u voldoet aan de genoemde geschiktheidseisen (op het UEA aangeduid als "Selectiecriteria"). U dient verder dus de volgende bewijsstukken bij uw inschrijving te voegen:

Bewijsmiddelen:

Per kerncompetentie een referentie die voldoet aan hetgeen gesteld in het vereiste per kerncompetentie (inschrijver dient het bijgevoegde **format Kerncompetenties** in te voegen als bijlage B bij de inschrijving).

Nota bene: Inschrijver dient bovenstaande competenties aan te tonen door het voorleggen van een ondertekende en gedateerde referentie per competentie. Daarbij mag dezelfde

referentieopdracht voor meerdere competenties worden gebruikt. Inschrijvers dienen de referentieopdracht en daarbij de contactgegevens van de referent voor te leggen. De referentie(s) dienen tot tevredenheid van de opdrachtgever te zijn verricht uiterlijk 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving.

Overige eisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (van toepassing voor alle percelen):

1. Inschrijvers dienen tijdens de aanbestedingsprocedure en gedurende de gehele contractperiode te beschikken over certificering met betrekking tot kwaliteitsmanagement volgens minimaal de ISO 9001:2008 standaard of vergelijkbaar. Een vergelijkbaar kwaliteitsmanagementniveau dient inschrijver aan te tonen door middel van aantonen van het naleven van de beschreven eisen uit de hoofdstukken 4 t/m 10 van de ISO 9001:2008 certificering.

Bij een combinatie/samenwerkingsverband dienen alle leden van de combinatie/samenwerkingsverband gezamenlijk de eisen conform de instructies te beantwoorden. Indien daarom wordt verzocht dient bij de verificatievergadering het bewijs te worden overlegd.

2. Inschrijvers dienen tijdens de aanbestedingsprocedure en gedurende de gehele contractperiode te beschikken over een auditstandaard voor "rapportage uitbestede processen" volgens de ISAE 3402 standaard of vergelijkbaar. Een vergelijkbare auditstandaard dient de inschrijver schriftelijk aan te tonen door middel van het naleven van de beschreven eisen van de ISAE 3402 certificering.

Bij een combinatie/samenwerkingsverband dienen alle leden van de combinatie/samenwerkingsverband gezamenlijk de eisen conform de instructies te beantwoorden. Indien daarom wordt verzocht, dient bij de verificatievergadering het bewijs te worden overgelegd.

3. Inschrijvers dienen tijdens de aanbestedingsprocedure en gedurende de gehele contractperiode te beschikken over een managementsysteem voor informatiebeveiliging volgens de ISO 27001 standaard of vergelijkbaar. Een vergelijkbaar managementsysteem voor informatiebeveiliging dient de inschrijver schriftelijk aan te tonen door middel van het aantonen van het naleven van de beschreven eisen van de ISO 27001 certificering.

Bij een combinatie/samenwerkingsverband dienen alle leden van de combinatie/samenwerkingsverband gezamenlijk de eisen conform de instructies te beantwoorden. Indien daarom wordt verzocht, dient bij de verificatievergadering het bewijs te worden overgelegd.

5 Beoordeling

De beoordeling vindt plaats volgens de stappen beschreven in onderstaande paragrafen.

5.1 Controle van inschrijvingen op vormvereisten en volledigheid

Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de volledigheid van indiening van de inschrijving als gesteld in de offerteaanvraag.

5.2 Beoordeling van uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de inschrijving worden eerst getoetst. Indien sprake is van een uitsluitingsgrond leidt dit in beginsel tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

Indien inschrijver (delen van) de inschrijving – waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet, niet juist of niet volledig heeft verstrekt, kan de aanbestedende dienst dit aanmerken als een “valse verklaring” en inschrijver op die grond uitsluiten van deelname aan het verdere aanbestedingstraject.

Inschrijver aan wie de aanbestedende dienst de opdracht voornemens is te gunnen, dient de bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de uitsluitingsgronden na verzoek tijdens het verificatiegesprek dan wel binnen tien (10) kalenderdagen over te leggen (indien geen verificatiegesprek plaatsvindt).

5.3 Beoordeling van geschiktheidseisen

Bekeken wordt of inschrijvers voldoen aan de vereiste referentieprojecten. Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen die de aanbestedende dienst heeft gesteld aan de kerncompetenties, zijn ongeldig en zullen terzijde worden gelegd. De betreffende inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

De aanbestedende dienst zal de bewijsstukken van de overige geschiktheidseisen enkel opvragen bij de inschrijver aan wie zij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Blijkt een inschrijver bij de verificatie hier niet aan te kunnen voldoen, dan wordt de inschrijving (alsnog) ongeldig verklaard.

5.4 Beoordeling van het Programma van Eisen

Van inschrijvers die niet zijn uitgesloten in voorgaande paragrafen worden de inschrijvingen getoetst of voldaan is aan het Programma van Eisen. Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen of inschrijvingen waaraan voorwaarden respectievelijk voorbehouden zijn verbonden door inschrijver, worden door de aanbestedende dienst terzijde geschoven en niet verder beoordeeld.

5.5 Beoordeling van gunningscriteria

Van de inschrijvers die de toets aan de inschrijving- en procedurevoorschriften, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en Programma van Eisen met goed gevolg hebben doorstaan, worden de inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. In de beantwoording van de gunningscriteria kunnen inschrijvers zich van elkaar onderscheiden.

Er wordt gegund op basis van het criterium 'economisch meest voordelige inschrijving', waarbij de inschrijver met de inschrijving die naar het oordeel van de aanbestedend dienst de beste prijs-kwaliteitverhouding kent de opdracht krijgt.

De subgunningscriteria Prijs en Kwaliteit bestaan uit verschillende onderdelen. Per onderdeel is in onderstaande tabel aangegeven welk maximumaantal punten verdiend kan worden.

In totaal zijn er per perceel 100 punten te behalen. Waarbij Prijs voor 30% meeweegt en Kwaliteit voor 70% (perceel 1), c.q. de Prijs voor 40% meeweegt en Kwaliteit voor 60% (perceel 2 en 3).

De puntenverdeling van de verschillende percelen wordt onderstaand uitgewerkt:

5.5.1 Perceel 1: ketenverantwoordelijke ICT (kennis)partner

Subgunnings-criteria	Onderdeel	Max. aantal punten
Prijs (30%)	P1 Totale kosten beheer en transitiekosten	30
Totaal Prijs		30
Kwaliteit (70%)	K1 ICT dienstverlening	25
	K2 Transitieplan (fusie Arcus – Leeuwenborgh)	15
	K3 Ketenverantwoordelijkheid	15
	K4 Adviesrol van ICT (kennis) partner	15
Totaal Kwaliteit		70
TOTAAL		100

Beoordeling Kwaliteit

In deze paragraaf worden open vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven. De kwaliteit van de inschrijver wordt beoordeeld aan de hand van de antwoorden op onderstaande open vragen (K1 t/m K4).

K1 ICT dienstverlening

Op welke manier gaat inschrijver de ICT dienstverlening concreet en meetbaar organiseren, op een dusdanige manier dat voldaan wordt aan de doelstelling van deze aanbesteding, voldaan wordt aan alle eisen en wat verwacht inschrijver daarbij van opdrachtgever?

Opdrachtgever verwacht een plan van aanpak van inschrijver waaruit blijkt dat inschrijver zorg draagt voor een stabiele ICT-omgeving, die gebruiksvriendelijk is voor medewerkers en studenten van de onderwijsinstelling(en), waarin opdrachtgever zoveel mogelijk wordt ontzorgd. In dit plan van aanpak dient inschrijver ook aan te geven hoe na inventarisatie van de huidige situatie hij opdrachtgever adviseert m.b.t. de wijze hoe de transitie naar de gewenste situatie (datum: 15 januari 2019) concreet en meetbaar vorm wordt gegeven. Ook dient uit het plan van aanpak duidelijk te worden dat inschrijver flexibel omgaat met de verschillende beginsituaties (technisch en organisatorisch bij ROC Leeuwenborgh en Arcus College) en de elastische vraag vanuit de onderwijsinstellingen aangaande de gevraagde dienstverlening (groei, krimp van onderwijs, veranderende vraag, schoolvakantie periode, gebruik gedurende de dag).

In dit plan van aanpak dient inschrijver de volgende thema's nader en concreet uit te werken:

- Projectopdracht (Waarom doen we het project en wat is het resultaat?)

- Projectactiviteiten (wat moeten we doen om het resultaat te behalen?)
- Projectgrenzen (Wat doen we nog net wel en wat niet meer?)
- Producten (wat zijn de tussenproducten?)
- Kwaliteit (Hoe zorgen we voor de kwaliteit van de (tussen) producten?)
- Projectorganisatie (Wie doet er mee en hoe werken we samen?)
- Planning (Wanneer gaat wie wat doen?)
- Kosten en baten (Wat kost het project en wat levert het op?)
- Risico's (Waardoor kan het project mislukken?)
- Overdracht van project naar beheer fase
- Rolverdeling in beheer Opdrachtnemer - Opdrachtgever

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 3 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 25 punten behaald worden.

K2 Transitieplan fusie Arcus – Leeuwenborgh

Op welke manier adviseert de inschrijver na gunning de transitie van beide omgevingen naar één omgeving? Inschrijver dient bij de beantwoording gebruik maken van de in K1 vermelde thema's. Uitgangspunt van deze transitie is dat het onderwijs hierbij geen hinder ondervindt en de overeengekomen SLA en dienstverlening gehandhaafd blijft.

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

K3 Ketenverantwoordelijkheid

Op welke manier gaat inschrijver de ketenverantwoordelijkheid concreet en meetbaar invullen?

In dit plan van aanpak dient inschrijver eveneens aan te geven hoe zij de samenwerking met de relevante overige contractpartners organiseert, waaronder ook de opdrachtnemers van de percelen 2 en 3, waarvoor de opdrachtnemer van perceel 1 integraal ketenverantwoordelijk (single point of contact) is.

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

K4 adviesrol van ICT (kennis)partner

Op welke manier gaat inschrijver invulling geven aan de gevraagde adviesrol als ICT (kennis)partner?

