

Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding Netwerkbeheer en Digitale Leer- en  
Werkomgeving

Aanbestedende dienst:

Opgesteld door:

Datum:

Versie

Opmaat groep

Opmaat groep

9 juni 2021

Definitief

## Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Netwerkbeheer en Digitale Leer- en Werkomgeving van Opmaat groep. In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

## Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	5
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht .....	5
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	6
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten .....	6
1.2.5	Verdeling in percelen.....	6
1.2.6	Te sluiten overeenkomst .....	6
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden .....	7
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren .....	7
2.	Procedure .....	10
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	10
2.2	Toepasselijke procedure .....	10
2.3	Gunningscriterium.....	10
2.4	Planning.....	10
2.4.1	Schouw .....	10
2.5	Contactpersoon .....	11
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken .....	11
2.7	Vragen .....	12
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers .....	12
2.9	Voorbehoud.....	12
2.10	Inschrijfkosten bij intrekking .....	12
2.11	Vertrouwelijkheid.....	12
2.12	Vormvereisten .....	12
2.12.1	Taal .....	12
2.12.2	Indeling van inschrijving .....	12
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	13
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	13
2.14	Gestanddoening .....	13
2.15	Klachten.....	13
2.16	Bijlagen .....	14
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	15
3.1	Uitsluitingsgronden .....	15
3.2	Geschiktheidseisen.....	15
3.2.1	Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht.....	15
3.2.2	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid .....	15

3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	15
4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht .....	17
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht .....	17
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht .....	22
4.3	Prijs .....	24
4.4	Presentatie ter verificatie .....	25
4.5	Varianten .....	26
5.	Beoordeling van inschrijvingen .....	27
5.1	Toetsing aan de vormvereisten .....	27
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers .....	27
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen .....	27
5.4	Beoordeling van de prijs .....	28
5.5	Beoordeling presentatie gebruiksvriendelijkheid .....	28
5.6	Rangschikking .....	29
6.	Vervolg .....	30

## 1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk leest u informatie over de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht.

### 1.1 Aanbestedende dienst

#### Stichting Opmaat

Wij zijn een organisatie van openbaar onderwijs in Midden-Brabant bestaande uit 15 openbare basisscholen gelegen in de gemeenten Tilburg, Oisterwijk, Hilvarenbeek en Baarle-Nassau.

Zie voor meer informatie: <http://wpms.opmaat-scholen.nl/>.

### 1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

- Het beheren en onderhouden van het netwerk en de in het netwerk aangesloten gebruikersdevices en andere devices (o.a. printers en touchscreens), waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de werking van de wifi;
- Het uitvoeren van het technisch ICT-beheer en -onderhoud zowel preventief als curatief;
- Het beheer en het voorzien van adequate maatregelen en beveiliging van switches en routers tegen in ieder geval virussen, malware en spam;
- Het leveren en beheren van een overzichtelijke digitale werkplekomgeving waarin snel, eenvoudig, intuïtief en gebruiksvriendelijk gewerkt kan worden en die compatibel is met alle type gebruikersdevices;
- Het plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken door alle gebruikers;
- Privacy en dataveiligheid moeten gewaarborgd zijn als ook de back-up voorzieningen;
- Ontsluiten en updaten van (kantoor, administratieve en educatieve) software;
- Deskundiger maken van de medewerkers in het gebruik van ICT, zowel bij het lesgeven als bij het uitvoeren van de overige werkzaamheden;
- Werken vanuit een cloudomgeving (Office 365 voor medewerkers, Google/Office voor leerlingen, lightspeed I-pads);
- Het onderhoud en beheer van onze cloudomgevingen Office 365, Google en Lightspeed. Opmaat groep behoudt altijd het recht op beheeraccounts in alle omgevingen;
- Het snel en adequaat acteren als SPOC richting derden vanuit het netwerk;

Buiten de scope valt het leveren van gebruikersdevices en touchscreens.

#### 1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het locatieonafhankelijk voorzien in een goed werkende, stabiele, veilige en efficiënte werkomgeving en digitale leer- en werkomgeving voor zowel leerlingen als (kantoor)medewerkers van Opmaat groep, waarbij de medewerkers van de scholen op een zo goed mogelijke manier lessen kunnen voorbereiden, content delen, opslag beheren en lessen kunnen uitvoeren.

Opmaat groep is op zoek naar een partner die meegroeit en meedenkt met de ontwikkelingen en hierbij kan inspelen op nieuwe onderwijsvormen of technologieën. Opmaat groep moet leidend zijn in de wensen en niet de partner.

#### 1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is uit te drukken in het aantal locaties en leerlingen. In 2021 zijn dat bij benadering 4600 leerlingen en 500 medewerkers. Opmaat groep heeft 15 scholen, waarvan een aantal scholen op meerdere locaties gevestigd zijn. Het servicebureau kent één locatie. Het aantal leerlingen wordt ieder jaar gedurende de oktobertelling opnieuw vastgesteld.

### 1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht zijn een aantal competenties relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetenties zijn:

- Inschrijver heeft ervaring met het conform referent gestelde termijnen implementeren van een digitale leer- en werkomgeving bij een onderwijsorganisatie;
- Inschrijver heeft ervaring met het beheren van het netwerk en de digitale leer- en werkomgeving binnen onderwijsorganisaties met minimaal 10 locaties voor een periode van minimaal twee jaar.

### 1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is sprake van samenvoeging van opdrachten.

De samenvoeging betreft het netwerkbeheer en het voorzien in de digitale leer- en werkomgeving. De reden daarvoor is de vereenvoudiging van het beheer en het voorzien in één aanspreekpunt. De aanbestedende dienst benadeelt het MKB in deze opdracht niet, aangezien de minimaal gestelde eisen de toegang voor het MKB niet beperken.

### 1.2.5 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. De motivatie hiervoor staat in de voorgaande paragraaf.

### 1.2.6 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst, met een looptijd van vier jaar met voor Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst vier keer met één jaar te verlengen.

