

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese aanbesteding

Outsourcing ICT

Openbare procedure



Driestar educatief

Datum	: 6 maart 2020
Opsteller	: Pro Mereor, inkoopkenniscentrum

Inhoudsopgave

Definities.....	3
Inleiding	5
1 Europese aanbesteding.....	6
1.1 Toelichting Aanbestedende dienst	6
1.2 Doel, looptijd en omvang	6
1.3 Tijdsplanning.....	7
2 Procedurevoorschriften	8
2.1 Contactpersonen Adviseur	8
2.2 Informatieverstrekking	8
2.3 Inschrijvingseisen.....	9
2.4 Voorwaarden	9
2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure	12
3 Voorwerp van opdracht	14
3.1 Scope	14
4 Beoordelingsprocedure.....	21
4.1 Beoordelingsteam	21
4.2 Beoordelingsprocedure	21
5 Uitsluitingsgronden	23
6 Geschiktheidseisen	24
7 Programma van Eisen	27
8 Gunningcriteria	32
8.1 Wegingsfactoren	32
8.2 Programma van wensen - Prijs	33
8.3 Programma van wensen – Kwaliteit	34
9 Overzicht Annexen.....	38
Checklist aan te leveren informatie/ inhoudsopgave Inschrijving	39

Definities

In deze Uitnodiging tot Inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt, welke hieronder worden gedefinieerd. Begrippen worden in de Uitnodiging tot Inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Driestar Educatief te Gouda
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V., Inkoopkenniscentrum te Arnhem, die optreedt als adviseur van de Aanbestedende dienst.
Annex	Separate aan deze Uitnodiging tot Inschrijving bijgesloten documenten, die integraal onderdeel uitmaken van de Uitnodiging tot Inschrijving.
Apparatuur	De Apparatuur inclusief de Documentatie waarop of in samenhang waarmee de Programmatuur dient te functioneren. Onder de Apparatuur wordt onder andere verstaan: de computers, de servers, de netwerkinfrastructuur, de randapparatuur en telefonievoorzieningen.
Beheer	De tussen partijen overeengekomen werkzaamheden ter zake van het technisch en functioneel beheer van Apparatuur en Programmatuur.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Devices	Apparatuur in beheer van Driestar, welke zijn meegenomen in deze scope. Voorbeelden van (mobiele) apparaten zijn mobiele telefoons / smartphones, laptops, notebooks en tablets.
ICT-infrastructuur	De Apparatuur en de Programmatuur tezamen voor IT omgeving en communicatieplatform.
Inschrijver	Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze Uitnodiging tot Inschrijving overweegt een Inschrijving te doen en/of naar aanleiding daarvan een Inschrijving gaat indienen en waarmee al dan niet een Overeenkomst wordt gesloten.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota(s) van inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document dat dient als aanvulling of wijziging op deze Uitnodiging tot Inschrijving, waarin in ieder geval de door Inschrijver gestelde vragen en de daarop door Aanbestedende dienst gegeven antwoorden

Begrip	Definitie
	worden opgenomen. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken bij contractering deel uit van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven vermeldt.
Personeel van Aanbestedende dienst	De door Aanbestedende dienst ten behoeve van deze Overeenkomst ter beschikking te stellen eigen, of in te huren personeelskrachten, welke ter uitvoering van deze Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
Programmatuur	De Programmatuur die wordt gebruikt op de Apparatuur, inclusief daarbij behorende Documentatie. Onder Programmatuur wordt mede begrepen overige hulpprogrammatuur, die ter beschikking wordt gesteld door de Partij zoals O365 Apparatuur en Programmatuur tezamen vormen de ICT-infrastructuur.
Service en Helpdesk	• 1ste lijn: Servicedesk medewerker • 2de lijn: Specialist (hardware/software leverancier) • 3de lijn: Fabrikant Ondersteuning 2^e en 3^e lijns wordt niet door Inschrijver afgehandeld, Inschrijver dient wel afhandeling te coördineren.
Service Level Agreement (SLA)	Document als onderdeel van de Overeenkomst waarin zijn opgenomen de afspraken met betrekking tot de diensten, als onderdeel van de opdracht, welke door Inschrijver worden verleend aan de Aanbestedende dienst.
Sleutelfunctionarissen	Functionaris van Inschrijver die een belangrijke functie vervult in de dagelijkse uitvoering van de opdracht en die daadwerkelijk wordt ingezet voor het uitvoeren van de opdracht.
Werkdagen	• Maandag t/m vrijdag van 07:30-22:00 • Zaterdag op speciaal verzoek; • 24/6 ondersteuning voor calamiteiten.
Werkplek	Een in gebruik zijnde computer (en/of device).

Inleiding

Voor u ligt de Uitnodiging tot Inschrijving met betrekking tot de openbare Europese aanbesteding Outsourcing ICT. De aanbesteding wordt uitgevoerd middels het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Gelet op de geraamde waarde van de opdracht (inclusief opties tot verlenging van de Overeenkomst) geschiedt deze aanbestedingsprocedure op basis van Richtlijn 2014/24/EU voor het plaatsen van klassieke overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten. Deze Uitnodiging tot Inschrijving bevat alle informatie die een Inschrijver nodig heeft om een gedetailleerd beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de aanbestedingsprocedure om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen.

Let op: Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed. Dit betekent dat zowel de Aanbesteding als de Inschrijving middels TenderNed wordt doorlopen en ontvangen. Voor meer informatie inzake het volledig digitaal aanbesteden wordt Inschrijver verwezen naar Annex X Handleiding TenderNed.

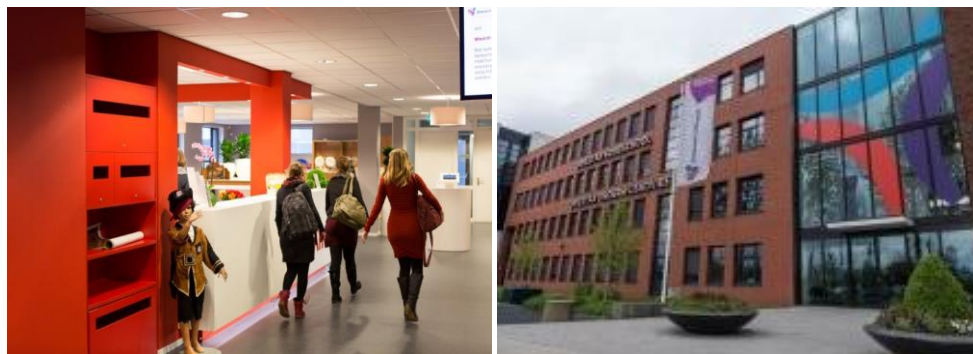
TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden ten behoeve van het indienen van documentatie in relatie tot de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, gunningscriteria en dergelijke. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot Inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie ook 'Checklist aan te leveren informatie/inhoudsopgave'. Inschrijver wordt verzocht aandachtig kennis te nemen van en op straffe van uitsluiting te conformeren aan deze procedure.