Opdrachtgever maakt graag optimaal gebruik van de kennis van inschrijver, en verwacht van inschrijver dat hij aantoonbaar in het belang van opdrachtgever als partner adviseert, meebeweegt met de veranderingen in de markt, en opdrachtgever proactief voorziet van advies op het gebied van ICT ook namens de opdrachtnemer van perceel 2 en 3; uitgangspunt is dat aan deze advisering geen kosten voor opdrachtgever zijn verbonden. Dit advies is breder dan alleen advies over ICT-beheer, maar kan ook advies zijn over aan te schaffen hardware en software, mogelijke toekomstige oplossingen op het gebied van BYOD, of andere ICT-gebieden. Uit het antwoord moet ook blijken dat inschrijver een duidelijke visie heeft op de combinatie ICT en onderwijs, en hoe inschrijver de communicatie vormgeeft.

De opdrachtgever erkent dat succesvolle samenwerking alleen mogelijk is wanneer dit in de juiste sfeer plaatsvindt. Opdrachtgever ziet dan ook graag dit gedachtegoed van 'co-creatie' terug in het voorstel van de inschrijver; hierbij dient hij te participeren met een duidelijke toegevoegde waarde voor het onderwijs en de bedrijfsvoering.

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

Beoordeling Prijs

De inschrijver dient de prijs aan te geven in het prijsopgaveformulier opgenomen in bijlage C van deze offerteaanvraag.

De inschrijver met de laagste totaalprijs voor 10 jaar scoort 30 punten, de maximale score. De scores van de overige inschrijvers wordt bepaald op basis van de formule:

$$Score = Maximale\ Score - \left(2 \times \left(\frac{Aangeboden\ Totaalprijs - Laagste\ Totaalprijs}{Laagste\ Totaalprijs} \right) \times Maximale\ Score \right)$$

De laagste score die behaald kan worden voor het subgunningscriterium prijs is 0 punten

Voor de bepaling van de totaalprijs over 10 jaar worden de jaarlijkse vaste beheerskosten en (mogelijke) aanvullende projectkosten (onderdeel A t/m F van het prijzenblad van perceel 1) over een periode van 10 opgeteld met de eenmalige transitiekosten (onderdeel van het prijzenblad van perceel 1).

Let op: voor deze opdracht is een maximum (jaarlijks) plafondbedrag van € 175.000 excl. BTW vastgesteld (betreft het totaal van onderdeel A t/m F van het prijzenblad van perceel 1) voor de Leeuwenborgh omgeving; een inschrijving met een aanneemsom hoger dan € 175.000 excl. BTW voor deze onderdelen wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

5.5.2 Perceel 2 netwerk ICT dienstverlening

Subgunnings-criteria	Onderdeel	Max. aantal punten
Prijs (40%)	P1 Totale kosten beheer	40
Totaal Prijs		40
Kwaliteit (60%)	K1 netwerk ICT dienstverlening	20
	K2 transitie en overname netwerk ICT dienstverlening	15
	K3 borging en kwaliteitsverbetering netwerk ICT dienstverlening	10
	K4 Toegevoegde maatschappelijke waarde voor het onderwijs	15
Totaal Kwaliteit		60
TOTAAL		100

Beoordeling Kwaliteit

In deze paragraaf worden open vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven. De kwaliteit van de inschrijver wordt beoordeeld aan de hand van de antwoorden op onderstaande open vragen (K1 t/m K4).

K1 netwerk ICT dienstverlening

De opdrachtnemer van perceel 2 geeft via een plan van aanpak concreet en meetbaar invulling aan het beheer van de (technische) netwerk ICT dienstverlening onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer van perceel 1 en in samenwerking met opdrachtnemer van perceel 3 voor 15 januari 2019 (ROC Leeuwenborgh en Arcus College).

Met name hier van belang zorgdragen voor een ongestoorde werking van de netwerk ICT dienstverlening zodat veilige toegang is gegarandeerd tot de achterliggende diensten (SaaS/PaaS/IaaS) vanuit de instelling devices en de BYOD's van onze studenten en medewerkers.

In dit plan van aanpak dient inschrijver de volgende thema's nader en concreet uit te werken:

- Projectopdracht (Waarom doen we het project en wat is het resultaat?)
- Projectactiviteiten (wat moeten we doen om het resultaat te behalen?)
- Projectgrenzen (Wat doen we nog net wel en wat niet meer?)
- Producten (wat zijn de tussenproducten?)
- Kwaliteit (Hoe zorgen we voor de kwaliteit van de (tussen) producten?)
- Projectorganisatie (Wie doet er mee en hoe werken we samen?)
- Planning (Wanneer gaat wie wat doen?)
- Kosten en baten (Wat kost het project en wat levert het op?)
- Risico's (Waardoor kan het project mislukken?)
- Overdracht van project naar beheer fase
- Rolverdeling in beheer Opdrachtnemer - Opdrachtgever

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 3 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 20 punten behaald worden.

K2 transitie en overname netwerk ICT dienstverlening

De opdrachtnemer van perceel 2 geeft via een plan van aanpak concreet en meetbaar invulling aan de transitie en overname van het beheer van de netwerk ICT dienstverlening. Het betreft hier de overname van een bestaande Network As A Service (NaaS) overeenkomst/contract (ROC Leeuwenborgh) en het uitvoeren van beheer werkzaamheden v.w.b. een bestaande netwerk ICT infrastructuur (Arcus College) onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer van perceel 1 en in samenwerking met opdrachtnemer van perceel 3 voor 15 januari 2019. Het plan van aanpak van opdrachtnemer van perceel 2 bevat tevens een paragraaf op welke wijze de transitie en overname van de bestaande netwerk ICT infrastructuur (Arcus College) wordt georganiseerd.

Met name hier van belang op welke wijze de overdracht van de netwerk ICT dienstverlening zonder impact op de huidige ICT dienstverlening (huidige SLA) is gegarandeerd van de huidige ICT partner naar de nieuwe ICT dienstverlening (toekomstige SLA).

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

K3 borging en kwaliteitsverbetering netwerk ICT dienstverlening

De opdrachtnemer van perceel 2 geeft via een plan van aanpak concreet en meetbaar invulling aan de borging en kwaliteitsverbetering van de netwerk ICT dienstverlening onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer van perceel 1 en in samenwerking met de opdrachtnemer van perceel 3 voor 15 januari 2019 en v.w.b. de bestaande netwerk ICT infrastructuur (Arcus College).

Met name hier van belang hoe de onderlinge samenwerking is geborgd tussen perceel 1 (ketenverantwoordelijkheid, ICT (kennis) partner) en perceel 3 (werkplek ICT dienstverlening en BYOD) en op welke wijze opdrachtnemer van perceel 2 hier invulling aan gaat geven.

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

K4 Toegevoegde maatschappelijke waarde voor het onderwijs

Opdrachtgever vindt het belangrijk inzicht te verkrijgen hoe inschrijver invulling gaat geven aan de toegevoegde maatschappelijke waarde voor Aanbestedende dienst. Opdrachtgever verwacht van inschrijver een maximale participatie in het realiseren van de leerdoelen voor studenten en het hiervoor beschikbaar stellen van de benodigde kennis/capaciteit/middelen en locatie(-s).

Doelstelling is het inzicht krijgen in welke mate inschrijver bereid of in staat is om iets extra's in maatschappelijke waarde te leveren voor het primaire proces (bv. in de vorm van stageplaatsen, gastlessen, terugkomdag).

Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze zij invulling geeft aan de toegevoegde maatschappelijke waarde voor opdrachtgever in maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

Beoordeling Prijs

De inschrijver dient de prijs aan te geven in het prijsopgaveformulier opgenomen in bijlage C van deze offerteaanvraag.

De inschrijver met de laagste totaalprijs voor 10 jaar scoort 40 punten, de maximale score. De scores van de overige inschrijvers wordt bepaald op basis van de formule:

$$Score = Maximale Score - \left(2 \times \left(\frac{Aangeboden\ Totaalprijs - Laagste\ Totaalprijs}{Laagste\ Totaalprijs} \right) \times Maximale\ Score \right)$$

De laagste score die behaald kan worden voor het subgunningscriterium prijs is 0 punten

Let op: voor deze opdracht is een maximum (jaarlijks) plafondbedrag van € 100.000 excl. BTW vastgesteld (betreft het totaal van onderdeel B en F van het prijzenblad van perceel 2) voor de Leeuwenborgh omgeving (is exclusief de financieringscomponent NAAS); een inschrijving met een aanneemsom hoger dan € 100.000 excl. BTW voor deze onderdelen wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

5.5.3 Perceel 3 werkplekdienstverlening en BYOD

Subgunnings-criteria	Onderdeel	Max. aantal punten
Prijs (40%)	P1 Totale kosten beheer	40
Totaal Prijs		40
Kwaliteit (60%)	K1 werkplekdienstverlening en BYOD	20
	K2 transitie en overname werkplekdienstverlening en BYOD	15
	K3 borging en kwaliteitsverbetering werkplekdienstverlening en BYOD	10
	K4 Toegevoegde maatschappelijke waarde voor het onderwijs	15
Totaal Kwaliteit		60
TOTAAL		100

Beoordeling Kwaliteit

In deze paragraaf worden open vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven. De kwaliteit van de inschrijver wordt beoordeeld aan de hand van de antwoorden op onderstaande open vragen (K1 t/m K4).

K1 werkplekdienstverlening en BYOD

De inschrijver van perceel 3 geeft via een plan van aanpak concreet en meetbaar invulling aan het beheer van de ICT dienstverlening onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer van perceel 1 en in samenwerking met opdrachtnemer van perceel 2 voor 15 januari 2019 (ROC Leeuwenborgh en Arcus College).

Met name hier van belang zorgdragen voor een ongestoorde werking van de instelling werkplekdienstverlening en BYOD zodat veilige toegang is gegarandeerd tot de netwerk ICT dienstverlening en de achterliggende diensten (SaaS/PaaS/IaaS).

In dit plan van aanpak dient inschrijver de volgende thema's nader en concreet uit te werken:

- Projectopdracht (Waarom doen we het project en wat is het resultaat?)
- Projectactiviteiten (wat moeten we doen om het resultaat te behalen?)
- Projectgrenzen (Wat doen we nog net wel en wat niet meer?)
- Producten (wat zijn de tussenproducten?)
- Kwaliteit (Hoe zorgen we voor de kwaliteit van de (tussen) producten?)
- Projectorganisatie (Wie doet er mee en hoe werken we samen?)
- Planning (Wanneer gaat wie wat doen?)
- Kosten en baten (Wat kost het project en wat levert het op?)
- Risico's (Waardoor kan het project mislukken?)
- Overdracht van project naar beheer fase
- Rolverdeling in beheer Opdrachtnemer - Opdrachtgever

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 3 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 20 punten behaald worden.

