

Aanbestedingsdocument  
Europese openbare aanbesteding IT dienstverlening

Aanbestedende dienst:	Stichting KPOA en Stichting Meerkring
Opgesteld door:	Stichting KPOA, Stichting Meerkring en InkoopMeesters
Datum:	20 december 2021
Versie	Definitief

## Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding IT dienstverlening van Stichting KPOA en Stichting Meerkring. 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 .....	10
1.2.3	Vereiste kerncompetentie bij de aan te besteden opdracht .....	10
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten .....	10
1.2.5	Verdeling in percelen.....	11
1.2.6	Te sluiten overeenkomst .....	11
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden .....	11
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren .....	11
2.	Procedure .....	12
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	12
2.2	Toepasselijke procedure .....	12
2.3	Gunningscriterium.....	12
2.4	Planning.....	12
2.5	Contactpersoon .....	13
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken .....	13
2.7	Vragen .....	13
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers .....	14
2.9	Voorbehoud.....	14
2.10	Inschrijfkosten bij intrekking .....	14
2.11	Vertrouwelijkheid.....	14
2.12	Vormvereisten .....	14
2.12.1	Taal .....	14
2.12.2	Indeling van inschrijving .....	14
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	15
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	15
2.14	Gestanddoening .....	15
2.15	Klachten.....	15
2.16	Bijlagen .....	16
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	17
3.1	Uitsluitingsgronden .....	17
3.2	Geschiktheidseisen.....	17
3.2.1	Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht.....	17
3.2.2	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid .....	17
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	17

4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht .....	19
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht .....	19
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht .....	29
4.3	Prijs .....	31
4.4	Presentatie ter verificatie .....	32
4.5	Varianten .....	33
5.	Beoordeling van inschrijvingen .....	34
5.1	Toetsing aan de vormvereisten .....	34
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers .....	34
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen.....	34
5.4	Beoordeling van de prijs.....	35
5.5	Rangschikking .....	36
6.	Vervolg.....	37

## 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 KPOA**

De Stichting voor Katholiek Primair Onderwijs Amersfoort e.o. (KPOA) bestaat uit 17 basisscholen, waarvan 1 school voor speciaal basisonderwijs en 1 basisschool in Nijkerk. Alhoewel de 17 scholen vanuit hun eigen plek en op hun eigen wijze invulling geven aan katholiek onderwijs in Amersfoort, zijn zij via de stichting sterk met elkaar verbonden.

Vakmanschap, verbondenheid en vertrouwen daar draait het om in de contacten tussen de KPOA-scholen en de leerkrachten die binnen deze scholen werken.

Daarbij werken we vanuit het motto “wij geloven in jou”. We geloven in de ontwikkelkracht van kinderen, in de professionaliteit van leerkrachten, in de samenwerking met ouders en externe partners en in het vakmanschap van onze schoolleiders.

Meer informatie is te vinden op: <https://www.kpoa.nl/>.

#### **Stichting Meerkring**

Kinderen willen leren. Ze willen ontdekken en groeien. Leren wie ze zijn en wat ze kunnen. Zich ontwikkelen, met kleine stappen of grote sprongen.

Dat is waar het op Meerkringscholen om gaat. Meerkring, stichting voor primair onderwijs in Amersfoort, biedt uitstekend onderwijs op de 22 aangesloten basisscholen. Scholen met een veilige, stimulerende omgeving waarin kinderen op onderzoek uit kunnen gaan. Op het eigen niveau en in het eigen tempo.

Meerkringscholen werken volgens verschillende onderwijsconcepten en hebben ieder hun eigen karakter. Daarom is er altijd een school die bij u en uw kind past. Vanuit onze openbare identiteit is iedereen is welkom. Er is ruimte en respect voor ieders overtuiging en we stimuleren actieve ontmoeting. Meerkring: scholen voor het leven.

Meer informatie is te vinden op: <https://www.meerkring.nl/>.

### 1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

Het leveren van IT dienstverlening conform de eisen in dit document en de onderstaande beschrijving.

#### 1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het continueren en verder verbeteren van de IT dienstverlening voor Stichting KPOA en Stichting Meerkring.

De huidige situatie kenmerkt zich als volgt:

#### **De gebruikersgroepen**

Binnen Stichting KPOA en Stichting Meerkring zijn de volgende gebruikersgroepen gedefinieerd:

- CvB, directie en staf en personeel op het bestuur bureau
- Onderwijzend personeel en onderwijs ondersteunend personeel
- Leerlingen
- Gasten
- ICT coördinatoren

Over het algemeen hebben de gebruikers een laag ICT-vaardigheidsprofiel. Men kan ICT toepassen voor dagelijks gebruik echter beschikt men niet over de vaardigheid om (kleine) verstoringen zelfstandig op te lossen.