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

Christelijke Hogeschool de Driestar (Driestar) is in 1944 gestart in het Zeeuwse Krabbendijke, als onbekostigde kweekschool op reformatorische grondslag. De school is enorm gegroeid, zowel in studentenaantal als in studiemogelijkheden. De groei was zo sterk dat de school in 1982 gesplitst moest worden in een scholengemeenschap voor voortgezet onderwijs (het huidige Driestar College) en een pedagogische academie, Christelijke hogeschool de Driestar. Vanaf 1985 verzorgde de hogeschool ook lerarenopleidingen voor voortgezet onderwijs en een opleiding pedagogiek. Het begeleidingscentrum Gereformeerd Schoolonderwijs (BGS) begon in 1982 als onbekostigde reformatorische schoolbegeleidingsdienst voor het primair onderwijs. Al in de jaren '80 werkten Christelijke hogeschool de Driestar en schoolbegeleidingsdienst BGS/DGS samen. Zij herkenden elkaar in het ideaal van kwalitatief goed onderwijs op reformatorische grondslag. In het begin beperkte de samenwerking zich tot het samen verzorgen van nascholingsactiviteiten.

Een onderzoek in 2003 naar mogelijkheden tot verdere samenwerking resulteerde in het besluit tot fusie. Op 1 januari 2005 ontstond deze nieuwe organisatie voor het protestants-christelijk en reformatorisch onderwijs in Nederland: Driestar educatief. De nieuwe organisatie blijft vasthouden aan de oorspronkelijke betekenis die de oprichters met de naam Driestar tot uitdrukking wilde brengen: de instelling bevindt zich in het midden van kerk, gezin en maatschappij. Driestar educatief is een praktijkgericht kenniscentrum dat een inspirerende bijdrage levert aan het christelijk onderwijs in binnen- en buitenland.



Meer informatie leest u op: www.driestar-educatief.nl

1.2 Doel, looptijd en omvang

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van één Inschrijver voor de dienstverlening van ICT ondersteuning gedurende acht (8) jaar, opgebouwd uit een initiële periode van twee (2) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van zes (6) keer 1 (één) jaar.

De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een indicatieve waarde van € 2.500.000 voor outsourcing van deze werkzaamheden en extra projecten op gebied van ICT dienstverlening binnen de contractperiode van 8 jaar.

Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen de opdracht niet in meerdere percelen op te delen, omdat:

- Het voor Aanbestedende dienst efficiencyvoordelen heeft als tijdens de contractperiode relevante zaken met één (1) leverancier afgestemd worden;
- De kansen voor het MKB op het verwerven van een deel van de opdracht niet groter zou worden indien de opdracht in meer dan één perceel verdeeld zou worden gelet op de grootte van de opdracht. In onderhavig geval is sprake van één soort dienst en dus geen samenhang met andere soorten diensten en/of leveringen.

1.3 Tijdsplanning

Onderstaand treft Inschrijver het tijdspad van de aanbestedingsprocedure. Aan deze streefplanning kan een Inschrijver geen rechten ontlenen. Alle data zijn onder voorbehoud. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning (tussentijds) te wijzigen. Indien de Aanbestedende dienst onverhoopt hiertoe over moet gaan, dan stelt de Aanbestedende dienst Inschrijvers direct hiervan in kennis.

Tabel nr. 1

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	6 maart 2020
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	23 maart 2020, 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	30 maart 2020
Binnenkomst Inschrijvingen	20 april, 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	Week 18 & 19 2020
Interactieve fase - Interviews	13 mei 2020
Mededeling gunningsbeslissing	18 mei 2020
Verificatie	Week 22 & 23 2020
Gunning	8 juni 2020
Start leveringen (fatale datum)	1 juli 2020

*In een eventuele tweede Nota van Inlichtingenronde mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen in de Nota van Inlichtingen. In een eventuele derde Nota van Inlichtingenronde mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen in de tweede Nota van Inlichtingen, enzovoort. Inschrijver dient hiertoe in de kolom 'verwijzing' van Annex VII Vraag en antwoord te verwijzen naar de betreffende vraag en het antwoord.

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. Gedurende de aanbestedingsprocedure kan Inschrijver op de in dit hoofdstuk omschreven wijze in contact treden met uitsluitend de Adviseur. Tevens worden de voorwaarden en de inschrijvingseisen waaraan de Inschrijving moet voldoen in dit hoofdstuk beschreven.

2.1 Contactpersonen Adviseur

De Adviseur begeleidt slechts de Aanbestedende dienst bij de uitvoering van de aanbestedingsprocedure.

Contactpersoon: de heer G.S. (Guido) van Rijsbergen

Het is -tot en met ondertekening van de Overeenkomst- niet toegestaan dat Inschrijver zich in contact stelt met de Aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure. Tijdens de uitvoering van de aanbestedingsprocedure kunt u contact opnemen met de Adviseur middels een bericht in de berichtenmodule binnen TenderNed. Contact met anderen dan de Adviseur, brengt de transparantie van de aanbestedingsprocedure en de gelijkheid van Inschrijvers in gevaar. Om die reden worden Inschrijvers, die contact zoeken met een ander dan de Adviseur, van deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitgesloten.

2.2 Informatieverstrekking

Inschrijver zal in de gelegenheid worden gesteld om (verduidelijkings-)vragen te stellen, die Inschrijver nodig acht om de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen correct te interpreteren en om een volledige Inschrijving te kunnen opmaken. Als door Inschrijver verzuimd wordt om vragen te stellen omtrent onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins, kan Inschrijver hierover achteraf niet meer klagen, hierop geen beroep meer doen en conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst.

Bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven op welke paragraaf/ paragrafen van welk document of Annex de vraag betrekking heeft. In een eventuele tweede Nota van Inlichtingenronde mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen in de Nota van Inlichtingen. In een eventuele derde Nota van Inlichtingenronde mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen in de tweede Nota van Inlichtingen, enzovoort. Inschrijver dient hiertoe in de kolom 'verwijzing' van Annex VII Vraag en antwoord te verwijzen naar de betreffende vraag en het antwoord. Vragen die in deze fase niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van vragen in de Nota van Inlichtingen of zonder verwijzing worden niet in behandeling genomen.

Instructie indienen vragen

Vragen voor de Nota('s) van Inlichtingen kunnen uitsluitend, in de Nederlandse taal en middels Annex VII Vraag en antwoord worden gesteld. Vragen die te laat worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en/of beantwoord door Aanbestedende dienst.

Let op:

Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII Vraag en antwoord toe middels de berichtenmodule in TenderNed en vermeldt in het onderwerp 'Vragen nota van inlichtingen'. Vragen ingediend middels de vragenmodule van TenderNed worden niet in behandeling genomen en/of beantwoord door Aanbestedende dienst.

2.3 Inschrijvingseisen

Bij indiening van de Inschrijving moet het volgende in acht worden genomen:

- Een Inschrijving dient tijdig (conform planning in TenderNed) te worden ingediend;
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed conform de 'Checklist aan te leveren informatie/inhoudsopgave Inschrijving en conform de voorschriften in deze Uitnodiging tot Inschrijving;
- Inschrijver dient gebruik te maken van de bijgevoegde Annexen. De Annexen niet worden aangepast op inhoud, lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand.

Een Inschrijver die niet voldoet aan één van de bovenstaande inschrijvingseisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Voorwaarden

Onderling contact

Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.