K2 transitie en overname werkplekdienstverlening en BYOD

De inschrijver van perceel 3 geeft via een plan van aanpak concreet en meetbaar invulling aan de transitie en overname van de werkplekdienstverlening en BYOD. Het betreft hier de overname van bestaande werkplekken en de BYOD ICT dienstverlening onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer van perceel 1 en in samenwerking met de opdrachtnemer van perceel 2 voor 15 januari 2019 (ROC Leeuwenborgh en Arcus College).

Met name hier van belang op welke wijze de overdracht van de werkplekdienstverlening en BYOD zonder impact op de huidige ICT dienstverlening is gegarandeerd naar de nieuwe ICT dienstverlening (toekomstige SLA).

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden

K3 borging en kwaliteitsverbetering

De inschrijver van perceel 3 geeft via een plan van aanpak concreet en meetbaar invulling aan de borging en kwaliteitsverbetering van de werkplekdienstverlening en BYOD onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer van perceel 1 en in samenwerking met de opdrachtnemer van perceel 2 voor 15 januari 2019 (ROC Leeuwenborgh en Arcus College).

Met name hier van belang hoe de onderlinge samenwerking is geborgd tussen perceel 1 (ketenverantwoordelijke, ICT (kennis) partner) en perceel 2 netwerk ICT dienstverlening en op welke wijze de opdrachtnemer van perceel 3 hier invulling aan gaat geven.

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

K4 Toegevoegde maatschappelijke waarde voor het onderwijs

Opdrachtgever vindt het belangrijk inzicht te verkrijgen hoe inschrijver invulling gaat geven aan de toegevoegde maatschappelijke waarde voor Aanbestedende dienst. Opdrachtgever verwacht van inschrijver een maximale participatie in het realiseren van de leerdoelen voor studenten en het hiervoor beschikbaar stellen van de benodigde kennis/capaciteit/middelen en locatie(-s).

Doelstelling is het inzicht krijgen in welke mate inschrijver bereid of in staat is om iets extra's in maatschappelijke waarde te leveren voor het primaire proces (bv. in de vorm van stageplaatsen, gastlessen, terugkomdag).

Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze zij invulling geeft aan de toegevoegde maatschappelijke waarde voor opdrachtgever in maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina A4 gebruiken. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

Beoordeling Prijs

De inschrijver dient de prijs aan te geven in het prijsopgaveformulier opgenomen in bijlage C van deze offerteaanvraag.

De inschrijver met de laagste totaalprijs voor 10 jaar scoort 40 punten, de maximale score. De scores van de overige inschrijvers wordt bepaald op basis van de formule:

$$Score = Maximale Score - \left(2 \times \left(\frac{Aangeboden\ Totaalprijs - Laagste\ Totaalprijs}{Laagste\ Totaalprijs} \right) \times Maximale\ Score \right)$$

De laagste score die behaald kan worden voor het subgunningscriterium prijs is 0 punten

Let op: voor deze opdracht is een maximum tarief voor het beheer van notebooks en werkstations vastgesteld van € 3,50 excl. BTW per maand en voor het beheer van mobiele telefoons vastgesteld van € 2,00 excl. BTW per maand. Inschrijvingen met hogere tarieven dan vermeld voor het beheer van notebooks, werkstations en mobiele telefoons worden uitgesloten van deze aanbesteding.

5.6 Beoordelingsprocedure- en kwaliteit

Indien er inschrijvers met dezelfde score eindigen, geeft de waardering op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien ook dit puntenaantal hetzelfde is, wordt vervolgens gekeken naar het onderdeel dat het hoogste staat in bovenstaande tabel, net zo lang tot een keuze is bepaald. Indien er dan nog steeds geen uitsluit is dan zal er worden geloot. De aanbestedende dienst doet deze loting zelf. Inschrijvers die gelijk zijn geëindigd mogen hierbij aanwezig zijn.

Er wordt een beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit minimaal 3 inhoudelijk deskundige personen. De individuele commissieleden beoordelen eerst de inschrijvingen afzonderlijk op het gunningscriterium Kwaliteit, waarna vervolgens plenair (met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk) op basis van consensus de scores per (sub)onderdeel worden vastgesteld. Na het vaststellen van de totaalscore voor Kwaliteit, worden de prijzen bekend gesteld en worden hier punten aan toegekend. Punten per onderdeel worden afgerond op gehele cijfers. Door deze punten bij elkaar op te tellen ontstaat een definitief puntentotaal voor alle Inschrijvingen op basis waarvan de rangschikking wordt vastgesteld.

Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria

Het subgunningscriterium Kwaliteit bestaat uit voor elk perceel uit 4 kwaliteitsaspecten (K1 t/m K4), waarbij in totaal 70 punten (perceel 1) of 60 punten (perceel 2 en 3) kunnen worden toegekend. De beantwoording op de kwaliteitsaspecten wordt door de beoordelingscommissie gemotiveerd beoordeeld door een onderlinge vergelijking van de inschrijvingen.

De beoordeling is volgens onderstaand toetsingskader:

Waardering	Punten % van max.	Toekenningscriterium
Zeer goed	100%	Alle gevraagde c.q. relevante aspecten worden goed kwalitatief uitgewerkt of onderbouwd én (voor zover mogelijk) worden aanvullende onderwerpen gemotiveerd onderbouwd die van toegevoegde waarde worden geacht voor een kwalitatief zeer goede uitvoering van de opdracht.
Goed	70 %	Alle gevraagde c.q. relevante aspecten worden goed kwalitatief uitgewerkt of onderbouwd.
Voldoende	40 %	Eén of enkele van de gevraagde c.q. relevante aspecten worden (te) beperkt kwalitatief uitgewerkt of onderbouwd.
Onvoldoende	0 %	Het merendeel van de gevraagde c.q. relevante aspecten worden niet of (te) beperkt kwalitatief uitgewerkt of onderbouwd.

Bij een beoordeling met een waardering "Zeer goed" ontvangt de inschrijver 100% van het maximaal aantal te behalen punten voor de betreffende vraag. Bij een waardering "Goed" ontvangt de inschrijver 70% van het maximaal aantal te behalen punten voor de betreffende vraag. Dit gaat zo verder tot en met "Onvoldoende" waarbij inschrijver 0% van het maximaal aantal te behalen punten ontvangt.

LET OP: Minimum aan kwaliteit: als het totaal van de opgetelde scores voor de kwaliteitsvragen lager is dan 60% van de maximaal te behalen punten, valt de inschrijving af en wordt deze verder uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure. M.a.w. de score voor het subgunningscriterium kwaliteit dient voor perceel 1 minimaal 42 punten (van de maximaal te behalen 70 punten) te zijn en voor perceel 2 en 3 minimaal 36 punten (van de maximaal te behalen 60 punten) te zijn.

Eindscore

De gewogen score voor het onderdeel prijs en de gewogen score van de kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. Bij gelijk eindigende score geeft de gewogen score van de kwaliteit de doorslag. Deze eindscore bepaalt de rangorde van inschrijvers.

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaal oordeel en een volgorde (van eindtotaal) van de inschrijvers, inclusief een voorlopige winnaar. Dit is de inschrijver die een geldige en volledige inschrijving heeft ingediend, voldoet aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en het hoogste puntentotaal heeft behaald.

Indien er inschrijvers met dezelfde score eindigen, geeft de waardering op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien ook dit puntenaantal hetzelfde is, wordt vervolgens gekeken naar het onderdeel dat het hoogste staat in bovenstaande tabel, net zo lang tot een keuze is bepaald. Indien er dan nog steeds geen uitsluit is dan zal er worden geloot. De aanbestedende dienst doet deze loting zelf. Inschrijvers die gelijk zijn geëindigd mogen hierbij aanwezig zijn.

5.7 Verificatievergadering

Ter verificatie van de inschrijving zal – per perceel - de inschrijver met de inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitverhouding uitgenodigd worden voor een verificatiegesprek. De beoordelingscommissie stelt vast welke documenten en/of nadere informatie de inschrijver bij deze verificatievergadering moet overleggen. Tevens wordt vastgesteld welke aspecten nog gecontroleerd moeten worden en zullen de KPI's worden vastgelegd. Verklaringen die bij de verificatievergadering worden overgelegd, mogen niet ouder zijn dan 3 maanden.

Tijdens de concretiseringsfase dienen de volgende deskundigen/functies te worden betrokken in het traject en aanwezig te zijn op de vergaderingen: migratiemanager welke na gunning voor de aanbestedende dienst verantwoordelijk zal zijn voor de migratie en de Service Delivery Manager welke na gunning voor de aanbestedende dienst verantwoordelijk zal zijn voor het blijven leveren van de dienstverlening. Wij verwachten dat deze deskundigen alle vragen met betrekking tot de gevraagde dienstverlening kunnen beantwoorden.

Blijkt tijdens het gesprek dan wel na ontvangst van de bewijsmiddelen en verklaringen dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of geen definitieve overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten overeenkomst, of dat de partij niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken inschrijver alsnog afvallen en wordt de procedure voortgezet met de inschrijver die in de rangorde als tweede geëindigd is. Als het

verificatiegesprek naar tevredenheid is afgerond, komt deze inschrijver voor gunning in aanmerking en wordt vervolgens een gunningvoorstel opgemaakt.

6 Gunning

6.1 Voornemen tot gunning

De beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijvingen aan de hand van de procedure, zoals omschreven in deze offerteaanvraag. Indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure, de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen en/of overige eisen volgt uitsluiting respectievelijk ongeldigverklaring.

De beoordeling resulteert in een voorstel voor het voornemen tot gunnen aan de geldige inschrijver met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Nadat de beoordeling heeft plaatsgevonden worden inschrijvers geïnformeerd over het voornemen tot gunning. Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor de opdracht krijgen een schriftelijk motivering.

6.2 Stand still termijn

Nadat de aanbestedende dienst heeft beslist aan welke inschrijvers de opdrachten per perceel wordt gegund, worden alle inschrijvers -met vermelding van het eindresultaat met motivering van de beoordeling- per perceel op de hoogte gebracht van al dan niet gunning. De datum van verzending geldt als datum van voorgenomen gunning.