In dit document worden met ‘medewerkers’ de Directie en management, inclusief CvB, Onderwijzend personeel en personeel op het bestuursbureau en Onderwijs ondersteunend personeel op de scholen bedoeld.

#### CvB, directie en staf

Het College van Bestuur, directie en staf betreft het management van Stichting KPOA en Stichting Meerkring. Het CvB en staf is gevestigd op het bestuursbureau. De directie betreft de (adjunct) directeuren/schoolleiders/teamleiders op de scholen.

Deze medewerkers maken gebruik van standaard applicaties en applicaties ten behoeve van de bedrijfsvoering.

#### Onderwijzend personeel

Onder onderwijzend personeel (incl. onderwijs assistenten) wordt verstaan alle medewerkers die direct betrokken zijn bij het primaire proces. Met andere woorden: zij die direct contact hebben met leerlingen met betrekking tot onderwijs.

Deze gebruikersgroep maakt gebruik van standaard applicaties, internet, onderwijs specifieke applicaties en specifieke applicaties ten behoeve van de bedrijfsvoering zoals het leerlingvolgsysteem. Het onderwijzend personeel heeft een standaard educatieve werkplek (PC/laptop) in het lokaal met daaraan een touchscreen gekoppeld. Daarnaast beschikt het onderwijzend personeel over een aantal educatieve werkplekken waar de leerlingen op werken. De leerkracht kan vanaf zijn werkplek monitoren wat leerlingen op deze educatieve werkplekken doen.

Alle medewerkers hebben devices tot hun beschikking die security technisch “up-to-date” zijn (encryptie (op dit moment bitlocker), 2FA, geen lokale opslag etc.).

#### Leerlingen

De leerlingen hebben een individueel account waarmee zij kunnen inloggen op de ICT-voorzieningen van Stichting KPOA en Stichting Meerkring. Voor educatieve doeleinden maken de leerlingen gebruik van educatieve werkplekken. Leerlingen gebruiken o.a. methode gebonden software. Programma’s worden opgestart door de leerkracht of indien capabel door de leerling zelf.

#### Gasten

Gasten zijn mensen die betrokken zijn bij Stichting KPOA en Stichting Meerkring. Bijvoorbeeld ouders in de rol van MR-lid, voorleesouder, externe e.d. Gasten krijgen enkel toegang tot het publieke internet door middel van draadloze internettoegang middels Eduroam. Tevens zijn er locaties waarbij

er andere gebruikers standaard gebruik maken van de netwerkvoorzieningen van de school (denk aan peuterspeelzalen en naschoolse opvang).

### ICT coördinatoren

De ICT-coördinatoren op de scholen zijn veelal leerkrachten die verantwoordelijk zijn voor de onderwijskundige implementatie van ICT. De ICT coördinatoren werken vaak parttime op een school en zijn ook de contactpersonen rondom ICT voor de interne organisatie. Ze zijn niet een vast aanspreekpunt voor opdrachtnemer.

### Locaties

Stichting KPOA en Stichting Meerkring hebben in totaal rond de 40 locaties. Variërend van scholen tussen de 80 en 800 leerlingen. Tevens hebben we gebouwen met meerdere gebruikers (kinderopvang, BSO, zorginstellingen, andere scholen) en gedeelde ICT infrastructuren. Verder verschillen scholen qua onderwijskundige visie (Montessori, Jenaplan, Dalton, Circuit) en doelgroep (speciaal onderwijs/taalklassen, regulier). Stichting Meerkring en Stichting KPOA hebben een gezamenlijk bestuurskantoor en een ambulante begeleidingsdienst (gedragstolk).

## **Software**

Het applicatielandschap van Stichting KPOA en Stichting Meerkring kent verschillende softwarepakketten. De softwarepakketten zijn geclassificeerd in 3 soorten, te weten:

- Educatieve Applicaties (dat wat door leerlingen of docenten in de les wordt toegepast
- Bedrijfsvoerings Applicaties (Applicaties ter ondersteuning van de bedrijfsvoering
- Standaardapplicatie (Applicaties die voor iedereen beschikbaar zijn).

Alle applicaties die vallen onder het privacy convenant kunnen worden ontsloten in de applicatielandschap dat door Opdrachtnemer beheerd wordt.