De reden daarvoor is dat Opmaat groep een langere relatie met haar leverancier wil aangaan in geval van tevredenheid. Bij ontevredenheid of relevante ontwikkelingen in de markt die niet passen in de te sluiten overeenkomst wil Opmaat groep echter ook de mogelijkheid hebben om de overeenkomst niet te verlengen.

Van rechtswege, na alle mogelijke verlengingen, eindigt de overeenkomst op in ieder geval op 31-12-2029.

In de bijlagen is een conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

Bij deze opdracht hoort een verwerkersovereenkomst, format PO raad. In de bijlagen is een conceptverwerkersovereenkomst opgenomen. Opdrachtgever betreft de interne deskundigen bij de toetsing van de inhoud van de bijlagen van deze overeenkomst. De definitieve bijlagen bij de overeenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg vast.

Na verzending van de gunningsbrief levert de gegunde partij binnen tien dagen de ingevulde verwerkersovereenkomst aan bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Er wordt naar gestreefd de verwerkersovereenkomst gelijktijdig met de overeenkomst te ondertekenen.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
5. Algemene Voorwaarden
6. Inschrijving van opdrachtnemer

### 1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht is de ARVODI 2018 van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

In overeenkomst tot vermeld in artikel 21 met betrekking tot de aansprakelijkheid, wordt de bedrijfsaansprakelijkheid beperkt tot € 1.500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 3.000.000 per jaar.

### 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening viermaal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor een rapportage die op adequate wijze inzage geeft in het prestatieniveau ten opzichte van de overeengekomen KPI's. Deze rapportage wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever.

#### KPI's

- Uptime van het netwerk, 99%
- Uptime werkplekomgeving en digitale leeromgeving, minimale norm: Zie hiervoor onderstaande tabel.
- Afhandeling van meldingen, passend binnen de termijnen behorend bij de toegewezen urgentie, minimale norm: 95%
- Tevredenheid van contactpersonen Minimale norm: 7. De contactpersonen van Opdrachtgever geeft over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
  - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
  - de communicatie;
  - de bereidheid om mee te denken;
  - Kwaliteit van oplossing van problemen;

Onderstaande urgentie categorieën zijn gedefinieerd voor reactietijden bij storingen. Opdrachtgever definieert in overleg met Opdrachtnemer bij een storing welk level van urgentie van toepassing is:

Indien partijen van mening verschillen over de urgentie van een incident geldt de hoogste urgentie categorie.

Urgentie categorie	Omschrijving	Maximale responsetijd na melding	Maximale oplostijd na melding	Min. norm
1	Storingen waarbij het netwerk en/of de leer- en werkomgeving in geheel niet meer functioneert of waarbij de functionaliteit zodanig is afgenomen dat dit zo wordt ervaren. Een workaround is niet meer mogelijk.	1 werkdag	4 werkdagen	95%
2	Storingen waarbij het netwerk en/of de leer- en werkomgeving gedeeltelijk niet meer functioneert, maar waarbij het bij de overgebleven functionaliteit toch redelijk mogelijk blijft om te kunnen functioneren. Workaround is mogelijk.	2 werkdagen	1 werkdag	95%
3	Storingen die zo spoedig mogelijk opgelost dienen te worden. Het netwerk en/of de leer- en werkomgeving werkt, echter kunnen de gebruikers door deze storing minder efficiënt werken.	1 werkdag	2 werkdagen	95%
4	Overig, o.a. vragen	2 werkdagen	3 werkdagen	95%
5	Verzoeken tot aanpassing	3 werkdagen	4 werkdagen	95%

Voor 4 en 5 gelden bovengenoemde response en afhandeltijden, in overleg met Opmaat Groep kan hier een afwijkende afhandeltijd worden opgenomen.

### Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtgever levert hiervoor een managementrapportage op regelniveau, inclusief een samenvatting met één percentage of rapportcijfer over de betreffende periode. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

### Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en legt dit binnen die periode voor aan Opdrachtgever. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om een boete op te leggen. De hoogte van de boete hangt af van de locatie, beschreven middels onderstaande tabel.

Type storing	Aantal	Sanctie overschrijding
Categorie 1, 2 of 3	Meer dan 2 storingen per locatie, per maand	10% korting op de eerstvolgende maandfactuur van de locatie
Categorie 1, 2 of 3	Meer storingen dan het aantal locaties van opdrachtgever, per kwartaal	10% op de eerstvolgende totale maandfactuur. Bij een derde keer recht op onmiddellijke ontbinding overeenkomst

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

## 2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

### 2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 juli 2016, van toepassing op deze aanbesteding.

### 2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Opmaat groep wordt een Europese procedure gestart.

De reden daarvoor is dat Opmaat groep de wens heeft een overeenkomst voor een langere periode te sluiten en de opdrachtwaarde daarmee naar verwachting de Europese drempelwaarde overschrijdt.

### 2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

### 2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Activiteit	Gereed voor
Publiceren opdracht	09-06-2021
Schouw	17-06-2021
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	23-06-2021, 23:59 uur
Publicatie/verzenden eerste Nota van Inlichtingen	30-06-2021
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	06-07-2021, 23:59 uur
Publicatie/verzenden tweede Nota van Inlichtingen	14-07-2021
Sluiting inschrijftermijn	26-08-2021, 23:59 uur
Uitnodigen presentaties	31-08-2021
Presentaties	13-09-2021, 09.00-16.00
Verzenden gunningsbeslissing	17-09-2021
Afloop standstill periode	08-10-2021
Kickoff meeting	14-10-2021, 9.00-12.00 uur
Ingangsdatum overeenkomst	01-01-2022

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

#### 2.4.1 Schouw

Locatie en tijdstip van de schouw:

- Bibit
- Hartevelden

Inschrijvers starten op locatie van Bibit om 15.00 uur en vervolgen de schouw om 16.00 uur op locatie van Hartevelde. In verband met corona regels vragen wij inschrijvers om slechts met één persoon bij de schouw aanwezig te zijn.

Gelieve u aan te melden via [post@inkoopmeesters.nl](mailto:post@inkoopmeesters.nl) uiterlijk één werkdag voorafgaand aan de schouw.