Indien een inschrijver bezwaar heeft tegen het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing dient hij -op straffe van verval van recht- binnen een termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde civiele rechter door middel van het betekenen van een dagvaarding. Ook indien een inschrijver bezwaar heeft tegen de motivering van het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing en/of (het begin en/of einde van) voornoemde termijn van 20 kalenderdagen, verwerkt hij dus alle rechten indien hij de aanbestedende dienst niet (tevens) binnen 20 kalenderdagen na het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing in kort geding heeft gedagvaard.

Indien een inschrijver binnen de termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig maakt tegen de voorgenomen gunning, staat het de overige inschrijvers vrij om in deze procedure te interveniëren. In het belang van een snelle en goede voortgang van de procedure vervalt aan een inschrijver die niet intervenueert, het recht om in een later stadium in actie te komen tegen een gewezen vonnis met gebruikmaking van het rechtsmiddel derdenverzet.

Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Inschrijving of de Aanbesteding mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter in het arrondissement Maastricht worden beslecht.

De mededeling over de voorlopige gunningsbeslissing geeft de beoogde opdrachtnemer nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan ook geen sprake van een overeenkomst tussen ROC Leeuwenborgh en de beoogde opdrachtnemer. Er is ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook in geval de aanbestedende dienst besluit niet tot definitieve gunning over te gaan.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de voorgenomen gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de beoogde opdrachtnemer de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding. De voorgenomen gunningsbeslissing kan niet worden gezien als een aanbod in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de dagvaarding door te sturen aan andere partijen zodat zij kunnen bepalen of ze willen voegen of tussenkomen.

6.3 Definitieve gunning

De aanbestedende dienst zal de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding, indien voornoemde termijn van 20 kalenderdagen is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt en/of er anderszins geen (nieuwe) bezwaren zijn gebleken. Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden als de inschrijver op het moment van definitieve gunning nog steeds voldoet aan de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en overige gestelde eisen.

Indien tijdig een kort geding tegen het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de aanbestedende dienst niet eerder tot definitieve gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten overeenkomst in een eventueel hoger beroep en/ of een bodemprocedure wordt vernietigd, opgebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) aan de zijde van de aanbestedende dienst.

6.4 Ondertekening overeenkomst

Na de definitieve gunning zal de overeenkomst door opdrachtgever en opdrachtnemer worden ondertekend.

7 Algemene juridische en administratieve aspecten

7.1 Termijn van gestanddoening

De inschrijver dient zijn inschrijving gedurende 90 dagen gestand te doen na de dag, waarop de aanbesteding heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan worden verlengd indien het definitief gunningsbesluit om juridische redenen wordt uitgesteld.

7.2 Algemene Inkoopvoorwaarden

De Algemene Rijksvoorwaarden Bij IT Overeenkomsten 2016 (ARBIT2016), en de toekomstige updates van de ARBIT zijn van toepassing op deze aanbesteding. De voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

7.3 Prijsonderhandelingen

Prijsonderhandelingen zullen niet worden gevoerd. Dit houdt in dat met het uitbrengen van een inschrijving een definitieve aanbieding is gedaan.

7.4 Gunning

De aanbestedende dienst behoudt zich recht voor om percelen of delen van percelen niet te gunnen. De aanbestedende dienst behoudt zich eveneens het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden het aanbestedingstraject tijdelijk of definitief geheel of gedeeltelijk te stoppen. Inschrijver hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van de kosten gemaakt in het kader van de aanbesteding of op gunning van de opdracht. Tevens kan daarbij geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van de gederfde winst, verlies aan referentie of andere schade.

7.5 Kostenvergoeding

De door een inschrijver in verband met de deelname aan de aanbestedingsprocedure gemaakte kosten worden niet vergoed.

7.6 Taal

De gevraagde gegevens, eigen verklaringen en alle overige documenten dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld. De contactpersonen van de opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en de mondelinge correspondentie zal in de Nederlandse taal plaats dienen te vinden.

7.7 Vertrouwelijkheid

Alle binnen deze aanbestedingsprocedure aan belangstellenden ter beschikking gestelde en ter beschikking te stellen gegevens, alsmede de door de inschrijvers ter zake van deze aanbestedingsprocedure in te dienen gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld.

Alle contacten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dienen via Tendered te verlopen. Telefonisch of ander contact met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure met personen werkzaam bij de aanbestedende dienst is niet toegestaan. Indien de inschrijver contact zoekt met het doel aanvullende informatie te verkrijgen, waardoor deze een voordeel verkrijgt ten opzichte

van de andere gegadigden zal de aanbestedende dienst deze inschrijver van verdere deelname uitsluiten.

7.8 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. De Voorzieningenrechter van de Rechtbank Limburg te Maastricht is bij uitsluiting bevoegd om geschillen te beslechten die verband houden met de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de aanbestedingsprocedure, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de contactpersoon van de aanbestedende dienst (zie paragraaf 2.2).

De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen de afwijzing van de Inschrijving bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de afwijzing. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van de aanbestedende dienst. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe.

7.9 Tegenstrijdigheden

Deze offerteaanvraag met bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen dan dient de inschrijver de aanbestedende dienst hiervan uiterlijk zeven dagen voor de sluitingsdatum op de hoogte te stellen. Dit dient per e-mail te geschieden aan de in de in paragraaf 2.2 genoemde contactpersoon.

Tijdens deze aanbestedingsprocedure geldt dat in geval van tegenstrijdigheden in de opgestelde Nota's van inlichtingen en de offerteaanvraag, de nota's van inlichtingen in rangorde vóórgaan op de offerteaanvraag.

Indien nota's van inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde nota van inlichtingen boven de eerder opgestelde nota van inlichtingen.

7.10 Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst niets uit dit bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins. Dit is zowel van toepassing op het geheel als op delen van dit bestek.

7.11 Integriteit

Met het oog op de integriteit van de aanbestedingsprocedure, de beoordeling van de inschrijvingen en de verlenen van de opdracht, worden de volgende richtlijnen gehanteerd om het risico van belangenverstrengeling voor de aanbestedende dienst te verkleinen.

De inschrijver dient bij zijn inschrijving te melden of personen werkzaam bij de aanbestedende dienst, bij wijze van nevenfunctie werkzaam zijn bij de inschrijver. Indien dit zou kunnen leiden tot ongewenste commerciële belangenverstrengeling kan dit leiden tot uitsluiting van de inschrijver van de aanbestedingsprocedure. In dit geval zal het besluit met redenen omkleed worden

meegedeeld aan de inschrijver. Indien blijkt dat een persoon in dienst van de aanbestedende dienst een al dan niet betaalde nevenfunctie bij de inschrijver vervult of ten tijde van de onderhandelingen over de overeenkomst heeft vervuld zonder dat de aanbestedende dienst hiervan voor de sluiting van de overeenkomst in kennis is gesteld, is de aanbestedende dienst gerechtigd de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Het is partijen uitdrukkelijk verboden in het kader van deze aanbesteding afspraken te maken die de marktwerking beperken.

7.12 Uitsluiting ten gevolge van staking of overname

In het geval de aanbestedende dienst over informatie beschikt waaruit blijkt dat de inschrijver zijn bedrijfsactiviteiten staakt of dat diens bedrijf wordt overgenomen, kan de aanbestedende dienst besluiten desbetreffende inschrijver uit te sluiten van deelname aan de procedure.

7.13 Gelijkwaardig

Indien onverhoopt normeringen, programma's, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie zijn aangeduid in deze offerteaanvraag, dient de inschrijver deze te lezen met de toevoeging "of daarmee gelijkwaardig".

7.14 Wet Arbeid Vreemdelingen

Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de (verplichtingen ingevolge de) Wet arbeid vreemdelingen. De opdrachtnemer garandeert dat lopende de uitvoering van de overeenkomst uitsluitend legale werknemers voor hem werkzaam zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij de uitvoering van het werk/de dienst geen vreemdelingen in de zin van de Vreemdelingenwet 2000 zonder geldige tewerkstellingsvergunning in dienst zijn of worden genomen, ingehuurd/ingeleend zijn of worden ingehuurd/ingeleend of via (onder)aanneming aan het werk zijn of worden gesteld. Indien de aanbestedende dienst een boete krijgt opgelegd door de Arbeidsinspectie op grond van overtreding van artikel 2 Wet Arbeid vreemdelingen (een vreemdeling in Nederland arbeid laten verrichten) en/of overtreding van artikel 15 Wet arbeid vreemdelingen (beschikken over afschrift identiteitsdocument van alle werknemers en van alle vreemdelingen die worden ingeleend of via aan- of onderaanneming aan het werk zijn) dan is deze boete voor rekening van de opdrachtnemer.

7.15 Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De aanbestedende dienst kan inschrijver uitsluiten van de procedure als deze de wettelijk voorgeschreven UEA (bijlage A) niet instuurt, niet volledig instuurt of als deze niet (verifieerbaar) is getekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegde persoon. De persoon die de gevraagde documenten ondertekent dient bevoegd te zijn de inschrijver te vertegenwoordigen en rechtsgeldig te binden. Indien ondertekening geschiedt door een ander persoon dan de persoon die als bevoegd persoon is vermeld in het uittreksel van het handelsregister, dan dient de inschrijver tevens een (gewaarmerkte kopie van) een volmacht bij de inschrijving te voegen, waaruit blijkt dat de persoon die de documenten heeft ondertekend, bevoegd is tot het indienen van een inschrijving. Nota bene. In het geval van combinatievorming dienen alle betrokken ondernemingen het UEA rechtsgeldig ondertekend in te dienen.

7.16 Verificatie

Als de aanbestedende dienst het voornemen heeft de opdracht voor een perceel aan u te gunnen, dan levert u binnen een periode van 7 kalenderdagen nadere informatie aan over uw inschrijving als de aanbestedende dienst daarom vraagt. U overlegt in dat geval gegevens en/of verklaringen zonder voorbehoud en volledig naar waarheid ingevuld aan. U kunt deze ook gestand doen.

De aanbestedende dienst legt uw inschrijving alsnog terzijde als bij de verificatie van de gegevens blijkt dat sprake is van verstrekking van onjuiste en/of onvolledige gegevens en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen is aangeboden of verklaard.