Uitsluiting van deelname

In geval Inschrijver gedurende het verloop van deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt en/of (de rechtspersoon van) Inschrijver in staat van faillissement wordt verklaard, zal de Aanbestedende dienst die Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving ter zijde leggen.

Geen gunningsplicht

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken of definitief (zonder gunningsplicht) te beëindigen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze Aanbesteding.

Rechten ontlelen aan beschikbare gegevens

Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende bijlagen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

Kostenvergoeding

De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Er kunnen zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat de Aanbestedende dienst besluit om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken of definitief te beëindigen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en expliciet in met dit voorbehoud.

Onrechtmatige gunning

De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.

Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot Inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

Onvolledige Inschrijving

Indien Inschrijver een onvolledige Inschrijving indient, althans een Inschrijving die afwijkt van de door de Aanbestedende dienst ter beschikking gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot het ongeldig verklaren van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies (vormfouten van geringe importantie) in de Inschrijving te herstellen binnen vijf werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Het niet voldoen aan zulke verzoeken zal van rechtswege leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Gelijkwaardigheid

De Aanbestedende dienst wijst erop dat op die plaatsen in de Uitnodiging tot Inschrijving waar mogelijkwerijs gevraagd wordt naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés en waar dit niet vermeld staat, het gestelde in artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet van toepassing is op het bewuste tekstdeel. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede "of daarmee gelijkwaardig" te lezen.

TenderNed

Aanbestedende dienst maakt voor deze volledig, digitale aanbesteding gebruik van TenderNed. De aan te leveren Inschrijving dient Inschrijver aan te bieden via TenderNed. Voor meer informatie wordt Inschrijver verwezen naar Annex X Handleiding TenderNed.

De Aanbestedende dienst kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient handelingen en/of activiteiten gekoppeld aan een datum en/of tijdstip geldt tijdig te verrichten. Bij vragen en/of klachten over de werking van TenderNed kan telefonisch contact worden opgenomen met de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@tenderned.nl.

Varianten

Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.

Percelen/inschrijven op een gedeelte van de opdracht

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, ontvangen na de beoordeling een mededeling van gunningsbeslissing. Hierin wordt per kwaliteit- en prijswens gemotiveerd waarom de puntentoekenning negatief afwijkt ten opzichte van de winnende inschrijver. Een gelijke of hogere puntentoekenning wordt niet gemotiveerd.

Overige voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn tevens op de aanbesteding van toepassing:

- a. De Aanbestedende dienst kan de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien;
- b. De Aanbestedende dienst kan een Inschrijving, die niet voldoet aan de bepalingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijlagen, die niet volledig of onjuist is, als ongeldig aanmerken en afwijzen;
- c. De Aanbestedende dienst is niet verplicht interne (aanbestedings-)documenten, zoals resultaten van evaluaties, beoordelingen, alsmede adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de Inschrijvers bekend te maken;
- d. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de schriftelijke vragenronde(s) de Uitnodiging tot Inschrijving aan te passen. Inschrijvers worden hierover via een Nota van Inlichtingen geïnformeerd;
- e. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen al naar gelang nieuwe inzichten of ontwikkelingen daartoe nopen. In dat geval zal Inschrijvers de mogelijkheid geboden worden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval echter géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding;
- f. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin deze aanbesteding niet voorziet, een redelijke beslissing te nemen of een regeling te treffen;

- g. De door Inschrijver aangeboden prijzen en/of tarieven dienen zodanig te zijn, dat er geen sprake lijkt te zijn van een abnormaal lage Inschrijving. Wanneer een Inschrijving is gedaan die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de door hem nodig geachte verduidelijkingen op te vragen bij Inschrijver;
- h. Indien zich een gelijke eindscore voordoet zal de hoogst scorende op prijs als de winnende Inschrijving worden aangemerkt. Indien Inschrijvingen ook op prijs gelijk scoren, zal middels een notariële loting de rangorde worden vastgesteld;
- i. Indien in het kader van deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen;
- j. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan Inschrijvers worden geretourneerd;
- k. De Aanbestedende dienst heeft het recht om alle door Inschrijver -in het kader van deze aanbesteding- verstrekte gegevens op juistheid te controleren.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelende Inschrijver mag worden verwacht. Derhalve dient Inschrijver bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden tijdig, voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de daarvoor bestemde inlichtingenronde (Nota van Inlichtingen). Een en ander op straffe van verval van recht. Deze vragen en opmerkingen kan een Inschrijver stellen tijdens de nota van inlichtingenronde en deze worden door de Aanbestedende dienst beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver:

- Een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken middels e-mail op: driestar@pro-mereor.nl
- Indien de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Indien Inschrijver een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de Aanbestedende dienst de Inschrijver een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de Contactpersoon bij deze aanbestedingsprocedure.
- Als de Inschrijver het niet eens is met het oordeel van de Commissie van Aanbestedingsexperts dan kan een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter.

Wellicht ten overvloede vermeldt de Aanbestedende dienst de onderstaande punten:

- Het staat Inschrijver vrij een gerechtelijke procedure aanhangig te maken, zoals elders in deze Uitnodiging tot Inschrijving staat beschreven;



- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding;
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Nota van Inlichtingen;
2. Klacht;
3. Commissie van Aanbestedingsexperts;
4. Rechtsgang.

3 Voorwerp van opdracht

Het beoogd resultaat van deze aanbesteding is een meerjarige dienstverleningsovereenkomst met één ICT-dienstverlener, die in staat is:

- ICT-dienstverlening voor de (eind)gebruikers uit te voeren;
- Continuïteit van de ICT-dienstverlening te waarborgen;
- ICT-dienstverlening te ontwikkelen.

Hierbij is het van belang dat Inschrijver breed samenwerkt met Aanbestedende dienst en zich niet beperkt tot de afdeling ICT. Aanbestedende dienst blijft contactpersoon voor andere leveranciers.

3.1 Scope

De dienstverlening van Inschrijver ziet toe op de volgende beheer onderdelen:

- Werkplekken (incl. devices);
- Netwerk en infrastructuur;
- Telefonie (VOIP);
- Microsoft Office-365;
- Audiovisuele apparatuur;
- Data & Back-up;
- Datakoppelingen(koppelvlakken) en scripts;
- Coördinatie van het 'Team Automatisering - ICT';
- Copier/MFP & Printerbeheer;
- Gebruikersondersteuning (Service- en helpdesk);
- Applicatiebeheer (deels binnen scope).

Beheerprocessen

Op het geheel van de ICT-dienstverlening (het geheel van alle ICT-onderdelen binnen de scope) worden minimaal de volgende beheerprocessen gevraagd:

- Incident management: het aannemen en verhelpen van incidenten (ook als regisseur in verhouding tot derden/leveranciers);
- Change management: het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen in de ICT-omgeving;
- Patch en Lifecycle management: het up-to-date houden van de ICT-omgeving (zowel de systeem, en bedrijfs-) software als hardware, in overleg met Aanbestedende dienst;
- Informatiebeveiliging: een veilige, beschikbare, gemonitorde omgeving met hoge beschikbaarheid en continuïteit;
- Capacity en Performance management: afhankelijk van de behoefte zorgen voor voldoende resources om uiteindelijk een soepele werkplek en vlotte Applicaties (Office 365) te hebben;
- Configuration Management: registratie van alle relevante configuratie items, alsmede hun status en onderlinge relaties;

- Licentiemanagement: het compliant houden van alle licenties en onderhoudscontracten met betrekking tot Office 365 en niet kritische bedrijfsapplicaties via Surf;
- Cost management: transparant factureren naar gebruik en afname.