Aan aanwezigen wordt gevraagd zich nauwgezet aan de coronamaatregelen ter plaatse te houden, onder andere het dragen van een mondkapje.

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de gegeven antwoorden tijdens de schouw. Wilt u gegeven informatie gebruiken in uw inschrijving? Stel dan een vraag in de Nota van Inlichtingen om de informatie te laten bevestigen.

## 2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Marloes Verhoeven
Emailadres	post@inkoopmeesters.nl

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

## 2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document voorkomen. Potentiële inschrijvers melden deze z.s.m. bij de aanbestedende dienst via de vragenmodule van TenderNed. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documenten is in de planning aangegeven. Na deze termijn is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

Is uw vraag niet voldoende of naar tevredenheid behandeld? Dan maakt inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Doet inschrijver dit niet, dan vervalt het recht om eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsdocumenten, door de rechter te laten toetsen en worden de inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.

Is de inschrijftermijn verstreken? Dan is het niet meer mogelijk om vragen te stellen of klachten in te dienen over eventuele onrechtmatigheden in de aanbestedingsdocumenten.

Na de inschrijftermijn verwerpen (potentiële) inschrijvers het recht om bezwaar te maken tegen eventuele schendingen van (aanbestedings-) recht.

Door een inschrijving te doen gaat inschrijver akkoord met de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

## 2.7 Vragen

Inschrijvers stellen eventuele vragen via de vragenmodule in TenderNed. Nadat de vragentermijn sluit, worden de vragen anoniem beantwoord. Zijn er vragen die na de genoemde termijn in de planning worden ingediend? Dan worden deze niet beantwoord. Over de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt inschrijver via de vragenmodule.

Tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

## 2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel en Fabrieken. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen een schriftelijke bevestiging in waarin zij verklaren dat zij bij het opstellen van de inschrijving rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

## 2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen. De gemaakte kosten van inschrijver worden niet vergoed.

## 2.10 Inschrijfkosten bij intrekking

Aan deelname van deze aanbesteding zijn geen kosten verbonden voor de aanbestedende dienst. Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver(s), tenzij er sprake is van intrekking van een aanbesteding of een mislukte aanbesteding. Indien een dergelijke situatie zich voordoet en de aard, reden, kosten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, kunnen de inschrijfkosten voor Europese aanbestedingen worden vergoed tot een bedrag van €1.500,- indien de inschrijving geldig is.

## 2.11 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en gebruiken deze informatie alleen voor deze aanvraag. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de winnende inschrijver is de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode vastgelegd.

## 2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

### 2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

### 2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Daarbij zijn de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen (één document, een nieuwe pagina per vraag)	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning.

### 2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag. Wanneer inschrijver meer pagina's inlevert, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Aanbestedende dienst beoordeelt alleen de eerste pagina van het antwoord.

## 2.13 Inschrijving samen met andere partij

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers geven aan in combinatie in te schrijven in deel II van het UEA. De combinatie wijst één aanspreekpunt aan. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor aanbestedende dienst is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de Opdracht, ofwel als zelfstandig Inschrijver, ofwel als combinant.

Gelieerde ondernemingen die beiden een inschrijving doen, tonen op verzoek aan dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

Het is ook mogelijk om met een onderaannemer in te schrijven. Indien er gebruik gemaakt wordt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze onderaannemer een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

Maak je als organisatie gebruik van een derde partij (ofwel in combinatie of als onderaannemer) om te voldoen aan geschiktheidseisen? Dan dient deze derde partij gedurende de looptijd van de overeenkomst de taken uit te voeren die behoren bij deze geschiktheidseisen.

## 2.14 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand.

## 2.15 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Directeur bedrijfsvoering Opmaat Groep
Emailadres	<a href="mailto:Wim.vanderven@opmaat-scholen.nl">Wim.vanderven@opmaat-scholen.nl</a>

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

## 2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
4. Algemene voorwaarden, ARVODI 2018
5. Prijzenblad
6. Verwerkersovereenkomst

### 3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

#### 3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het (volledige) UEA.

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet zijn van toepassing. De uitsluitingsgronden staan in deel III, onderdeel A en B van het UEA.

Ook wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

#### 3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

##### 3.2.1 Geschiktheidseis over financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseis(en) zijn van toepassing:

- Inschrijver is afdoende verzekerd voor de opgenomen bedragen ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

##### 3.2.2 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseis(en) zijn van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie(s) zoals eerder in dit document genoemd;
- Inschrijver beschikt over een gecertificeerd systeem voor informatiebeveiliging;

#### 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het volledige bijgevoegde UEA verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing is en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;

- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;

LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.

- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver ten tijde van de inschrijving minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.
- ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens overeenkomst deze bewijsstukken nogmaals op te kunnen vragen.

## 4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

### 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht.

#### Algemeen

1. Opdrachtnemer communiceert in het Nederlands.
2. Opdrachtgever werkt in de cloud, en wil dat ook voor de nieuwe overeenkomst zo houden.
3. Medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie(s) van Opdrachtgever komen
  - a. werken netjes,
  - b. beschikken over een VOG op het profiel onderwijs van maximaal 6 maanden oud, Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om dit te controleren,
  - c. houden zich aan de huisregels,
  - d. zijn herkenbaar gekleed,
  - e. melden zich aan- en af,
  - f. Geven duidelijk aan welke werkzaamheden zij komen uitvoeren, uitgevoerd hebben
  - g. Documenteren welke werkzaamheden zijn uitgevoerd middels een (digitale) werkbou (of vergelijkbaar) welke wordt afgetekend door een daartoe bevoegde persoon bij vertrek van de locatie.