## **Hardware op locaties**

### Werkplekken

De werkplekken van Stichting KPOA en Stichting Meerkring die in beheer zijn, zijn getypeerd in de volgende types:

1. Desktops
2. Laptop
  - a. Voor de medewerkers
  - b. Voor de leerling (Chromebooks en Windows)
  - c. Voor de stafmedewerker
  - d. Voor zorgpersoneel
3. Mobiele devices (telefoons en tablets) zowel Android en/als iOS.

De verschillende werkplekken zijn divers qua merk, type en leeftijd.

De gebruiker logt bij het opstarten van de werkplek in via een inlogscherm waar men een gebruikersnaam en wachtwoord in dient te voeren.

Applicaties worden weergegeven op het bureaublad of het Startmenu door middel van snelkoppelingen. De educatieve applicaties worden in een gedeelde map weergegeven op het bureaublad. Een deel van de educatieve applicaties wordt via Basispoort beschikbaar gesteld middels een DLWO. Dat is momenteel MOO van Heutink-ICT.

Op dit moment worden gebruikers aangemaakt in ons LAS (ParnasSys) en personele administratiepakket (AFAS) en middels automatische koppelingen naar (o.a. basispoort, DLWO en Microsoft/Google) worden de gebruikers aangemaakt met de juiste rechten, rollen en toegang (tot applicaties, bestanden etc).

De medewerkers hebben de mogelijkheid tot het personaliseren van hun interface middels het wijzigen van persoonlijke instellingen.

Afhankelijk van rechten mogen gebruikers zelf snelkoppelingen aanmaken in hun eigen omgeving. Educatieve werkplekken voor de leerling zijn echter minder flexibel ingericht, afhankelijk van de wensen van de school. Leerlingen kunnen het bureaublad aanpassen en hebben een standaard bureaublad. Leerlingen hebben toegang tot de Windows Verkenner-applicatie.

Onderwijzend personeel en onderwijs ondersteunend personeel kunnen de functionaliteit van de werkplek voor leerlingen beïnvloeden door het al dan niet vrijgeven van applicaties, beperkingen, toegang e.d.

Momenteel zijn de volgende aantallen werkplekken in gebruik

	PC's	Laptop's	Tablet's / telefoons	Accesspoints	Touchscreens
Stichting KPOA	390	1500	150	150	260
Stichting Meerkring	490	1800	280	220	270

### Printers

Het leveren, beheren en onderhouden van de printerapparatuur is geen onderdeel van deze aanbesteding. Het eenvoudig overal gebruik kunnen maken van de print en scanfuncties (dus vanaf een werkplek kunnen printen en scannen) is onderdeel van de gevraagde dienstverlening. Beide aanbestedende diensten gebruiken printers met de software van de printerleverancier. Een merkonafhankelijke oplossing voor cloud printen wordt optioneel afgenomen.

### **ICT Dienstverlening**

Momenteel krijgen Stichting KPOA en Stichting Meerkring de ICT als dienst geleverd door Heutink-ICT.

Deze dienstverlening bestaat uit:

- Netwerk services ten behoeve van netwerk en hosten van applicaties
- Beschikbaar stellen (deploy en delivery) van de werkplek en applicaties op de werkplekapparatuur (volledige installatie op locatie, aansluiten en gecertificeerd afvoeren)
- Netwerk printfunctionaliteit
- Netwerk inlogaccounts en gebruikersprofielen
- Netwerk beveiliging (Firewall en malware)
- Servicedesk met Single Point of Contact functie
- Volledig beheer en onderhoud werkplekken en Microsoft 365 omgeving, Google, Lighstpeed
- Detachering voor 30 uur per week (naar behoefte Opdrachtgever, 40 weken per jaar) voor ondersteuning op locatie verdeeld over 5 werkdagen
- Dedicated servicedesk
- Beheer WiFi, firewalls, modems en overige netwerkcomponenten

### Data-opslag en Back-up

De data-opslag vindt plaats in Sharepoint (ook te benaderen via teams en verkenner). De autorisaties van de toegang vinden nu plaats middels een koppeling met Heutink-ict (Heutink-ict koppelt met o.a. LAS en medewerker administratie AFAS).

Er wordt periodiek een offline back-up gemaakt van de SharePoint omgevingen.

#### Antivirus

Antivirus wordt bij installatie van een standaard werkplek uitgerold. Deze wordt ook up-to-date gehouden door Heutink-ict

#### Firewall

Op elke locatie is een firewall geïnstalleerd (Fortigate 60E) waarvan Heutink-ict het beheer en onderhoud doet. Alle bestaande netwerkcomponenten worden in beheer genomen door de nieuwe Opdrachtnemer. Het vervangen van netwerkcomponenten is geen onderdeel van de opdracht.