Scope (uitgewerkt per onderdeel)

De te leveren (beheer)diensten voor alle onderstaande dimensies dienen minimaal te bestaan uit (maar niet beperkt tot): Meedenken, adviseren en ondersteunen bij het configureren, opleveren, onderhouden, gebruik en garantieafhandeling van de ICT-Werkplek, ook on-site.

Werkplekken (incl. devices)

De (ICT-)werkplek bestaat uit een computer met toebehoren zoals een toetsenbord, computermuis, monitor(en), headset, etc. Alle hardware in eigendom, staat geregistreerd in Topdesk.

Naast de eerder genoemde diensten valt onder beheer van de werkplekdiensten:

- Internettoegang;
- Content filtering;
- Smartphone functionaliteit zoals het synchroniseren van mail, taken, agenda en contactpersonen;
- Gebruikersondersteuning van standaard kantoorapplicaties/bedrijfsapplicaties.

Huidige inventaris

- Personeelswerkplekken: bestaande uit ca 400 pc's/laptops;
- Studentenwerkplekken: bestaande uit ca. 200 desktops/laptops, op een vaste locatie van Driestar hogeschool. Dit betreft hardware in eigendom van Aanbestedende dienst en is voor studentengebruik;
- Overige locaties CPS Amersfoort: ca. 35 pc's/laptops;
- Ca. 120 tablets.

Bij een werkplek aanwezige systeemsoftware (incl. support)

- Firmware;
- (Windows) OEM(VLK)-licenties;
- Office 365;
- Beveiligingsvoorzieningen;
 - SCCM, Intune.
- Bedrijfsspecifieke applicaties.

Alle front- en backend software is te allen tijde voorzien van de een-na-laatste softwareversie of nieuwer, tenzij hier in overleg met en goedkeuring van Aanbestedende dienst van afgeweken wordt, omdat dit bijvoorbeeld technisch niet mogelijk blijkt te zijn door compatibiliteitsissues.

Bij een werkplek behorende accessoires en componenten

- Voeding/stroomkabel;
- Bedieningsapparatuur zoals Toetsenbord, Muis, Headset (VoIP), Etc.
- Docking station;
- Labelprinter;
- Netwerkkapparatuur (mini LAN/HUB).

Bij een werkplek behorende beeldschermen

- Installatie en configuratie;
- Beeldschermen (losse monitoren, bijv. bij gebruik docking station);
- Voeding/stroomkabel;
- Monitorkabel.

Bij een werkplek behorende telecommunicatie

- AnyWhere 365 en Teams
 - Installatie nieuwe versies en support.

Netwerk en infrastructuur

Voor een weergave van de ICT-infrastructuur worden Inschrijver verwezen naar *Annex XII ICT Infrastructuur - Design Driestar Gouda*.

Primaire en secundaire verbindingen en omgeving

- De primaire (redundant) internetverbinding is ingericht via Surfnnet. Bij complicaties/incidenten volgt automatisch doorschakeling naar de secundaire verbinding, waarbij de externe IP-adressen hetzelfde blijven. Alle processen/operaties behouden daardoor hun functionaliteit. De snelheid van het WAN is 500 mb (primaire en secundaire verbinding).
- Viertal VPN verbindingen naar locaties en externe partijen;
 - ODBC (Open DataBase Connection) koppeling naar applicatie;
 - AD (Active Directory) koppeling (tunnel) met applicatie.
- Servers (50 stuks) worden gemigreerd naar Surf Cumulus. Op moment van schrijven zijn er 9 fysieke servers, ook deze gaan gefaseerd over.
- Wifi Accespoints, switches, etc.

Telefonie (VOIP)

De dienstverlening bestaat uit:

- Het beschikbaar stellen en onderhouden van de VOIP infrastructuur;
- Gebruikersondersteuning in woord en schrift op gebied van telefonie, mobiele telefonie en UC (Unified Communication)

Vaste telefonie

- Voice over IP via AnyWhere365 – Teams/(Skype).

Mobiele telefonie

- Mobiele telefoon;
- Mobiele spraakaansluitingen;
- Mobiele data-aansluitingen;
- Beheer (mobiele telefoons);
 - Configureren simkaart, Registratie, Draadloze connectiviteit, Rapportages.
- Bij het apparaat meegeleverde accessoires en componenten;
- Voeding/stroomkabel;

Microsoft Office-365

- Exchange Online;
- SharePoint Online;
- Microsoft Outlook;
- Word Online;
- Excel Online;
- PowerPoint Online;
- OneDrive;
- OneNote;
- Microsoft Teams;
- AnyWhere365;
- Planner;
- Power BI;
- Ca. 1300 (E-mail) accounts, gekoppeld aan studenten van Driestar.

Audiovisuele apparatuur

Uitvoering van 1^e lijns services en coördinatie van 2^e en 3^e lijns services

- Beheer van 33 'ProWise borden' in alle lokalen;
- Geluid- en licht installatie plus beamer, in de twee congreszalen;
- Apparatuur in 4 collegezalen en in studentliving.

Data & back-up

Aanbestedende dienst heeft de wens dat de opslag van data (IAAS) door Inschrijver wordt beheerd. Het gaat hierbij expliciet om het databeheer. Voor wat de faciliteiten betreft (fysieke opslagcapaciteit, cloud etc.) is een overeenkomst met Surf Cumulus te Utrecht gesloten.

- Alle data wordt (op termijn) opgeslagen in Surf Cumulus en Azure;



- Monitoren (systemen en) processen;
- Back-Up van data incl. Office 365;
- Monitoren verbruik en kosten.

Team Automatisering - ICT

Inschrijver coördineert het 'team automatisering'. Dit betreft enkel vakinhoudelijke aansturing en geen hiërarchische aansturing. Het interne team bestaat uit de volgende medewerkers:

- 4 applicatiebeheerders m.b.t. de kernapplicaties van de Hogeschool en onderwijsadviesdienst;
- 2 technische beheerders/helpdesk medewerkers (locaties Gouda/Amersfoort).

Personeel van Opdrachtgever

Binnen Driestar educatief en CPS zijn op dit moment 2 personen werkzaam:

- *Medewerker 1 (Gouda)*
Werkt 40 uur en is elke dag van 7.30 tot 16.00 uur aanwezig, ruim 20 jaar werkzaam bij de organisatie en voornamelijk gericht op uitrol nieuwe werkplekken, helpdeskvragen (1^e lijns) en het beheer van enkele kleine applicaties.
- *Medewerker 2 (Amersfoort)*
Werkt 32 uur en is de meeste dagen van 8 tot 17 uur aanwezig. Hij verzorgt de gehele ICT omgeving in Amersfoort, exclusief serverbeheer.

Gebruikersondersteuning (Service- en helpdesk)

Uitvoering 1^e lijns services en coördinatie 2^e en 3^e lijns services.