#### SPOC

4. Opdrachtnemer fungeert als SPOC (Single Point of Contact) voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer schakelt met andere bedrijven wanneer nodig (o.a. leveranciers van printers, leveranciers van telefonie, leveranciers voor hardware, - applicaties, - internettoegang, - netwerkcomponenten). De reactietijden zoals gedefinieerd bij de urgentieniveaus gelden ook voor de acties die Opdrachtnemer als SPOC uitvoert richting derden. De mogelijkheid bestaat dat deze derden wijzigen gedurende de uitvoer van de overeenkomst.
5. Opdrachtnemer gaat binnen twee weken na definitieve gunning met Opdrachtgever om tafel om te bepalen welke contactpersonen van derden gekoppeld kunnen worden met de juiste contactpersonen van de leveranciers van Opdrachtgevers.
6. Opdrachtgever fungeert als adviseur voor Opdrachtnemer bij gebruik van (applicaties binnen) het netwerk op vlakken van onder andere beveiliging en optimalisatie. Opdrachtnemer draagt ook zorg voor de realisatie van optimale beveiliging van de omgevingen die zij beheert.

#### Wifi en Netwerkbeheer

7. Opdrachtnemer beheert het netwerk en ICT-omgeving van Opdrachtgever, en zorgt ervoor dat het netwerk altijd operationeel is. Onder beheer wordt in ieder geval verstaan het benodigde netwerkbeheer, werkplekbeheer, toegangsbeheer en technisch applicatiebeheer.
8. De netwerkomgeving voldoet op ieder moment aan alle geldende wettelijke eisen die gesteld worden, onder andere ten behoeve van de AVG.
9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en beheren van een goed werkend wifi netwerk op basis van het bestaande netwerk.

10. Het beheer van het netwerk kan na afloop of beëindiging van de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever worden overgedragen aan Opdrachtgever of een derde naar keuze, inclusief het wifinetwerk.
11. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de (aan te schaffen) hardware voor het netwerk, inclusief de accesspoints. Opdrachtnemer adviseert hierin.
12. Opdrachtnemer beveiligd het netwerk adequaat, en voorziet in voldoende veiligheidsmaatregelen zoals firewalls, spamfilters en dergelijke voor de werkomgeving. Eenmaal per jaar en op verzoek toont Opdrachtnemer aan hoe dit gerealiseerd is.
13. De instellingen van het netwerkbeheer zijn door een ICT-coördinator op afstand te wijzigen. Hierbij wordt géén computer op een schoollocatie overgenomen.
14. Alle gebruikersdevices en applicaties (die dat faciliteren) zijn middels Single Sign On locatieonafhankelijk bereikbaar. Iedere gebruiker heeft maar één gebruikersnaam en één wachtwoord vanuit Opdrachtgever (Office365). Office 365 is hierin leidend. Automatische koppeling naar Google.
15. Opdrachtgever hoeft gebruikers maar één keer in te voeren in het LAS (op dit moment voor zowel leerlingen als medewerkers), waarna deze gebruikers de juiste mogelijkheden krijgen binnen het netwerk en het DLO. Op termijn wil Opmaat groep de mogelijkheid om de gegevens van medewerkers vanuit AFAS te kunnen invoeren.
16. Het is mogelijk dat Opdrachtgever gedurende de overeenkomst wijzigt van leerlingadministratiesysteem. Het wijzigen van het leerlingadministratiesysteem (LAS) per school is onderdeel van de overeenkomst en dient verdisconteerd te zijn in de kosten per gebruiker.
17. Het is mogelijk om beperkingen in te stellen (zowel door ICT-coördinator als netwerkbeheerder), in de mate waarin gebruikersgroepen instellingen kunnen wijzigen of installaties kunnen doorvoeren op gebruikersdevices. Mate van beperking is mogelijk wisselend per gebruikersgroep en/of school.
18. Opdrachtnemer voert beheer op alle voor Opdrachtgever relevante omgevingen: denk aan MDM, Google/Office365. Deze omgevingen worden bij implementatie gecontroleerd en waar nodig gewijzigd om deze AVG-proof in te richten en adequaat te beveiligen.
19. Opdrachtnemer kan alle benodigde beheer acties zelf uitvoeren. Bevoegde gebruikers van Opdrachtgever hebben echter de mogelijkheid om ook zelf (kleine) beheer acties uit te voeren en instellingen te kunnen wijzigen.
20. De huidige en mogelijk in de toekomst nieuwe multifunctionals dienen volledig te functioneren binnen de oplossing van Opdrachtnemer. Het inrichten van de printserver gaan mogelijk in de cloud plaatsvinden.

### Helpdesk

21. Opdrachtnemer beschikt zowel over een telefonische als een online helpdesk in de portal van Opdrachtnemer. Deze helpdesk is minimaal beschikbaar van 07.30 tot 17.00 uur op werkdagen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen zonder bijkomende kosten ongelimiteerd bellen met deze helpdesk.
22. De wachttijd bedraagt bij de telefonische helpdesk gemiddeld maximaal 5 minuten (gemeten over een kalendermaand). Binnen deze tijd heeft de beller een persoon van de helpdesk aan de lijn.
23. Opdrachtgever kan problemen en storingen gemakkelijk melden via een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portal. Binnen de (service)portal van Opdrachtnemer is overzichtelijk welke meldingen gedaan zijn en wat de status daarvan is. Voor ICT-coördinatoren is het inzichtelijk wat alle storingen zijn, voor reguliere gebruikers is het mogelijk om de status van de eigen storingen in te zien.
24. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat informatie over (status van) meldingen vindbaar is voor alle medewerkers van Opdrachtnemer, zodat vragen van Opdrachtgever direct juist beantwoord kunnen worden.