8 Programma van eisen

Dit hoofdstuk verwoordt de eisen die aan de uitvoering van de opdracht worden gesteld. Tenzij expliciet anders vermeld dient aan alle in de offertaanvraag opgenomen eisen te worden voldaan. Het niet voldoen aan één of meer eisen zal leiden tot uitsluiting van de procedure. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart u te voldoen aan alle in de offerteaanvraag gestelde eisen (inclusief programma van eisen).

2. Dienstverleningseisen

Nummer	Eis
D1	Opdrachtnemer is bereid en in staat de dienstverlening als omschreven in de Service Level Agreement, de Dienstverleningseisen en de Technische eisen te leveren en alle dienstverlening voldoet minimaal aan het gestelde in dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlage(n).
D2	Opdrachtgever wil met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst slechts te maken hebben met een beperkte groep van contactpersonen van de zijde van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft in de aanbestedingsbrief aan wie hij voorstelt als contactpersonen en vervangende contactpersonen.
D3	Overleggen worden gevoerd zoals beschreven in de nog op te stellen SLA en DAP. De overleggen dienen op initiatief van de opdrachtnemer te worden gepland. De overleggen vinden plaats op een locatie van de opdrachtgever. Indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht kan zij verzoeken om andere werknemers van opdrachtnemer bij een overleg te laten aansluiten. Overleggen vinden plaats op strategisch, tactisch en operationeel niveau zoals beschreven in deze aanbesteding.
D4	Indien opdrachtgever meent dat in het belang van een goede uitvoering van de overeenkomst het noodzakelijk of wenselijk is om personeel van opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de diensten te vervangen, dient de opdrachtnemer gevolg te geven aan het verzoek tot vervanging van het personeel. Daarbij wordt een tarief in rekening gebracht dat niet hoger is dan voor de persoon die wordt vervangen, in de overeenkomst is vastgelegd.
D5	Bij beëindiging van de arbeidsovereenkomst van medewerkers dient in overleg met de opdrachtgever gelijkwaardig gekwalificeerd personeel te worden ingezet voor de uitoefening. De opdrachtgever bepaalt of sprake is van gelijkwaardig gekwalificeerd personeel.
D6	Opdrachtgever verwacht flexibiliteit en schaalbaarheid van de samenstelling van de dienstverleningscomponenten. Dat betekent dat er naar aanleiding van veranderende behoefte en/of technologische ontwikkelingen veranderingen kunnen optreden. Deze nieuwe of aangepaste dienstverlening worden bij voorkeur betrokken via opdrachtnemer.
D7	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Bewerkersovereenkomst; zie bijlage 11.
D8	Opdrachtnemer perceel 1 rond de migratie uiterlijk 14 januari 2019 af. Vanaf 15 januari 2019 levert zij de volledige uitgevraagde dienstverlening over (zowel perceel 1, 2 en 3).
D9	Opdrachtnemer perceel 1 is ketenverantwoordelijk en draagt zorg voor een tijdige oplevering van perceel 2 en 3 zodat voldaan kan worden aan dienstverleningseis 8 (D8).
D10	Het migratieplan perceel 1, 2 en 3 moet worden goedgekeurd door opdrachtgever voordat er met de migratie mag worden gestart door opdrachtnemer.

D11	- De Dienstverlening dient gebaseerd te zijn op ITIL. Er dient sprake te zijn van de volgende ITIL-processen: - Incident management - Change Management. - Problem Management. - Configuration Management. - Het on-site beheer van de (fysieke) werkplek bij de eindgebruiker dient minimaal te zijn. - Delivery organisatie van de opdrachtnemer dient aan te sluiten op de organisatie van opdrachtgever. - Opdrachtnemer koppelt haar eventuele servicemanagement tooling met de servicemanagement tooling van de opdrachtgever zodat meldingen over en weer inzichtelijk zijn. De servicemanagement tooling van opdrachtgever is leidend. De servicedesk registreert de meldingen, changes, service requests rechtstreeks in de tool van opdrachtgever, namelijk TOPdesk. - Opdrachtnemer stelt alle relevante informatie digitaal beschikbaar voor het bijhouden en actualiseren van de CMDB. Opdrachtgever draagt zorg voor de actualisatie van TOPdesk als ITSM-systeem.
-----	--

2. Technische eisen

Nummer	Eis
T1	De opdrachtnemer van perceel 1 zorgt voor een ongestoorde werking van de in gebruik zijnde SaaS componenten binnen opdrachtgever. Het betreft hier de elektronische leeromgeving (nu Fronter, N@tschool/Cumlaude), e-mail voorziening op basis van Office 365 omgeving, educatieve toepassingen achter een federatieve koppeling Surfconext /Kennisnet Entree, waaronder de bedrijfsapplicaties EduArte, AFAS, Exact, Xedule, Magister en Topdesk (allen SaaS).
T2	De opdrachtnemer van perceel 1 zorgt voor een ongestoorde werking van Surfnets internet, Surfconext, Surfcert, Surfnets DDoS mitigation, Surfnets lichtpaden en Surfnets internet pinnen.
T3	De opdrachtnemer van perceel 1 verzorgt met zijn centraal ICT knooppunt de netwerk- en datacenter diensten. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van Surfcomulus. Deze bevat tevens de ICT basisvoorzieningen zoals reken-, opslag- en verwerkingscapaciteit (inclusief beheer VM's, bovenliggende Microsoft functionaliteit, backup/restore).
T4	De opdrachtnemer van perceel 1 configureert de huidige QManage oplossing van Quarantainenet, beheert en zorgt voor een adequate borging van deze oplossing voor eindgebruikers (via LAN en WLAN).
T5	De opdrachtnemer van perceel 1 zorgt voor het beheer van de verbindingen (internet – centraal ICT knooppunt – decentraal ICT knooppunt – instelling locaties). Dit betekent tevens de koppeling vanuit ROC Leeuwenborgh naar de Axians HCS VOIP omgeving (verloopt via een Surfnets MSP koppeling). Aangaande de verbindingen wordt gebruik gemaakt van Surfnets internet/lichtpaden/MSP en de Eurofiber glasvezelring in de regio Limburg ten behoeve van de instelling locaties.
T6	De opdrachtnemer van perceel 2 zorgt voor de overname van de bestaande Network As A Service (NaaS, ROC Leeuwenborgh) overeenkomst (contract). Er wordt gezorgd voor een ongestoorde en veilige werking vanuit het decentrale ICT knooppunt naar het centrale ICT knooppunt waaronder WAN, LAN, WLAN en een juiste afstemming met perceel 1 en 3. Verder verantwoordelijk voor de stabiliteit, performance en snelheid van het WAN, LAN, WLAN (behoudens het functioneren van de databekabeling) binnen de MERs en SERs, (netwerk)componenten en de koppelvlakken naar het WAN-alsmede het WLAN-netwerk.
T7	De opdrachtnemer van perceel 3 zorgt voor een ongestoorde en veilige werking van de instelling devices van opdrachtgever en de BYOD systemen richting het decentrale en centrale ICT knooppunt perceel 1 en 2.
T8	De opdrachtnemer van perceel 1 is ketenverantwoordelijk voor de ICT dienstverlening en voert de algehele (technische) coördinatie uit, is hierbij in de lead richting de afstemming en aansturing op operationeel vlak naar perceel 2, 3 en de aangegeven relevante leveranciers vanuit opdrachtgever.

T9	Maximaal(her)gebruik van de momenteel bij opdrachtgever in gebruik zijnde software(licenties) verworven door opdrachtgever via SLBDiensten/SURFmarket.
T10	Alle voor de dienstverlening benodigde programmatuur, licenties, aanvullende software en/of ICT dienstverlening die de opdrachtnemer voor het leveren van de diensten inzet, dienen onderdeel uit te maken van deze geleverde dienstverlening. Uitzondering hierop zijn alle mogelijke licenties voor programmatuur die via SURFmarket leverbaar zijn aan opdrachtgever, waaronder het gehele Microsoft-portfolio voor desktop, server, tooling en applicatielicenties; deze licenties worden op verzoek van de ON verworven bij SURFmarket door opdrachtgever.
T11	De te leveren software/hardware is/zijn in de praktijk bewezen standaardprogrammatuur/standaard componenten.
T12	Alle te leveren voorzieningen dienen te voldoen aan de Arbowetgeving.
T13	De verantwoordelijkheid voor een correcte en veilige opslag conform wet- en regelgeving alsmede in technische zin van data van applicaties die geïnstalleerd zijn in de nieuwe ICT-omgeving, ligt bij de ON.
T14	Alle data in de nieuwe ICT-omgeving dient ongeacht de wijze van hosting binnen het grondgebied waarop de Europese regelgeving van toepassing is opgeslagen te worden conform Nederlandse wetgeving.
T15	Er dient voldaan te worden aan relevante wet- en regelgeving (onder andere Archiefwet en de Wet bescherming persoonsgegevens/ Algemene verordening gegevensbescherming).
T16	Werkplekdienstverlening 1. De werkplek biedt de mogelijkheid om automatische vergrendeling die na een bepaalde tijd van inactiviteit actief wordt (af te dwingen door middel van een centraal in te stellen policy). Vanzelfsprekend moet de eindgebruiker deze kunnen ontgrendelen (met behulp van de van toepassing zijnde authenticatiemethode). 2. De werkplek van een eindgebruiker ondersteunt het aansluiten en gebruiken van randapparatuur, zoals minimaal USB gebaseerde randapparatuur en monitoren. 3. De werkplek ondersteunt netwerkprinters alsmede multifunctionals (via een centrale policy in te stellen). 4. De werkplek bevat functionaliteit om voor elke eindgebruiker een unieke combinatie van wachtwoord en loginnaam af te dwingen. 5. De werkplek biedt functionaliteit om bij gedetecteerd misbruik (aantal login fouten), die een in te stellen drempelwaarde overschrijdt, de toegang tot het systeem te blokkeren en automatisch een alert te geven. 6. De werkplek biedt de mogelijkheid voor een eindgebruiker om deze te vergrendelen zodat anderen geen toegang tot de computer kunnen krijgen en of informatie kunnen lezen (schermbeveiliging). Vanzelfsprekend moet dezelfde eindgebruiker ook weer kunnen ontgrendelen (met behulp van zijn loginnaam en wachtwoord). 7. De werkplek biedt de mogelijkheid om een vergrendelde werkplek te laten ontgrendelen door een beheerder, die daarvoor speciale rechten heeft toegekend gekregen. 8. Voor gebruikersondersteuning dient schermovername op afstand mogelijk te zijn (ook door interne beheerteams). Het scherm mag pas overgenomen worden na expliciete toestemming van de eindgebruiker. 9. Het gebruik van verschillende besturingssystemen op de onderliggende client (bijvoorbeeld Windows 7/8/10, Google Android, et cetera) mag geen negatieve uitwerking hebben op de gebruikersinstellingen en instellingen per applicatie. 10. Eindgebruikers dienen automatisch de afdelingsschijven en de eigen homefolder toegekend te krijgen tijdens in het loggen op de werkplek. 11. De werkplek heeft een VPN voorziening, dit is standaard ICT dienstverlening.