De service- en helpdesk is het boegbeeld van de ICT-dienstverlening en fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle ICT-gerelateerde vragen en ondersteuning. De primaire focus van de helpdesk betreft het opheffen van verstoringen en het beantwoorden van klantvragen. Daarnaast heeft de Helpdesk een coördinerende, bewakende en rapporterende rol (ook over meerdere leveranciers heen), bij werkzaamheden die uitgevoerd worden om verstoringen in de dienstverlening aan 'klanten' zo snel mogelijk te verhelpen. Ervaring met Windows (Office 365), Apple en Android is hierin een vereiste. De service- en helpdesk is eigenaar van alle aangemelde vragen en incidenten, en coördineert de acties die nodig zijn om te komen tot een passende oplossing. De voortgang wordt hierbij constant bewaakt en gecommuniceerd. Bestellingen, reparaties en uitleen van ICT-middelen, evenals verzoeken van gebruikers, incidenten en wijzigingen binnen de dienstverlening worden door de Servicedesk verwerkt in Topdesk.

Studenten

Ook voor studenten is een deel van de gebruikersondersteuning gereserveerd. Beheer van studenten-devices valt buiten deze opdracht (studenten hebben namelijk eigen devices). De ondersteuning voor studenten zal enkel bestaan uit beheer van Office365 en daaraan gerelateerde vragen inzake de studenten-email accounts.

Openingstijden

De openingstijden van de Servicedesk voor de gewenste gebruikersondersteuning zijn van 07:30 uur – 22:00 uur. Hierbij is ook fysieke aanwezigheid gewenst, waarbij onderscheid wordt gemaakt met betrekking tot de verschillende locaties:

- Fysieke aanwezigheid op Locatie Driestar Gouda:
 - 07:30 uur – 18:00 uur:
 - 07:30 – 09:00 1 medewerker;
 - 09:00 – 15:30 2 medewerkers;
 - 15:30 – 18:00 1 medewerker.
- Fysieke aanwezigheid op Locatie Driestar Amersfoort:
 - 08:00 uur – 17:00 uur:
 - 08:00 – 17:00 1 medewerker.
- Geen fysieke aanwezigheid op Locatie Driestar Kapelle:
 - alleen telefonische ondersteuning.

Datakoppelingen (koppelvlakken) en scripts

Aanbestedende dienst maakt in de huidige situatie gebruik van diverse datascripts om simultane agendering voor (alle) medewerkers te verzorgen. Het schrijven en uitwerken van deze datascripts neemt per script ca. twee (2) uur in beslag. Het is aanbestedende dienst aangelegen om in de (nabije) toekomst datascripts in dit verband uit te faseren, wat momenteel deels al gebeurt. Het betreft 25 scripts (o.a. voor het inlezen van agenda's, het aanmaken van licenties (office365), gebruikersaccounts en koppelen van rechten).

Applicatiebeheer binnen scope

De scope van deze opdracht behelst geen volledig applicatiebeheer, maar enkel een gedeelte inzake 'MS Office 365' en een aantal 'kleinschalige, niet kritische applicaties' waarop gebruikersondersteuning wordt gegeven voor ca. 3 uur per week. Alle applicaties waarover Inschrijver het beheer gaat voeren worden tijdens de Nota van Inlichtingen-fase concreet beschreven. Van belang is dat dit (beperkte) applicatiebeheer tijdens de eerste 6 maanden van deze opdracht verder wordt ingericht met Inschrijver, tezamen met de overgang naar Surf Cumulus, inclusief alle aanvullende veiligheidsmaatregelen.

Uitzonderingen op deze aanbesteding

Applicatiebeheer buiten scope

Overig applicatiebeheer valt buiten de scope van deze aanbesteding. Applicatiebeheer wordt onder de verantwoordelijkheid van Aanbestedende dienst uitgevoerd, al dan niet gezamenlijk met de applicatieleverancier(s).

Aanschaf hardware buiten scope

Aanschaf (koop) van hardware valt buiten de scope van deze opdracht.

Aanschaf Software licenties buiten scope

Aanschaf (koop) van software (licenties) valt buiten de scope van deze opdracht. Wel vindt coördinatie plaats.

Aanverwante relevante informatie

Tijdens vakantieperioden van Aanbestedende dienst is het zeer aannemelijk dat (fysieke) inzet flexibel wordt aangepast naargelang de ontstane behoefte. Zo is Aanbestedende dienst bijvoorbeeld tijdens de zomervakantie drie (3) weken gesloten en ook tijdens de kerstvakantie minimaal één (1) week dicht. Aanbestedende dienst bevindt zich daarnaast in een transitie van 'dataopslag in-house' naar 'dataopslag binnen Surf Cumulus'. Mede om deze reden werkt Aanbestedende dienst aan de migratie van 'SharePoint Server' naar 'Teams' en 'SharePoint Online'.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. Het is, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan om in het kader van deze aanbesteding in contact te treden met Aanbestedende dienst en/of leden van het Beoordelingsteam, ter verkrijging van welke informatie dan ook. De namen van de leden van het Beoordelingsteam worden niet bekend gemaakt, om enige vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De openingsvergadering en de beoordelingsvergaderingen zijn niet openbaar. De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen worden geopend, gecontroleerd op volledigheid en er wordt een proces-verbaal van opening opgesteld.

Aanbestedende dienst kan Inschrijver, wiens Inschrijving onvolledig is, verzoeken de Inschrijving aan te vullen in geval van een kennelijke omissie. Aanbestedende dienst heeft geen plicht om Inschrijver op dergelijke omissies te wijzen. Inschrijver aan wiens Inschrijving voorwaarden zijn verbonden worden uitgesloten.

Fase 2a: Beoordeling Annex II Overige formulieren

In deze fase wordt getoetst of alle onderdelen van Annex II Overige formulieren zijn ingevuld. Indien Annex II Overige formulieren niet volledig wordt ingevuld of niet wordt bijgevoegd aan de Inschrijving, wordt deze Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Fase 2b: Beoordeling van uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

In deze fase wordt getoetst of één of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Tevens wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

Inschrijver dient hiertoe de Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument en Annex IX Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie en deze rechtsgeldig te ondertekenen (lees: natte handtekening). Indien Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument en Annex IX

Ondertekeningspagina door Inschrijver niet volledig en/of niet rechtsgeldig ondertekend worden bijgevoegd aan de Inschrijving, wordt deze Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Fase 3: Beoordeling van programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een punttoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking/kwaliteitswens. Het niet gebruiken en indienen van Annex III Prijzenblad of het niet geheel indienen Annex III Prijzenblad bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

- *Fase 3a: Beoordeling kwaliteit*
- *Fase 3b: Beoordeling prijs*
- *Fase 3c: Beoordeling kwaliteit – interactieve fase – interview beoogde teamleider*

Om in aanmerking te komen voor fase 3c dient Inschrijver minimaal 70% te scoren op de individuele onderdelen: kwaliteitswens 1 t/m 4. In het geval van een lagere score dan de minimaal vereiste 70%, wordt de inschrijving in eerste aanleg niet verder meegenomen in de beoordelingsprocedure.