25. Binnen één werkdag wordt terugkoppeling gegeven aan de melder over de status van de melding, behalve bij urgentieniveau 1, waarbij de melder bij iedere stap in het proces op de hoogte gehouden wordt.
26. Meldingen worden pas als 'afgerond' weergegeven op het moment dat Opdrachtgever in de (service)portal heeft aangegeven dat deze ook daadwerkelijk afgerond is.
27. In het (service)portal van Opdrachtnemer vinden we in ieder geval de volgende up-to-date informatie terug:
  - a. (Nederlandstalige) Handleidingen voor acties die men zelf kan uitvoeren;
  - b. Frequently Asked Questions
  - c. Alle actieve meldingen (ICT-coördinator op eigen locatie kan eigen meldingen zien, en op stichtingsniveau zijn alle meldingen van alle locaties zichtbaar)
  - d. Alle afgehandelde meldingen (ICT-coördinator op eigen locatie kan eigen meldingen zien, en op stichtingsniveau zijn alle meldingen van alle locaties zichtbaar)
28. Van de helpdesk wordt verwacht dat het doen van meldingen maximaal 10 minuten in beslag neemt van de medewerkers van Opdrachtgever. Indien het niet lukt om in 12 minuten een telefonische diagnose te stellen, dan neemt de Opdrachtnemer maatregelen om zelf de vereiste gegevens te verzamelen en het probleem op te lossen.
29. Indien het voor de Opdrachtnemer noodzakelijk is om een workstation op afstand over te nemen of om mee te kijken, dan kan dit uitsluitend na toestemming van de gebruiker.

### **Digitale leer- en werkomgeving**

30. Opdrachtnemer realiseert de nodige koppelingen met onder andere educatieve applicaties (o.a. Basispoort, Textaid, Gynzy) en leerlingvolgsysteem. Voor educatieve applicaties die nog niet in de cloud beschikbaar zijn, verzorgt Opdrachtnemer een mogelijkheid om hierin te voorzien.
31. De digitale leer- en werkomgeving is intuïtief, en snel onder de knie te krijgen, ook voor nieuwe gebruikers en gebruikers met minder ICT-affiniteit.
32. Voor gebruikers met meerdere rollen of werkzaamheden op meerdere locaties (bv docenten die ook ICT-coördinator zijn) is het mogelijk om zonder af te melden te schakelen tussen de functionaliteiten van deze rollen.
33. Alle onderdelen van de digitale leer- en werkomgeving functioneren hetzelfde op ieder type gebruikersdevice.
34. Inloggen op het netwerk en de digitale leer- en werkomgeving is locatieonafhankelijk en onafhankelijk van een oplossing waarbij een computer op locatie wordt overgenomen.
35. Gebruikers moeten te allen tijde plaats- en tijdsafhankelijk kunnen beschikken over hun data.
36. De bovenschools ICT-coördinator heeft beheertoegang voor de volledige leer- en werkomgeving.
37. Synchronisatie van de gegevens tussen het LAS (en later ook AFAS) en de digitale leer- en werkomgeving duurt maximaal één nacht (tussen 22.00 en 06.00 uur).
38. De leerkracht kan eenvoudig aanpassingen doen, zoals snelkoppelingen instellen, leerlingaccounts blokkeren en deblokkeren, wachtwoorden opvragen en resetten in de omgeving voor zichzelf en voor zijn leerlingen.
39. De leerkracht kan de devices waarop zijn leerlingen werken bekijken/meekijken en blokkeren.
40. Binnen de digitale leer- en werkomgeving kan iedere medewerker gemakkelijk software "tegels" toevoegen.
41. De digitale leer- en werkomgeving beschikt over een digitale helpfunctie.
42. Wanneer het DLO geüpdatet wordt (updates of nieuwe versies) gaat Opdrachtgever kosteloos over naar de nieuwe versie binnen de huidige overeenkomst.

**Cloudomgeving**

43. Op dit moment wordt er een lokale kopie (synchronisatie van de schijf) van de cloudomgeving op de beheerde devices van gebruikers. Deze functionaliteit wil Opdrachtgever in de nieuwe overeenkomst behouden.
44. De Opdrachtnemer maakt dagelijks een back-up van alle relevante data. De dagelijkse back-ups blijven minimaal een week beschikbaar. Daarnaast maakt Opdrachtnemer maandelijks een back-up die minimaal 90 dagen beschikbaar blijft. Kosten zijn verdisconteerd in de prijs per gebruiker.
45. Indien blijkt dat één van de in eisen genoemde back-ups niet beschikbaar is, dan is een korting van 5% op het totale factuurbedrag voor de standaard dienstverlening in het betreffende jaar van toepassing.
46. Alle data blijft eigendom van de Opdrachtgever.

**(beheer van) devices**

47. Leerlingen kunnen tijd-, device- en locatieafhankelijk (in verband met thuisonderwijs volgen) inloggen op een persoonlijk leerlingaccount met een eenvoudige inlog (bijvoorbeeld plaatjes).
48. Gebruikersdevices die in de omgeving van Opmaat groep worden geïnstalleerd kennen geen enkele beperkingen in functionaliteit van het betreffende apparaat (bijvoorbeeld Windows Hello, touchfunctie).
49. Op alle Windows devices staan de meest recente versies van Office 365 apps zoals Word, Excel, PowerPoint en Teams.
50. Er is géén certificering nodig van gebruikersdevices om deze in het netwerk te kunnen installeren en te kunnen beheren door Opdrachtnemer. Alle devices zijn dus direct in het netwerk aan te sluiten en te installeren.
51. Opdrachtnemer sluit alle reeds aanwezige devices aan op het netwerk. Ook de nieuwe devices worden door Opdrachtnemer aangesloten op het netwerk indien gewenst door Opdrachtgever.
52. Inschrijver zorgt er in ieder geval voor dat er in het geval van nieuwe devices een handleiding aanwezig is waarmee Opmaat groep in maximaal vijf stappen het apparaat in gebruik kan nemen in het netwerk.
53. Zolang Windows de updates op een apparaat up-to-date houdt, dient een gebruikersdevice in het netwerk aangesloten te kunnen worden.
54. Updates van besturingssystemen en/of software vinden buiten schooltijden, bij voorkeur 's nachts plaats. Opdrachtnemer brengt geen separate kosten in rekening voor het updaten.
55. De Opdrachtnemer zal nieuwe (versies) van software technisch installeren (bijv. Upgrade naar nieuwe versies Windows en Office). Het functioneel beheer van onderwijs- en kantoorsoftware wordt uitgevoerd door Opdrachtgever.
56. Opdrachtnemer verzorgt de registratie van de (reeds) aanwezige en (nieuw) geïnstalleerde devices. Deze registratie is actueel en draagt deze op verzoek over aan Opdrachtgever en/of na beëindiging overeenkomst aan een nieuwe partij.