T17	Applicaties 1. De volgende applicaties dienen per werkplek beschikbaar te zijn, waarbij een onderscheid gemaakt kan worden tussen applicaties voor studenten en voor medewerkers (zie bijlage 10a en 10b). 2. Alle applicaties (huidige en vernieuwde versies) van opdrachtgever dienen beschikbaar gesteld te worden op de werkplekken van de eindgebruiker van opdrachtgever. De applicaties zoals opgenomen in (bijlage 10a en 10b) dienen zonder beperkingen te blijven functioneren op de nieuwe ICT- Infrastructuur. 3. De eindgebruiker moet multimedia (Rich Media Applications, zoals Adobe Flash/Shockwave Player, Microsoft Silverlight, JAVA, et cetera) zonder haperingen kunnen ervaren op de werkplek. Dit is echter ook afhankelijk van de multimedia-capaciteiten van de gebruikte werkplek. Mogelijkheid tot het blokkeren van applicaties door de beheerpartij. 4. Een eindgebruiker kan alleen applicaties opstarten op basis van toegekende rechten. Het startmenu dient alleen de applicaties te tonen waar de eindgebruiker rechten toe heeft (het voorkomen van toegang tot en gebruik van ongeautoriseerde applicaties). De werkplek biedt de mogelijkheid om een vergrendelde werkplek te laten ontgrendelen door een beheerder, die daarvoor speciale rechten heeft toegekend gekregen. 5. De werkplek en de bijbehorende standaard applicaties van een eindgebruiker heeft een volledig Nederlandstalige interface. 6. Aangeboden applicaties moeten kunnen worden gestart op basis van vooraf gedefinieerde bestands-typen en/of extensies. 7. Misbruik (gebruik van Internet) moet op persoonsniveau te herleiden zijn.
T18	Beheersvoorzieningen 1. Vanuit het beheer van de werkplek moet selectief kunnen worden vastgesteld welk apparaat type wel of niet mag worden gebruikt door een eindgebruiker. Voorbeelden van type apparaten zijn: lokale printers, netwerkprinters, opslag lezen, opslag lezen en schrijven, lokale vaste opslag, lokale externe verwijderbare opslag (o.a. USB, kaartlezers), alle opslag, alle USB- apparatuur). 2. Indien gebruik wordt gemaakt van een werkplek vanaf een willekeurige (fysieke) werkplek buiten het netwerk van opdrachtgever dan mogen de op de (fysieke) werkplek aanwezige malware, spyware en virussen de functionaliteit van de virtuele werkplek niet aantasten of beïnvloeden.
T19	Opslagvoorzieningen Iedere medewerker heeft een persoonlijke documentopslag ruimte. Een eindgebruiker moet documenten hierin kunnen opslaan. Deze persoonlijke map is met rechten afgeschermd, zodat alleen de eigenaar van de map toegang tot deze map heeft. Opslag voor de student is mogelijk binnen zijn Office 365 omgeving.
T20	vervallen
T21	Remote acces voorzieningen/thuiswerken De instelling werkplek heeft een VPN voorziening (standaard ICT dienstverlening) Voor bepaalde eindgebruikers (met toegang tot informatie met de classificatie Vertrouwelijkheid = HOOG) dient 2-factor authenticatie ingericht te worden. Voor een geselecteerde groep medewerkers dan wel derden is via een VPN-connectie voor toegang tot een aantal specifieke applicaties mogelijk: - I circa 100 eindgebruikers waarvan maximaal 50 gelijktijdig (elastisch met de mogelijkheid dit voor iedere medewerker te faciliteren indien vereist). - II o.b.v. 2-factor authenticatie - III netwerkcryptie
T22	1. De opdrachtnemer beheert de huidige QManage oplossing van Quarantainenet voor de onderwijs instelling.

T23	Beveiliging De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van de ICT dienstverlening (o.a. werkplek, netwerk en datacenter diensten). - De beveiligingssoftware van de instelling werkplek voorziet in programma(s) ten behoeve van: - Bescherming / detectie tegen virussen, internetwormen, ransomware en trojans. - Het filteren van in- en uitgaand verkeer middels een (personal) firewall alleen voor laptops op andere locaties. - Encryptie van data. - Actieve detectie en alarmering op verandering van systeembestanden en verdacht systeemgedrag. - De beveiligingssoftware heeft geen negatieve impact op de werkplek en in gebruik zijnde applicaties/ functionaliteit. - De beveiligingssoftware dient centraal te worden beheerd waarbij de eindgebruikers de instellingen niet kunnen aanpassen. - De oplossing ondersteunt de mogelijkheid tot centraal instellen van de updatefrequentie van ten minste virustabellen en regels. - De beveiligingssoftware biedt permanente bescherming van processen en is ook in staat extern op de client aangesloten apparaten via USB-poorten en andere poorten te scannen en te beveiligen. - De beveiligingssoftware van de werkplek is in staat het verkeer dat van - en naar internet plaatsvindt vanaf de client te scannen en tegen bedreigingen te beveiligen. Bijvoorbeeld als blijkt dat bij het openen van een webpagina of downloaden van een bestand een bedreiging (bijvoorbeeld virus of ongewenste wijzigingen van de browserinstellingen) plaatsvindt deze te herkennen en te melden en te blokkeren.
T24	Mobile device management Smartphone wordt op basis van Intune gemanaged, hierbij wordt onderliggend gebruik gemaakt van KNOX /DEP.
Support & onderhoud	
T25	Servicedesk - De dienstverlening voorziet in een servicedesk: - Het op basis van ITIL registreren, oplossen en beantwoorden van incidenten, problemen en vragen met als doel het herstellen van verstoringen op een effectieve en efficiënte wijze, binnen de daarvoor gestelde service levels conform de opgenomen Overeenkomst en Service Level Agreement (bijlage 12) - Het in samenspraak met het meldpunt van opdrachtgever oplossen van incidenten problemen, wijzigingen en verzoeken. - Openingstijden servicedesk: - Werkdagen (geen algemene feestdagen): minimaal maandag t/m vrijdag 07:30 tot 17:30 - Schoolvakanties: 07:30 tot 17:30 - De aangeboden servicedesk is skilled en kenmerkt zich door het bieden van oplossend vermogen. - De servicedesk wordt uitgevoerd vanaf een in Nederland gevestigde locatie van de opdrachtnemer. - Registratie en rapportage vindt plaats in de Nederlandse taal. - Het dient mogelijk te zijn om voor vooraf geautoriseerde eindgebruikers VIP-support in te richten. Een ticket van een VIP-eindgebruiker wordt met voorrang afgehandeld door de servicedesk.
T26	De onderwijsinstelling(en) maakt (maken) gebruik van TOPdesk als ITSM-systeem. Indien ON gebruik wil maken van een eigen ITSM-systeem dan dient er een geautomatiseerde koppeling gemaakt en onderhouden te worden door opdrachtnemer.

T27	Servicelevelmanagement inclusief rapportage 1. De opdrachtnemer (perceel 1) dient een senior servicemanager verantwoordelijk te maken voor de integrale Dienstverlening aan opdrachtgever. 2. De aangewezen servicemanager is voor opdrachtgever het eerste aanspreekpunt ten aanzien van alle aspecten van de dienstverlening. 3. De aangewezen servicemanager treedt tijdens escalatie op als escalatiemanager richting opdrachtgever. 4. De aangewezen servicemanager verzorgt de integrale rapportage aan OG (ook namens perceel 2 en 3). 5. De aangewezen servicemanager is aanwezig bij het tactisch en strategisch overleg met opdrachtgever.
Service integratie	
T28	Opdrachtnemer (perceel 1) neemt de operationele regie over de te voeren afhandeling van de voorkomende incidenten, problemen, klachten, wijzigingen en vragen met betrekking tot ICT- systemen, -componenten en verbindingen van derden door opdrachtgever gecontracteerde ICT- leveranciers en applicatieproviders. Het doel is om opdrachtgever één loket te bieden voor alle aan ICT- gerelateerde en bij de Servicedesk en ICT-servicepunten gemelde meldingen en om de dienstverlening van alle bij de dienstverlening betrokken partijen als één geheel te presenteren. Zie o.a. bijlage 5 voor een lijst van relevante leveranciers
T29	Algemeen 1. Opdrachtnemer (perceel 1) representeert de diensten van de achterliggende partijen als één geheel richting opdrachtgever. Dit geldt zowel voor de dagelijkse operatie als de periodieke rapportages. Alle aan ICT gerelateerde meldingen dienen door opdrachtnemer (perceel 1) te worden afgehandeld. 2. Opdrachtnemer (perceel 1) houdt de (beheer)processen in de gehele keten van partijen die een rol spelen in de dienstverlening aan opdrachtgever actueel.
T30	Multifunctionals 1. De multifunctionals dienen in de nieuwe omgeving probleemloos te functioneren. Opdrachtnemer dient de multifunctionele printers te configureren binnen de infrastructuur gebruik makend van mogelijkheden van de software waarbij ten minste de volgende functionaliteiten worden gerealiseerd: a. Follow-me printing b. Beveiligd printen c. Scan to me functionaliteit d. EduArte QR scannen e. printen t.b.v. BYOD f. Toegangsbeveiliging gebaseerd op gebruikersgroepen g. Werkt in combinatie met bestaand pasjessysteem. 2. De officiële drivers dienen gebruikt te worden. 3. De functionaliteit van de huidige multifunctionals oplossing dient door de nieuwe omgeving ondersteund te worden. Gedacht moet worden aan scannen naar bestandslocatie, OCR opties et cetera. 4. De bestaande printers dienen in de nieuwe omgeving ondersteund te worden.
T31	SaaS-leveranciers / hosting door derden Naast de coördinerende functie is opdrachtnemer (perceel 1) verantwoordelijk voor het koppelvlak in de nieuwe ICT- infrastructuur aan de zijde van opdrachtgever. Dit betekent dat opdrachtnemer per applicatie in samenspraak met de applicatieprovider zorgdraagt voor de vereiste koppelingen, waarbij de opdrachtnemer alle benodigde aanpassingen in haar ICT-infrastructuur verzorgt.
T32	WAN / LAN /WLAN , breedbandverbindingen (perceel 2) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de configuratie en goede werking van de netwerkkapparatuur (waaronder de router- en firewall) ten behoeve van de WAN-verbindingen (tussen de instelling locaties, van en naar het datacenter) en de koppeling met het centrale ICT knooppunt (perceel 1), vanaf decentraal ICT knooppunt naar decentrale locaties.