De beoordeling geschiedt conform de beschrijving in hoofdstuk 8. De eindscore voor een Inschrijving wordt bepaald door de toegekende punten (0-10) op de sub criteria te vermenigvuldigen met de betreffende sub(sub)wegingsfactoren. De optelling van de scores op de sub criteria bepaalt de eindscore. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund. Indien zich een gelijke eindscore voordoet, zal de hoogst scorende op prijs als de winnende Inschrijving worden aangemerkt. Indien Inschrijvingen ook op prijs gelijk scoren.

Fase 4: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht de bewijsstukken aangaande de uitsluitingsgronden in hoofdstuk 5 en geschiktheidseisen in hoofdstuk 6 aan te leveren. Uit de bewijsstukken dient te blijken dat Inschrijver op de dag van de aanbesteding aan de gestelde eisen voldeed. Indien tijdens de verificatie blijkt dat Inschrijver onjuiste informatie heeft verstrekt bij zijn Inschrijving wordt de eventueel reeds gedane mededeling van gunningsbeslissing ingetrokken en vindt er indien nodig een herbeoordeling van alle overige Inschrijvingen plaats.

Het bewijsstuk ten aanzien van hoofdstuk 5 Uitsluitingsgronden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd. De bewijsstukken ten aanzien van hoofdstuk 6 Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan zes (6) maanden vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

5 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA) is bijgesloten aan deze Uitnodiging tot Inschrijving. Met ondertekening van het UEA, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het UEA genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, zal -ongeacht in welke fase in deze aanbestedingsprocedure- leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver voegt -op straffe van uitsluiting- een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende (lees: natte handtekening) versie van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de inschrijving. Inschrijver dient hiertoe de bijgesloten Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument uit te printen, te voorzien van een natte handtekening, in te scannen en bij te sluiten aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het gescande, volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

In de verificatiefase kan Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, verzoeken om een Gedragsverklaring Aanbesteden te overleggen. Indien Inschrijver deze niet reeds in zijn bezit heeft, overlegt Inschrijver als bewijsstuk in eerste aanleg een kopie van de aanvraag.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van deze eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver verklaart door middel van Inschrijving en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Inschrijver dient bij zijn Inschrijving alleen een ingevulde Annex VI Referentieblad in. Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht de overige uitwerkingen en bewijsstukken te overleggen.

Instructie indienen geschiktheid eisen

Inschrijver voegt een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad toe aan de inschrijving. Inschrijver dient hiertoe de bijgesloten Annex VI Referentieblad te voorzien van de gevraagde informatie en op te slaan als Pdf-bestand.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens de ingevulde Annex VI Referentieblad toe.

1) Geschiktheid Algemeen

Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, overlegt bij de verificatiefase desgevraagd een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ter attentie van financiële bekwaamheid

Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.250.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Indien de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, overlegt bij de verificatiefase desgevraagd een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ter attentie van de technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient aan de hand van (een) tevreden referentieproject(en) aan te tonen dat zij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Indien in een later stadium alsnog blijkt dat de betreffende referent ontevreden is, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Inschrijver dient maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in:

- Levering ICT-beheer:
 - Beheer Werkplekken;
 - (Technisch) beheer Devices (CYOD);
 - Beheer netwerk en infrastructuur;
 - Beheer telefonie (VOIP) via AnyWhere 365;
 - Beheer MS Office 365;
 - Beheer Azure;
 - Service- en helpdesk.
- Dienstverlening:
 - Aan onderwijssector (VO, MBO HBO en WO) en onderwijsadviesdiensten of soortgelijke instanties.
- Opdrachtwaarde:
 - Minimale opdrachtwaarde van € 100.000,00 per jaar.

Uit de tevreden referentie dient voorts te blijken, dat de **afgelopen drie jaar**, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure, deskundigheid en ervaring is opgedaan met de gevraagde kerncompetenties. Inschrijver dient een contactpersoon van de referentie op te geven. Van deze persoon moet ook een telefoonnummer worden opgegeven. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door Inschrijver doorgegeven persoon.

Inschrijver overlegt bij Inschrijving een ingevulde Annex VI Referentieblad. Inschrijver overlegt bij de verificatiefase desgevraagd een tevredenheidsverklaring.

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt bij de verificatiefase desgevraagd een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt bij de verificatiefase desgevraagd een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig.

7 Programma van Eisen

Nr.	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst geschiedt in de Nederlandse taal. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 3.	De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 6.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CPI-index: Alle huishoudens 2015=100.
P.E. 7.	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet met betrekking tot P.E.6.
Juridische eisen	
P.E. 8.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 9.	De inkoopvoorwaarden (Annex V) van Aanbestedende dienst zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
P.E. 10.	Doorgehaalde bepalingen en/of leden in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.
P.E. 11.	Ingeval de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst.

Nr.	Eis
P.E. 12.	Aan het eind van de Overeenkomst wordt van de begunstigde Inschrijver verwacht, dat deze bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring. Inschrijver verleent op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante rapportages en managementinformatie, die de Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 13.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver ter zake deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot Inschrijving verplicht zijn.
P.E. 14.	De Inschrijver dient zich te houden aan alle wet- en regelgeving (waaronder, maar niet beperkt tot: Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet en van toepassing zijnde CAO).
P.E. 15.	Inschrijver levert alle gevraagde leveringen en diensten zoals beschreven in hoofdstuk 3 van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
P.E. 16.	Inschrijver gaat akkoord met de bijgesloten Annex XI (Concept) SURF-Model-Verwerkersovereenkomst-3.0. Deze geldt slechts in de gevallen waarbij Inschrijver persoonsgegevens verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
P.E. 17.	Als onderdeel van de Overeenkomst zal een Service Level Agreement (SLA) worden vastgesteld. Inschrijver dient als onderdeel van hoofdstuk 8 Programma van Wensen - Kwaliteit een SLA uit te werken binnen de gestelde kaders van deze aanbesteding, waarbij gebruik wordt gemaakt van <i>Annex XIII Minimale eisen SLA</i> .
Algemene eisen	
P.E. 18.	Inschrijver dient de gevraagde leveringen/dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst.
P.E. 19.	Alle door Inschrijver bij Aanbestedende dienst ingezet personeel dient over sterke communicatieve vaardigheden te beschikken en de Nederlandse taal machtig te zijn in zowel schrift als spraak. Daarnaast dienen zij een service verlenende werkinstelling te hebben.
P.E. 20.	Aanbestedende dienst kan personeel dat wordt ingezet door Inschrijver bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren. Aanbestedende dienst en Inschrijver zullen vervolgens in overleg treden voor de vervanging van het betreffende personeel.
P.E. 21.	Inschrijver verklaart dat alle medewerkers die namens Inschrijver werkzaamheden verrichten voor de Aanbestedende dienst in bezit zijn van een officiële geldige (Nederlandse) VOG. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver.
P.E. 22.	Inschrijver verstrekt jaarlijks een opgestelde verklaring waaruit blijkt dat het in te zetten personeel in het bezit is van een VOG.