**Transitie naar nieuwe overeenkomst**

57. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inventariseren van de huidige situatie op de verschillende locaties. Op basis hiervan wordt een plan van aanpak gemaakt voor de migratie. In dit plan is per school uitgewerkt op welke wijze de migratie wordt uitgevoerd. Dit migratieplan dient in overleg met de scholen worden opgesteld.
58. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen voor het begin van de migratie gezamenlijk de benodigde details van het migratieplan invullen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan de data van mijlpalen. Voor zover de oplevering en/of acceptatie plaatsvindt in meerdere fasen (zoals inschrijver in zijn antwoord beschrijft), zal dit nader worden uitgewerkt. Na schriftelijke

- goedkeuring van het migratieplan door de Opdrachtgever start de Opdrachtnemer met de uitvoering van het migratieplan.
59. Opdrachtnemer zal alle benodigde migratiewerkzaamheden uitvoeren om te komen tot een werkende omgeving, passend bij de vraag en eisen in deze aanbesteding, ook indien deze niet concreet beschreven zijn in het migratieplan.
60. De Opdrachtgever zal per deeloplevering uit het migratieplan een acceptatietest uitvoeren of schriftelijk akkoord krijgen van Opdrachtgever. Een acceptatietest wordt als succesvol beschouwd indien:
- De overeenkomen opleverdatum conform de overeengekomen acceptatiecriteria wordt gehaald;
  - Er geen gebreken zijn geconstateerd die het normale gebruik van de infrastructuur verstoren of onmogelijk maken.
61. Indien een acceptatietest niet succesvol is, krijgt de Opdrachtnemer eenmalig 10 werkdagen de tijd om de infrastructuur nogmaals aan een acceptatietest te laten onderwerpen, voordat een boeteclausule in werking treedt.
62. Na een succesvolle acceptatietest zoals bedoeld in de hierboven beschreven eisen factureert de Opdrachtnemer de migratiekosten voor betreffende locatie.
63. Volledige implementatie is gereed per 17 december 2021. De Opdrachtnemer verzorgt een gedegen implementatie, bestaande uit tenminste één kosteloze starttraining voor iedere medewerker op iedere schoollocatie voor alle deelnemende scholen. De Opdrachtnemer zal voor alle gebruikers binnen de organisatie van Opdrachtgever een eenvoudige handleiding ter beschikking stellen voor het gebruik van de omgeving. Training mag online plaatsvinden indien Opdrachtnemer een opname beschikbaar stelt. Training vindt plaats tussen vier weken voor migratie en migratie, waarbij de kerstvakantie (25 december t/m 9 januari) géén optie is voor Opdrachtgever.
64. Bij het beëindigen van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer ervoor zorgdragen dat de ICT-omgeving zich in een zodanige staat bevindt dat deze zonder aanpassingen of trainingen door een andere partij beheerd kan worden. Het is Opdrachtnemer toegestaan om bij beëindiging van het contract alle onder intellectueel eigendom vallende programmatuur te verwijderen, mits de scholen met haar nieuwe leverancier in staat blijven alle gebruikersdata, software en overige aan de school toebehorende gegevens te kunnen blijven benaderen. Aan deze transitie mogen geen kosten verbonden zijn.

### Overleg

65. Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan gedurende de voorbereiding van de implementatie en de uitvoering daarvan.
66. Opdrachtnemer verstrekt binnen één week na het eerste verzoek daartoe alle door Opdrachtgever gewenste (management-)informatie betreffende de dienstverlening en de door Opdrachtnemer geregistreerde devices.
67. Gedurende de implementatie wordt Opdrachtgever wekelijks op de hoogte gehouden van de voortgang van de implementatie.
68. Minimaal viermaal per jaar wordt een gesprek georganiseerd waarbij ten minste de volgende onderwerpen aan de orde komen:
- Relevante ontwikkelingen bij Opmaat groep;
  - Relevante ontwikkelingen in de markt;
  - Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtnemer;
  - Prestaties van Opdrachtnemer;
  - Verbeterplannen naar aanleiding van problemen;
69. Opdrachtgever en Opdrachtnemer richten samen een regiegroep in. De regiegroep bestaat uit nader aan te wijzen medewerkers van de Opdrachtgever en een aantal medewerkers van Opdrachtnemer. Tijdens de migratieperiode komt de regiegroep maandelijks bij elkaar. Een half jaar na de migratie zal de frequentie van het overleg geëvalueerd worden en zo nodig

bijgesteld. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer op dat moment geen overeenstemming bereiken, bepaalt de Opdrachtgever de frequentie.

In de bijeenkomst van de regiegroep worden de volgende onderwerpen besproken:

- a. Zaken die hebben gespeeld op de scholen.
  - b. Opvallende vragen die vanuit de scholen zijn binnengekomen.
  - c. Eventuele aanpassingen die op scholen worden uitgerold.
  - d. Vaststellen in hoeverre de vastgestelde jaarplanning wordt gehaald.
  - e. Toekomstverwachtingen van de Opdrachtgever.
  - f. Toekomstvisie van de Opdrachtnemer.
70. In de regiegroep nemen vanuit de Opdrachtnemer op zijn minst de personen plaats die verantwoordelijk zijn voor het relatiebeheer en voor de uitvoering van de dienstverlening.
71. De Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager aan die verantwoordelijk is voor het relatiebeheer met de Opdrachtgever. De accountmanager bezoekt iedere school van de Opdrachtgever ten minste eenmaal per 12 maanden. Bij deze gelegenheid bespreekt de accountmanager de school specifieke wensen en ervaringen met de schoolleiding of diens gedelegeerde. De accountmanager stuurt een verslag van het gesprek naar de schoolleiding en de Beleidsmedewerker ICT en zet vervolgens indien nodig acties uit binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.
72. De accountmanager rapporteert driemaandelijks aan de Beleidsmedewerker ICT van de Opdrachtgever. De rapportage dient tenminste de volgende zaken te vermelden:
- a. (Geplande) mutaties in de infrastructuur;
  - b. Door de scholen geuite wensen;
  - c. Klachten en afhandeling;
  - d. Incidenten per school en de afhandeling hiervan.
73. De Opdrachtnemer levert op verzoek, maar minimaal 2 keer per jaar, een overzicht van alle geïnstalleerde software per school aan de schoolleiding en de Beleidsmedewerker ICT. Het overzicht geeft (daar waar toepasselijk) minimaal inzicht in de naam van het pakket, versie en aantal licenties. Dit dient te gebeuren in een online portal of ten alle tijden te raadplegen overzicht.