T33	Draadloos netwerk (WLAN) (perceel 2) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: - het koppelvlak tussen de core switches (verantwoordelijkheid ON) en de PoE-switching van de WLAN-leverancier; - het softwarematige koppelvlak van de ICT-infrastructuur en in het bijzonder QManage voor autorisatie en authenticatiedoeleinden.
T34	Koppelingen en SSO Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de regie en beheer met betrekking tot alle onderstaande koppelingen en de installatie, configuratie en implementatie van de koppelvlakken binnen haar ICT-infrastructuur. Alle vereiste koppelingen zijn opgenomen in de bijlagen. IAM van Tools4Ever, ten behoeve van een aantal primaire koppelingen, zoals in ieder geval: - Active directory (Federated Services) - Office 365 - Surfconext/Kennisnet - Fronter (ELO) - Azure AD connect - EduArte (SaaS, studenten volgsysteem) - Topdesk (SaaS) - AFAS HR (SaaS) - Xedule, (SaaS) - N@tschool / Cumlaude (ELO) - Corsa - Screencheck/Cardsonline De opdrachtgever wil een volledige AD en ADFS Single Sign On koppeling realiseren waarbij gebruik wordt gemaakt van Surfconext/Kennisnet Entree. De opdrachtnemer zorgt voor de coördinatie en operationele werking van deze koppelingen, het aantal koppelingen naar achterliggende ICT dienstverlening wordt naar de toekomst uitgebreid.
Overig	
T35	Opdrachtnemer zorgt voor het beheer van de VM's inclusief alle Microsoft gerelateerde software zoals DNS, DHCP, AD,ADFS (proxy), File en print, SCCM, SQL servers, Azure AD, Intune, RDS, public DNS van de OG, De bovenliggende niet Microsoft functionaliteit wordt beheerd door de betreffende 3e partij (leverancier), bijvoorbeeld toepassing Cardsonline door de firma Screencheck.
T36	Intranet o.b.v. Office 365 Opdrachtgever is momenteel bezig met het ontwerp, inrichting en implementatie van een Office365 omgeving als intranet voor haar medewerkers. De opdrachtnemer levert technisch applicatiebeheer (dus niet functioneel) van de Office 365 omgeving\ Azure omgeving inclusief de benodigde koppelingen voor access management ten behoeve van Single- sign-on. Hierbij dient in ieder geval een separate productie- en een testomgeving beschikbaar gesteld te worden.
T37	Acceptatieomgeving Opdrachtnemer stelt indien de opdrachtgever dit vraagt een acceptatieomgeving ter beschikken, onderhoudt en beheert. Deze kan van tijdelijke aard zijn totdat deze is vrijgegeven voor de productie omgeving.
Technische uitgangspunten en eisen i.r.t. capaciteit en prestaties	

T38	Infrastructuur Architectuur Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitwerken en bijhouden van de overall Infrastructuur Architectuur voor opdrachtgever in combinatie met de andere leveranciers, waarin ten minste de volgende functionele blokken onderscheiden worden: - Werkplekken & mobiele devices - Serverlaag, met daarin opgenomen Fysieke-, Virtuele servers, Software Distributie - Netwerklaag, met daarin opgenomen Datacenter netwerk, WAN, LAN, WLAN en netwerkservices - Storagelaag, met daarin opgenomen backup, archivering en/of disaster recovery - Internetverbinding & Firewall, met daarin opgenomen content/URL-filtering, Anti-Virus, Anti- spam - Security, met daarin opgenomen Authenticatie, Autorisatie, Encryptie, Single-Sign-On twee factor authenticatie. - Beheer & Monitoring
De volgende eisen bevatten specifieke technische uitgangspunten en eisen met betrekking tot de functionele blokken van de infrastructuur,	
T39	Werkplekken en Mobiele devices 1. De werkplek haalt een hoge performance, ook bij piekbelasting: a. aanloggen : < 30 seconden (na opstarten notebook pc); b. starten MS office applicatie : < 4 seconden; c. starten MS Outlook met mailbox : < 6 seconden; d. openen MS Word bestand van 1 MB : < 5 seconden; e. starten internet browser met de intranet pagina : < 5 seconden; f. starten internet browser met de internet pagina : < 5 seconden; g. het afspelen van filmpjes, of het bekijken van livestreams, moet vloeiend verlopen zonder te stotteren en zonder na-ijlend geluid; 2. Onbekende en daarmee onvertrouwde end-points, zoals niet door OG beheerde end-points, die gebruik moeten kunnen maken van de virtuele werkplek mogen geen beveiligingsrisico's vormen.
T40	Firewall beheer Het firewall beheer bestaat in ieder geval uit de volgende taken: a. Controle van de informatiestromen tussen de aangesloten netwerken en partijen; b. Beslist (i.o.o. met perceel 1) op basis van regels (Security Policy) welke informatiestromen mogen worden doorgelaten, dan wel moeten worden tegengehouden; c. Logt en rapporteert pogingen om niet-geautoriseerde informatiestromen tot stand te brengen; d. Zorgt voor voldoende ontkoppeling van de aangesloten netwerken. e. Traceerbaar Internet gebruik is standaard ICT dienstverlening zodat voldaan kan worden aan wet- en regelgeving.
T41	IP adressen Opdrachtgever maakt gebruik van websites waarop informatie wordt geleverd op basis van een abonnement. Voor de authenticatie op deze sites wordt een uniek publiek IP-adres gebruikt en op basis van dit IP-adres wordt toegang verkregen tot die specifieke (betaalde) site. Opdrachtgever beschikt over een eigen reeks publieke IP-adressen. ON dient dit principe te ondersteunen en aan een specifieke groep eindgebruikers een uniek uitgaand IP-adres toe te kennen. ON dient tegelijkertijd IPv4 en IPv6 te ondersteunen.

T42	Security Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van Microsoft Active Directory (AD/ADFS) en Azure AD. 1. Een eindgebruiker dient een gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen om toegang te krijgen tot waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van Single Sign On (eventueel aangevuld met twee factor authenticatie). 2. De omgeving wordt proactief voorzien van de laatste beveiligingspatches voor alle software en OS componenten. 3. Medewerkers kunnen op hun werkplek zelf/handmatig software installeren of verwijderen. Dit is echter zo ingesteld dat dit de werking van het instelling device niet negatief beïnvloed. Studenten kunnen op een device van opdrachtgever (vaklokaal, examenlokaal) zelf/handmatig geen software installeren of verwijderen. Bevoegde medewerkers van OG kunnen wel lokaal software toevoegen dan wel verwijderen aan zichzelf of andere eindgebruikers. Eindgebruikers hebben alleen toegang tot software waar zij voor geautoriseerd zijn.
Commerciële eisen	
C43	Inschrijver heeft haar inschrijving gebaseerd op de verwachte dienstverlening. De verwachte dienstverlening is echter geen garantie en opdrachtgever committeert zich derhalve niet aan een minimum afname en/of omzet.
C44	Inschrijver dient de prijsopgaveformulieren in te vullen waarop de offerte betrekking heeft. De prijsstelling dient 'all in' te zijn. In de ('all in') prijzen dienen te zijn inbegrepen de kosten voor: - salaris - overhead - gebruik apparatuur - reis-, parkeer- en verblijfskosten - opleidingskosten, werving- en selectie, vervanging - verzekeringspremies - risico en winst - milieubijdrage - afleveringskosten - alle eventuele overige bijkomende kosten en lasten De door inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in de offerteaanvraag opgenomen eisen. Dit betekent dat álle kosten - zowel materiaal als uren - in het door inschrijver aangeboden prijzen in de prijzenbladen zijn verwerkt.
C45	Facturering vindt per maand achteraf plaats, dit door middel van 1 verzamelfactuur met een overzicht van alle verbruikte uren en inkopen, per kostenplaats. De facturatie dient volledig transparant te zijn. De factuur moet inzicht geven in het werkelijke verbruik. De facturen dienen het kostenplaats nummer te bevatten en te zijn voorzien van een duidelijke specificatie. Betaling geschiedt, na ontvangst van een correcte factuur, 30 dagen na definitieve goedkeuring van de leveringen of verrichte diensten.
C46	Facturering vindt per maand achteraf plaats, dit door middel van 1 verzamelfactuur met een overzicht van alle verbruikte uren en inkopen, per kostenplaats. De facturatie dient volledig transparant te zijn. De factuur moet inzicht geven in het werkelijke verbruik. De facturen dienen het kostenplaats nummer te bevatten en te zijn voorzien van een duidelijke specificatie. Betaling geschiedt, na ontvangst van een correcte factuur, 30 dagen na definitieve goedkeuring van de leveringen of verrichte diensten.
C47	Één jaar na de ingangsdatum van de overeenkomst kan de tariefstelling in overleg met en na schriftelijke instemming van de opdrachtgever, maximaal eenmaal per jaar, worden aangepast. Een eventuele prijswijziging dient de inschrijver transparant berekend en voldoende onderbouwd aan de opdrachtgever voor te leggen. Eventuele verhogingen kunnen enkel betrekking hebben op wijzigingen in de wet- en regelgeving, loon- en/of productkosten en dienen te zijn gebaseerd op de CPI-index Zakelijke dienstverlening (waarbij 2018=100).

Bijlage 1 - Aanbiedingsbrief

De inschrijving wordt ingeleid door een aanbiedingsbrief. In de aanbiedingsbrief dient inschrijver ten minste de onderstaande punten te vermelden:

- Naam, adres en vestigingsplaats van de inschrijver;
- Naam en contactgegevens van de accountmanager die gedurende de aanbesteding en de looptijd van de eventueel af te sluiten overeenkomst fungeert als contactpersoon;
- Vorm van de inschrijving: zelfstandig, als hoofdaannemer (met welke onderaannemers), als samenwerkingsverband (combinatie met welke combinanten). Indien inschrijver inschrijft als combinatie of hoofd- / onderaannemer dan dient ook de verdeling van de werkzaamheden te worden toegelicht;
- Of beroep wordt gedaan op een derde alsmede de reden waarom daarop een beroep wordt gedaan;
- Het KvK nummer van de inschrijver.