Nr.	Eis
P.E. 23.	Bij indiensttreding en/of vervanging van personeel zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden.
P.E. 24.	Inschrijver stelt gedurende zowel de voorbereiding als de looptijd van de Overeenkomst dezelfde vaste contactpersoon en vervangende contactpersoon beschikbaar als operationeel en tactisch aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst.
P.E. 25.	Gedragingen van de medewerkers van Inschrijver zijn overeenkomstig eisen, huisreglement, wettelijke voorschriften en bepalingen van de Aanbestedende dienst.
P.E. 26.	Bij herhaaldelijk niet functioneren van een medewerker van Inschrijver vervangt Inschrijver, op verzoek van Aanbestedende dienst, deze medewerker voor verdere dienstverlening bij Aanbestedende dienst.
P.E. 27.	De Inschrijver is volledig verantwoordelijk voor het opleidings- en functioneringsniveau evenals de competenties van de medewerkers. De Aanbestedende dienst verwacht van de Inschrijver dat zij zich maximaal inzet op de ontwikkeling en scholing van de medewerkers. Eventuele opleidingskosten of andersluidende kosten verbonden aan opleidingen kunnen niet worden verhaald op de Aanbestedende dienst.
P.E. 28.	Jaarlijks vindt een evaluatie over de geleverde dienstverlening plaats. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid van de Aanbestedende dienst; • Evaluatie contractuele afspraken; • Managementrapportages en toelichting; • Klachtenregistratie en behandeling; • Kwaliteit van de geleverde dienstverlening.
Service en Helpdesk	
P.E. 29.	Inschrijver stelt een eerste-, tweede en derdelijns service- en helpdesk beschikbaar voor ondersteuning van eindgebruikers bij incidenten tijdens Kantooruren.
P.E. 30.	De service- en helpdesk is op werkdagen van 07.30 tot 22.00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar. Op zaterdagen is dit op verzoek/afroep.
P.E. 31.	Inschrijver dient service- en helpdeskmedewerkers beschikbaar te stellen conform de scopebeschrijving in Hoofdstuk 3 <i>“Gebruikersondersteuning (Service- en helpdesk 1e 2e 3e lijns)”</i> . Deze inzet wordt op kwaliteit en kwantiteit geëvalueerd en is (per kwartaal) aanpasbaar.
P.E. 32.	De service- en helpdeskmedewerkers dienen over voldoende kwalificaties en ervaring te beschikken om eerste-, tweede en derdelijns gebruikersvragen op te lossen.
P.E. 33.	De service- en helpdeskmedewerker die lokaal aanwezig is dient(pro)actief gebruikers te ondersteunen en duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor alle eindgebruikers.

Nr.	Eis
P.E. 34.	De door Inschrijver ingezette medewerker dient zich te houden aan de Huisregels Driestar, waarbij een van de belangrijkste pilaren: Respect voor christelijke cultuur van Driestar.
P.E. 35.	De door Inschrijver ingezette medewerker dient kleding/schoeisel te dragen die voldoet aan de eisen van veiligheid en representativiteit. Medewerkers in functie dragen op de locaties van Aanbestedende dienst geen gezicht bedekkende kleding, zichtbare tatoeages, piercings en/of grote sieraden.
Onderhoud / updates	
P.E. 36.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het onderhoud, uitvoeren van updates of het plannen daarvan - in geval de verantwoordelijkheid voor onderhoud en updates bij een derde ligt- voor de dimensies conform de scopebeschrijving in Hoofdstuk 3 .
P.E. 37.	Alle door Inschrijver uit te voeren onderhoud- en updatewerkzaamheden vinden voor zover mogelijk plaats binnen het Service Window conform de scopebeschrijving in Hoofdstuk 3 <i>“Gebruikersondersteuning (Service- en helpdesk 1e 2e 3e lijns)”</i> en in overleg en met goedkeuring van Aanbestedende dienst.
Incidentenregistratie en -afhandeling (verzoeken)	
P.E. 38.	De Inschrijver dient gebruikers van Aanbestedende dienst gedurende Kantooruren op een eenduidige wijze de mogelijkheid te bieden incidenten/vragen telefonisch aan te melden, alsmede de mogelijkheid om incidenten/vragen per e-mail of in persoon aan te bieden aan de in pandige service- en helpdeskmedewerker.
P.E. 39.	De Inschrijver dient te gebruik te maken van het bij Aanbestedende dienst in gebruik zijnde Topdesk incidenten registratiesysteem, waarbij monitoring (bewaking) van openstaande incidenten onder de verantwoording valt van een service- en helpdeskcoördinator c.q. een servicelevel manager van de Inschrijver.
P.E. 40.	De helpdesk-coördinator c.q. servicelevel manager dient periodiek rapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van incidenten. Tevens dient de helpdesk-coördinator proactief mee te denken om mogelijke structurele incidenten te signaleren en in overleg met de Informatiemanager van Aanbestedende dienst oplossingen te bespreken.
Beheer en monitoring	
P.E. 41.	De Inschrijver dient alle ICT-componenten (24/7) te beheren en monitoren middels ICT-management en beheerssoftware.
Additionele ondersteuning	

Nr.	Eis
P.E. 42.	Bij het zich voordoen van buiten de scope van de overeenkomst uit te voeren projecten (bijv. vervanging van werkplekken, nieuwe software e.d.) wordt Inschrijver de mogelijkheid geboden om hiervoor zijn tarieven op te geven.
Financiële eisen	
P.E. 43.	Facturatie geschiedt per maand. Facturatie geschiedt op basis van vaste prijzen en werkelijke aantallen (werkplekken en ureninzet). De werkelijke aantallen worden eens per kwartaal uit Topdesk gehaald en zijn voor de aankomende kwartaalperiode leidend. Inschrijver dient een specificatie op inzake de werkzaamheden zonder vaste prijsbasis. <i>(Bijvoorbeeld aangaande inzet bij Calamiteiten).</i>
P.E. 44.	Aanbestedende dienst maakt gebruik van digitale facturering. De Inschrijver dient op verzoek van Aanbestedende dienst de facturering digitaal (PDF/A) te kunnen verzorgen. Facturen dienen digitaal verstuurd te worden naar: Financien@Driestar-educatief.nl

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			60		
	Prijswens 1	10		60	600
Kwaliteit			40		
	Kwaliteitswens 1	10		10	100
	Kwaliteitswens 2	10		10	100
	Kwaliteitswens 3	10		5	50
	Kwaliteitswens 4	10		15	150
Totaal			100		1.000

8.2 Programma van wensen - Prijs

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de totaalprijs, welke is opgebouwd uit de volgende onderdelen: • Vaste prijs per jaar per werkplek - student; • Vaste prijs per jaar per werkplek - medewerker (aantal werkplekken kunnen variëren); • Vaste prijs per jaar voor alle werkzaamheden <u>niet</u> werkplek gerelateerd; ○ Het onderdeel "Alle werkzaamheden niet werkplek gerelateerd" kan o.a. uit het volgende zijn opgebouwd: <i>Beheer dataopslag, beheer AV middelen, beheer 1300 studenten emailaccounts, etc.</i> • Uurtarief inzake inzet ICT-coördinator; • Uurtarief voor calamiteiten/projecten niet eerder genoemd. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de prijswens in, in middels Annex III Prijzenblad (Excelbestand). Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de ingevulde Annex III Prijzenblad toe.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De gemiddelde prijs wordt beoordeeld met 5 punten. De relatieve afwijking ten opzichte van de gemiddelde prijs bepaalt het aantal punten dat Inschrijver (s) meer of minder krijgt(en) toegekend.