#### Facturatie

74. Opdrachtnemer factureert per kwartaal de kosten op één verzamelfactuur voor het netwerkbeheer en het gebruik van de digitale leer- en werkomgeving op basis van het aantal leerlingen op 1 oktober voorafgaand aan het kalenderjaar waarin wordt gefactureerd. Gastgebruik van het netwerk wordt niet meegerekend in het aantal werkplekken. Er worden geen additionele kosten gefactureerd, tenzij in overleg met en goedgekeurd door Opdrachtgever. Bij de factuur wordt een overzicht verstrekt van de kosten per locatie.
75. Te factureren bedragen zijn inclusief btw.
76. De factuur wordt digitaal verzonden naar [facturen@opmaatgroep.com](mailto:facturen@opmaatgroep.com).
77. Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2023 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

## 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf staan de vragen waarop inschrijver een antwoord geeft. De antwoorden worden beoordeeld als subgunningscriterium.

Het is niet toegestaan om links naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving.

Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

### *1. Service en dienstverlening*

Vraagstelling.

Op welke wijze borgt Inschrijver dat de gestelde eisen zoals opgenomen in de onderhavige opdracht nakomt?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Hoe is uw serviceorganisatie ingericht;
- De wijze waarop u zorgdraagt voor verbeteringen na het niet behalen van de gestelde KPI's;
- Wat mag Opdrachtgever verwachten van de SPOC-rol die u gaat uitvoeren en hoe biedt u daarin werkontlasting bij Opdrachtgever. Hoe zorgt u er bijvoorbeeld voor dat een storing aan een schoolbord z.s.m. wordt verholpen?

*Doelstelling:*

Opdrachtgever wenst een leverancier te selecteren die een zo hoog mogelijke service en dienstverlening kan voorzien en de beschikbaarheid van de apparatuur zoveel mogelijk kan garanderen. Daarnaast zien de Opdrachtgever de opdracht als een samenwerking, waarbij beide partijen de gemaakte afspraken nakomen en concrete stappen ondernemen wanneer dit niet het geval blijkt te zijn.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

### *2. Aangeboden oplossing en beheer*

Welke functionaliteit biedt de digitale leer- en werkomgeving die bijdraagt aan het onderwijs, bovenop wat Opdrachtgever reeds heeft uitgevraagd?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Hoe zorgt u ervoor dat de functionaliteiten een positieve bijdrage leveren aan het gebruik door alle gebruikers, zowel personeel als leerlingen als de organisatie in haar geheel;
- Welke toekomstige ontwikkelingen voorziet u en hoe gaat u daarmee om;
- Waarin u onderscheidende waarde denkt te kunnen bieden met uw oplossing.

*Doelstelling:*

Opdrachtgever wenst een dienstverlener te selecteren met een digitale leer- en werkomgeving die toegevoegde waarde biedt voor Opmaat groep. Opdrachtgever wenst daarnaast dat de oplossing bijdraagt aan een positief werkklimaat binnen de organisatie.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

### *3. Migratie en implementatie*

Op welke wijze richt Inschrijver de implementatie en migratie in?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Middels welke procedure de implementatie en migratie plaatsvindt, welke werkzaamheden Inschrijver zal verrichten inclusief een indicatief tijdsplan in chronologische volgorde omtrent implementatie;

- Welke risico's en kosten er zijn t.a.v. afhankelijk van andere partijen en hoe inschrijver deze risico's gaat wegnemen;
- Op welke wijze u communiceert met Opdrachtgever en afspraken monitort gedurende de implementatieperiode;
- Wat wordt er van Opdrachtgever verwacht gedurende implementatie;
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de impact van de overgang naar een nieuwe leeromgeving geminimaliseerd wordt voor gebruikers;
- Op welke wijze gebruikers wegwijs worden gemaakt in de nieuwe omgeving;
- Welke (all-in) kosten verbonden zijn aan de implementatie;
- Wijze waarop Inschrijver borgt dat tijdens de migratie geen inbreuk gemaakt wordt op de AVG en overige risico's ten aanzien van de geldende privacy wet- en regelgeving;
- Hoe Inschrijver borgt dat de (toegang tot) huidige accounts en data foutloos en totaal kan worden gemigreerd.

#### *Doelstelling:*

Opdrachtgever wenst een foutloze volledige migratie en implementatie. Opdrachtgever verwacht een gedegen motivatie en concreet beleid voor de implementatie van het aangeboden, zodat problemen na migratie en oplevering zo minimaal mogelijk zijn.

Opdrachtgever wenst verder dat de gebruikers zodanig geïnstrueerd en de kwaliteit van de gegevens na migratie dermate goed is dat de gebruikers geen opstartproblemen ervaren op het moment dat de nieuwe digitale leer- en werkomgeving in gebruik wordt genomen.

Het antwoord is maximaal 3 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

### 4.3 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Inschrijver dient prijzen in via het bijgevoegde prijzenblad.

De prijs is in drie onderdelen gesplitst. Het maximale aantal punten per onderdeel is in onderstaande tabel weergegeven.

Onderdeel	Vorm	Weging	Punten
Prijs per gebruiker (all-in)	Per jaar	4.600	30
Nieuw accespoint	Per accespoint	20	5
Projectmanager aanvullende dienstverlening	Per uur	1	5
Senior medewerker aanvullende dienstverlening	Per uur	1	
Junior medewerker aanvullende dienstverlening	Per uur	1	

Naast de totaalprijs voor het gebruik van de digitale leer- en werkomgeving en de uitvoering van het netwerkbeheer wordt inschrijver gevraagd een uurtarief per functieniveau op te geven waartegen eventuele aanvullende dienstverlening op projectbasis op verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd wordt.