Bijlage 2 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Inschrijver verklaart middels het ondertekenen en indienen van het UEA (separaat bij gevoegd) dat hij aan de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden te voldoet.

Bijlage 3 – Model referentielijst – perceel 1

Gegevens opdrachtgever		
1.	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2.	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	Email	
Projectgegevens*		
3.	Begindatum opdracht	
	Einddatum opdracht	
4.	Kerncompetentie 1: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben met het uitvoeren van ICT dienstverlening ten behoeve van VO, MBO, HBO of Universiteit of een vergelijkbare omgeving met een sterk wisselende capaciteit van ICT- gebruik, ICT- beschikbaarheid en benodigde continuïteit voor het primaire proces.	☐ Ja, toelichten (verplicht) ☐ Nee
	Kerncompetentie 2: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben in de rol van ketenverantwoordelijke, waarbij hij als opdrachtnemer de technische coördinatie richting de relevante toeleveranciers voor haar rekening neemt namens de opdrachtgever.	☐ Ja, toelichten (verplicht) ☐ Nee
	Kerncompetentie 3: inschrijver heeft bewezen ervaring met het beheren en borgen van netwerk- (centraal /decentraal), datacenter- (VM's, Firewall, VPN, Backup, QoS, Capaciteit, performance) en werkplek ICT dienstverlening inclusief en eventueel elders ondergebrachte SaaS/PaaS/IaaS dienstverlening (zoals Azure en Office 365 onderdelen).	☐ Ja, toelichten (verplicht) ☐ Nee
Toelichting over soort opdrachtgever en de aard van de opdracht. Indien de opdracht (deels) door derden is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door die derde(n) is uitgevoerd, alsmede de rolverdeling tussen inschrijver en derde(n). Dit geldt ook in geval het referentieproject in combinatie is uitgevoerd.		
Verklaring Opdrachtgever		
6.	Naam contactpersoon	
	Functie	
	<i>Middels ondertekening van dit onderdeel verklaar ik dat de bij de projectgegevens aangekruiste antwoorden daadwerkelijk van toepassing zijn op de uitgevoerde referentieopdracht.</i>	

	Handtekening *	
	Plaats	
	Datum	

** Het is toegestaan een tevredenheidsverklaring bij te voegen, getekend door bovenvermelde contactpersoon van de referent, mits duidelijk uit deze verklaring blijkt dat voldaan is aan vereisten van de kerncompetentie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referenten.*

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 3 – Model referentielijst – perceel 2

Gegevens opdrachtgever		
1.	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2.	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	Email	
Projectgegevens*		
3.	Begindatum opdracht	
	Einddatum opdracht	
4.	Kerncompetentie 4: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben met het samenwerken met minimaal 3 reeds bestaande leveranciers van de betreffende opdrachtgever en met het beheer en borging van het decentraal ICT knooppunt diverse daar achterliggende locaties van de betreffende opdrachtgever.	☐ Ja, toelichten (verplicht) ☐ Nee
Toelichting over soort opdrachtgever en de aard van de opdracht. Indien de opdracht (deels) door derden is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door die derde(n) is uitgevoerd, alsmede de rolverdeling tussen inschrijver en derde(n). Dit geldt ook in geval het referentieproject in combinatie is uitgevoerd.		

Verklaring Opdrachtgever		
6.	Naam contactpersoon	
	Functie	
	<i>Middels ondertekening van dit onderdeel verklaar ik dat de bij de projectgegevens aangekruiste antwoorden daadwerkelijk van toepassing zijn op de uitgevoerde referentieopdracht.</i>	
	Handtekening *	
	Plaats	
	Datum	

** Het is toegestaan een tevredenheidsverklaring bij te voegen, getekend door bovenvermelde contactpersoon van de referent, mits duidelijk uit deze verklaring blijkt dat voldaan is aan vereisten van de kerncompetentie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referenten.*

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 3 – Model referentielijst – perceel 3

Gegevens opdrachtgever		
1.	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2.	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	Email	
Projectgegevens*		
3.	Begindatum opdracht	
	Einddatum opdracht	
4.	Kerncompetentie 5: inschrijver heeft bewezen ervaring te hebben met het samenwerken met minimaal 3 reeds bestaande leveranciers van de betreffende opdrachtgever en met het beheer en borging van de werkplekdienstverlening op een locatie van de betreffende opdrachtgever.	☐ Ja, toelichten (verplicht) ☐ Nee
Toelichting over soort opdrachtgever en de aard van de opdracht. Indien de opdracht (deels) door derden is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door die derde(n) is uitgevoerd, alsmede de rolverdeling tussen inschrijver en derde(n). Dit geldt ook in geval het referentieproject in combinatie is uitgevoerd.		

Verklaring Opdrachtgever		
6.	Naam contactpersoon	
	Functie	
	<i>Middels ondertekening van dit onderdeel verklaar ik dat de bij de projectgegevens aangekruiste antwoorden daadwerkelijk van toepassing zijn op de uitgevoerde referentieopdracht.</i>	
	Handtekening *	
	Plaats	
	Datum	

* Het is toegestaan een tevredenheidsverklaring bij te voegen, getekend door bovenvermelde contactpersoon van de referent, mits duidelijk uit deze verklaring blijkt dat voldaan is aan vereisten van de kerncompetentie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referenten.

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage 4 - Prijsopgaveformulier

Prijsopgaveformulier (separaat bijgevoegd als excel-bestand)

Bijlage 5 – Conceptovereenkomst

Overeenkomst Opdrachtgever – [Naam Opdrachtnemer]

Naar aanleiding van de Europese aanbesteding managed ict dienstverlening

DE PARTIJEN

Opdrachtgever, gevestigd te <adres>, <postcode plaats>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie> (hierna: '<naam opdrachtgever>')

en

[gegevens leverancier] te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam tekenbevoegde] (hierna: 'Opdrachtnemer')

OVERWEGENDE DAT

1. <naam opdrachtgever>, volgens de regels van het Europese aanbestedingsrecht en, meer specifiek, de Aanbestedingswet, op [datum] een aanbestedingsprocedure heeft gestart middels het plaatsen van de Offerteaanvraag op www.tenderned.nl
2. <naam opdrachtgever>, naar aanleiding van door Ondernemers gestelde vragen, een Nota van Inlichtingen heeft samengesteld ter verduidelijking, aanvulling of wijziging van de Offerteaanvraag;
3. verschillende Inschrijvers hierop een aanbod hebben gedaan om de Opdracht uit te voeren;
4. De Inschrijving van Opdrachtnemer, volgens de in de Offerteaanvraag gebezigde gunningscriteria, als economisch meest voordelig aanbod kon worden aangemerkt;
5. <naam opdrachtgever> hierop, met inachtneming van een termijn voor beroep, de Opdracht op [datum] aan Opdrachtnemer heeft gegund;

KOMEN HIERBIJ OVEREEN ALS VOLGT

Artikel 1: Definities

Nota van Inlichtingen:	de nota van inlichtingen d.d. [datum], zoals opgenomen in Bijlage 2;
Offerteaanvraag:	de Offerteaanvraag '.....' met referentienummer [nummer], zoals opgenomen in Bijlage 1;
Opdracht:	de werkzaamheden als omschreven in artikel 2;
Inschrijving:	het schriftelijke aanbod van Opdrachtnemer d.d. [datum], met referentienummer [nummer], zoals opgenomen in Bijlage 3;
Verslag:	het door beide partijen goedgekeurde verslag met kenmerk [kenmerk], waarin de tijdens het gesprek d.d. [datum] tussen <naam opdrachtgever> en Opdrachtnemer overeengekomen aanvullende afspraken zijn vastgelegd, zoals opgenomen in Bijlage 4.

Artikel 2: De Opdracht

- 2.1 De Opdrachtnemer zal voor de <naam opdrachtgever>, voor de duur van de overeenkomst als vermeld in artikel 4, onder meer de volgende werkzaamheden uitvoeren conform de Offerteaanvraag en de aanvullende afspraken die in het Verslag zijn vastgelegd:
- -
 -
- 2.3 Binnen de gemaakte afspraken bepaalt de Opdrachtnemer zelf hoe hij de overeengekomen werkzaamheden zal uitvoeren.
- 2.4 De Opdrachtnemer is echter gehouden gevolg te geven aan tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen van <naam opdrachtgever> omtrent de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 3: De vergoeding

De Opdracht zal worden uitgevoerd tegen betaling van de overeengekomen vaste tarieven zoals aangegeven in de door Opdrachtnemer ingevulde.....

Artikel 4: Duur van de overeenkomst

- 4.1 Deze overeenkomst gaat in op [datum], voor de duur van [aantal] (zegge:.....) jaren, derhalve van rechtswege eindigend op [datum], tenzij het in lid 2 bepaalde zich voordoet.
- 4.2 De <naam opdrachtgever> kan de overeenkomst [aantal] maal verlengen voor een maximale duur van [aantal] (zegge:) maanden. <naam opdrachtgever> zal de Opdrachtnemer uiterlijk op [datum] schriftelijk op de hoogte stellen van het besluit om de overeenkomst al dan niet te verlengen.

Artikel 5: Bijlagen

- 5.1 De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze Overeenkomst:
- Bijlage 1: Offerteaanvraag
 - Bijlage 2: Nota van Inlichtingen
 - Bijlage 3: Inschrijving
 - Bijlage 4: Verslag verificatiegesprek
- 5.2 Bij conflicterende bepalingen in de verschillende documenten geldt de volgende hiërarchie:
- Deze Overeenkomst
 - Bijlage 4: Verslag verificatiegesprek
 - Bijlage 2: Nota van Inlichtingen
 - Bijlage 1: Offerteaanvraag
 - Bijlage 3: Inschrijving

Aldus overeengekomen en opgemaakt in tweevoud te <plaats> d.d. [datum].

Namens <naam opdrachtgever>

Namens Opdrachtnemer

<Naam>
<functie>

.....
.....

BIJLAGE – Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten (ARBIT 2016)

(als separate pdf-bijlage bijgevoegd).