Conform hoofdstuk 8 wordt het toegekende aantal punten vermenigvuldigd met de (sub) sub wegingsfactor voor bepaling van de score.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Let op:

Inschrijver dient via TenderNed de beantwoordingen van alle schriftelijke kwaliteitswensen in, in één (1) pdf-bestand. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de beantwoordingen toe.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een ICT-dienstverlener die Inschrijver op een adequate en efficiënte wijze kan ondersteunen inzake het ICT-beheer. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de door Inschrijver aangeboden dienstverlening voor de gevraagde diensten. Inschrijver beschrijft in de uitwerking van dit <u>Plan van Aanpak</u>, conform de in Hoofdstuk 3 “scope” omschreven onderdelen, op welke wijze Inschrijver de dienstverlening zal uitvoeren voor Aanbestedende dienst. Inschrijver zal daarbij beoordeeld worden op de volgende aspecten: • De mate van compleetheid van dienstverlening; • De mate van ontzorging van Aanbestedende dienst; • De mate van efficiëntie in het totale dienstverleningsproces; • De mate van flexibiliteit in het totale dienstverleningsproces; • De mate van klantgerichtheid in het totale dienstverleningsproces; • De mate van risicomitigatie en passende beheersmaatregelen in het totale dienstverleningsproces; • De mate van innovatie in de dienstverlening; • Rapportagemogelijkheden. <i>Maximaal zes (6) A4 exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.</i>

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een Service Level Agreement (SLA) ten aanzien van de aangeboden dienstverlening in kwaliteitswens 1. Inschrijver gebruikt bij de uitwerking de <u>minimale eisen</u> m.b.t. prioritering, zoals opgenomen in <i>Annex XIII Minimale eisen SLA</i>. Inschrijver beschrijft daarbij in de SLA in ieder geval ook de volgende aspecten: • Gegarandeerde beschikbaarheid ICT-infrastructuur binnen beheer Inschrijver; • Incidentafhandeling (zie ook: <i>Annex XIII Minimale eisen SLA</i>): ○ Prioritering; ○ Respons- en oplostijden; • Releasemanagement; • Escalatieprocedure; ○ Prestaties en meting daarvan. • Communicatie (incl. matrix); • Rapportage en evaluatie; • Wijzigingen in SLA. <i>Maximaal zes (6) A4 exclusief eventuele kft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.</i>
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op het ingediende kansendossier. Het kansendossier is een adequaat instrument waarmee experts zich kunnen onderscheiden van doorsnee-aanbieders. Een goed kansendossier biedt professionele inzichten van de Inschrijver die de Aanbestedende dienst kunnen helpen om een realistische afweging en een betere keuze te maken. Het betreft hier uiteraard enkel opdracht gerelateerde kansen. Inschrijver maakt hierbij gebruik van het format <i>“Annex XIV Kansendossier”</i>.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 4.	Interactieve fase: Gesprek a.d.h.v. interview en casuïstiek. De Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die in zijn interviews het beste de Inschrijving toelicht en op de gestelde vragen de beste beantwoording aanbiedt. Inschrijver dient, conform hoofdstuk 4, sleutelfunctionarissen te presenteren die daadwerkelijk worden ingezet bij de dienstverlening aan de Aanbestedende dienst. Inschrijver belicht hierbij ook zijn/haar visie omtrent de realistische en relevante casuïstiek binnen Aanbestedende dienst. Het is niet toegestaan tijdens de interviews af te wijken van hetgeen is ingediend in die zin dat een wezenlijke wijziging dan wel aanvulling ontstaat van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit, dat de sleutelfunctionarissen bevoegd zijn uitspraken te doen waaraan Inschrijver kan worden gehouden. Inschrijver dient hier nadrukkelijk 'intern' aandacht aan te besteden. <u>Let op:</u> • CV's van te interviewen sleutelfunctionarissen dienen vooraf door Inschrijver te worden overlegd. • Alleen de Inschrijvers die nog in aanmerking komen voor de interactieve fase zullen de Annex met casuïstiek ontvangen. • Alleen Inschrijvers die na beoordeling van de kwaliteits- en prijswensen nog in aanmerking komen voor gunning, worden in eerste aanleg uitgenodigd voor de interviewfase.

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens wordt een punt toegekend van 0 tot 10. Aan de beste uitwerking op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid wordt 10 punten toegekend.

Volledigheid

Voor de volledigheid wordt beoordeeld of de uitwerking alle gevraagde aspecten bevat. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

Inhoudelijkheid

Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens.

Illustratieve voorbeelden van het bovenstaande:

Scoreberekening Prijs

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De gemiddelde prijs wordt als volgt beoordeeld: € 238.165,25 = 5 punten

Gemiddelde prijs (ongewogen gemiddelde):

Puntentoekenning = $5 * (1 - (\text{Totaalprijs Inschrijver X} - \text{gemiddelde Totaalprijs}) / \text{gemiddelde Totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $5 * (1 - (\text{€}181.199,75 - \text{€} 238.165,25) / \text{€} 238.165,25) = 6,19$ punten
- Inschrijver Y: $5 * (1 - (\text{€} 302.121,00 - \text{€} 238.165,25) / \text{€} 238.165,25) = 3,66$ punten
- Inschrijver Z: $5 * (1 - (\text{€} 231.175,00 - \text{€} 238.165,25) / \text{€} 238.165,25) = 5,15$ punten

Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers werken kwaliteitswens 1 t/m 4 uit ter beantwoording van de subgunningscriteria. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor het subgunningscriterium toe:

- Inschrijver X: 7 punten;
- Inschrijver Y: 6 punten;
- Inschrijver Z: 10 punten.

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 7 punten * subwegingsfactor = score;
- Inschrijver Y: 6 punten * subwegingsfactor = score;
- Inschrijver Z: 10 punten * subwegingsfactor = score.

Eindscore

De eindscore wordt bepaald door alle scores van Inschrijver op de prijs- en kwaliteitswensen op te tellen.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Bedrijfsgegevens
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept) Overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2018)
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningspagina
Annex X:	Handleiding TenderNed
Annex XI:	(Concept) SURF-Model-Verwerkersovereenkomst-3.0
Annex XII:	ICT Infrastructuur - Design Driestar Gouda
Annex XIII:	Minimale eisen SLA
Annex XIV:	Kansendossier

Checklist aan te leveren informatie/ inhoudsopgave Inschrijving

Omschrijving	Annex	Invoegen
Bedrijfsgegevens		
Bedrijfsgegevens Inschrijver	I	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Overige formulieren		
Overige formulieren*	II	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Ondertekeningspagina	IX	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Referentieblad	VI	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Programma van wensen - Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Beantwoording Kwaliteitswens 2		Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Beantwoording Kwaliteitswens 3		Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Beantwoording Kwaliteitswens 4	XIV	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Beantwoording Kwaliteitswens 5		<i>Interactieve fase</i>
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed

*Inschrijver dient waar nodig de standaardformulieren te voorzien van de gevraagde informatie. Indien Inschrijver de standaardformulieren niet volledig, niet (in zijn geheel) ingevuld heeft of niet bijsluit aan de Inschrijving, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.