Kosten als voorrijkosten, onderhoud-, reparatie en update kosten (niet uitputtend) en dergelijke mogen niet separaat in rekening gebracht worden. Alle kosten dienen onderdeel te zijn van de kosten per gebruiker.

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs.

Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, tenzij deze kosten expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt.

Het is niet toegestaan om in een gele cel een bedrag van € 0,- in te vullen. Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

In TenderNed wordt u ook gevraagd een prijs in te dienen. Indien er meer dan één totaal tarief, of géén totaal tarief in het prijzenblad naar voren komt, vult u € 0,01 in wanneer TenderNed hier bij inschrijving om vraagt.

#### 4.4 Presentatie ter verificatie

Alle inschrijvers presenteren de gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden digitale leer- en werkomgeving aan de beoordelaars. Hierbij wordt live gedemonstreerd hoe de volgende scenario's doorlopen worden in de digitale leer- en werkomgeving. De volgende scenario's komen in de presentatie voorbij:

1. Welke stappen moet een gebruiker (medewerker of leerling) doorlopen van opstarten device tot werken in leeromgeving?
2. Het inloggen, zowel voor leerlingen die nog niet, als leerlingen die al wel kunnen lezen?
3. Het meekijken van een leerkracht op het device van een leerling.
4. De instellingen en aanpassingen die een beheerder (ICT-coördinator) kan doen in de digitale leeromgeving.
5. De instellingen en aanpassingen die een leerkracht kan doen voor zijn groep in de digitale leeromgeving.
6. Wat moet een beheerder op school (ICT-coördinator) doen in een netwerkomgeving?
7. Wat kan een beheerder op school (ICT-coördinator) doen in een netwerkomgeving?
8. Wat houdt de helpfunctie in, in de digitale leeromgeving?
9. Hoe kunnen gebruikers, vooral medewerkers, op een gebruiksvriendelijke manier, lokaal werken met hun bestanden uit de cloud?

## 4.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

## 5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

### 5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst aan het voldoen aan de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

### 5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Het niet voldoen aan de eisen of voorwaarden van deze aanbesteding leidt tot uitsluiting.

### 5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de inschrijvers worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

Beoordeling geschiedt in eerste instantie individueel door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt de definitieve beoordeling in consensus vastgesteld.

Beoordeling geschiedt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	<p>Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of</li> <li>bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.</li> </ul>
75%	<p>Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of</li> <li>de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of</li> <li>bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.</li> </ul>
50%	<p>Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en</li> <li>bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.</li> </ul>

25%	<p>Het ingediende antwoord:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bevat deels antwoord op de vraag en/of</li> <li>• geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of</li> <li>• bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of</li> <li>• geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.</li> </ul>
0%	<p>Het ingediende antwoord bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geen antwoord op de vraag en/of</li> <li>• geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.</li> </ul>

## 5.4 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen **en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald?** Dan worden het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

Beoordeling van de prijs gebeurt door middel van onderstaande formule:

In totaal kunnen er voor prijs 40 punten behaald worden, verdeeld over drie onderdelen (30-5-5). Onderstaande formule wordt gebruikt voor alle drie onderdelen. Per onderdeel krijgt de inschrijving met het laagste bedrag krijgt het maximale aantal punten toegekend, de rest wordt daarvan afgeleid middels de volgende formule:

$(\text{laagste prijs} / \text{prijs van de inschrijving}) * \text{maximale aantal te behalen punten voor prijs}$

Indien de aangeboden prijs van inschrijver leidt tot een negatieve score (lager dan 0) voor het subgunningscriterium prijs wordt deze score gecorrigeerd naar 0 punten voor het subgunningscriterium prijs.

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

## 5.5 Beoordeling presentatie gebruiksvriendelijkheid

De gebruiksvriendelijkheid wordt op de volgende wijze beoordeeld: Alle beoordelaars beoordelen de onderdelen uit de presentatie los van elkaar middels het volgende beoordelingskader:

Mate van gebruiksvriendelijkheid:

- Onvoldoende (0)
- Matig (25%)
- Voldoende (50%)
- Ruim voldoende (75%)
- Goed (100%)

Elke beoordelaar beoordeelt individueel alle acties. Het gemiddelde van de scores van alle beoordelaars per actie vormt uiteindelijk de score voor die actie. Het is dus mogelijk dat er per actie scores worden behaald die niet één op één met het beoordelingskader overeenkomen (bv 60% of 55%). Voor de presentatie kunnen in totaal maximaal 30 punten worden behaald, evenredig verdeeld over de 9 punten, dus maximaal 3,33 punten per actie. Het toe te kennen aantal punten is het behaalde percentage van het maximale aantal punten per vraag. De scores van alle 9 acties worden bij elkaar opgeteld om te komen tot het totaal aantal punten voor de presentatie.

## 5.6 Rangschikking

De scores voor kwaliteit en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit
40%	60%

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. Punten voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

Staan er twee inschrijvingen op de eerste plek? Opdrachtgever gunt aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door middel van loting.

## 6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de als hoogste gerangschikte inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing staat welke inschrijver de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren voor afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervaltermijn. Inschrijver maakt bezwaar door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Breda. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

De inschrijving van de hoogst gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Voldoet de inschrijving aan alle eisen? Dan mag de overeenkomst worden opgemaakt. Met het ondertekenen van de overeenkomst aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod van de hoogst gerangschikte inschrijver.

Indien niet aan alle vereisten wordt voldaan, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Indien de uitgesloten partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en motivering. Er vindt een herbeoordeling op prijs plaats middels de gestelde formule. Na herbeoordeling ontstaat een nieuwe rangschikking en verzend de aanbestedende dienst opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervaltermijn wat betekent dat inschrijver/gedagigde na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure stelt aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning op en publiceert via hetzelfde kanaal als waar de aanbesteding is gepubliceerd.