#### Office werkomgeving

Stichting KPOA en Stichting Meerkring maken gebruik van office 365. De huidige mail, teams en agenda Deze huidige omgeving zal ongewijzigd mee moeten gaan naar de Opdrachtnemer.

#### WiFi

Alle locatie zijn voorzien van een WiFi-netwerk (met Ruckus Accesspoints) a.d.h.v. een sitesurvey.

Het Wifi-netwerk wordt gebruikt om mobiel en flexibel gebruik te maken van educatieve toepassingen waaronder multimediale toepassingen, streaming video e.d. Medewerkers en gasten maken gebruik van Eduroam. Ondersteuning en support moeten worden overgenomen.

#### Internet

De scholen beschikken over minimaal een 500mbit glasvezel (consumentenlijn van KPN).

#### Telefonie

Elke school heeft een eigen telefoon oplossing dat los staat van de ICT (90% bij één leverancier). Er wordt ten behoeve van de telefonie wel gebruik gemaakt van de ICT bekabelingsinfrastructuur.

### **Relevante ontwikkelingen**

In relatie met de gevraagde ICT-dienstverlening ziet Opdrachtgever de volgende relevante ontwikkelingen die binnen de gevraagde ICT-dienstverlening mogelijk moeten zijn.

#### Aantallen leerlingen en medewerkers

Voor de komende jaren is de prognose voor aantallen leerlingen en medewerkers als volgt:

Jaar	2022	2023	2024	2025	2026
Aantal leerlingen Stichting KPOA	5170	5109	5085	5085	5085
Aantal leerlingen Stichting Meerkring	4411	4367	4326	4304	4253
Aantal medewerkers Stichting KPOA	600	600	600	600	600
Aantal medewerkers Stichting Meerkring	590	581	571	564	559

Prognose per november 2021

#### Samenwerkingsverband

De scholen van Stichting KPOA en Stichting Meerkring werken onder andere samen op het gebied van ICT.

### Bring Your Own Device

Er worden op dit moment ICT-middelen in het netwerk toegestaan die geen eigendom van Opdrachtgever zijn (Bring Your Own Device). Deze apparaten krijgen echter op dit moment alleen toegang tot de internetdienst. Support vragen en ondersteuning op afstand (het kunnen bellen van de servicedesk) zijn onderdeel van de dienstverlening.

### Stuurinformatie

Opdrachtgever ziet een groeiende behoefte aan centraal beschikbare managementinformatie (gebruik van ICT, leeropbrengsten). Hierbij moet gedacht worden aan het samenstellen van resultaten uit methode-gebonden software over de scholen van Opdrachtgever als bevoegd gezag. Dit betekent dat in relatie met de te leveren ICT-Dienstverlening er in de toekomst koppelingen moeten kunnen worden gemaakt met systemen die voor Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

Momenteel wordt het identiteitsbeheer, netwerkbeheer en werkplekbeheer uitgevoerd door Heutink ICT. Hierbij voert Heutink ICT de volgende diensten en/of werkzaamheden uit:

- Beheer van de identiteiten van leerlingen en medewerkers middels koppelingen met Basispoort
- Provisioning van identiteiten, groepen, licenties en instellingen naar Microsoft 365 en Google Workspace for Education
- Netwerkbeheer van alle netwerkcomponenten op schoollocaties en bestuurskantoor (router, firewall, accesspoints, switches)
- Werkplekbeheer op Windows devices, Chromebooks en iPads (remote en on-site)
- Beheren van de interactieve touchscreens

De diensten zijn onderdeel van de nieuwe overeenkomst, de levering van hardware wordt separaat aanbesteed.

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

De omvang van de opdracht is af te leiden uit het aantal leerlingen. Dat is weergegeven in dit hoofdstuk.

#### **1.2.3 Vereiste kerncompetentie bij de aan te besteden opdracht**

Voor de uitvoering van de opdracht is een competentie relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetentie is:

- Inschrijver beschikt over ervaring met het beheer van de volledige IT dienstverlening ten behoeve van een Opdrachtgever in het Primair Onderwijs met ten minste 12 scholen via ITIL 2.0 of hoger.

#### **1.2.4 Samenvoeging van opdrachten**

Er is sprake van samenvoeging van opdrachten. De samenvoeging betreft twee samenwerkende schoolbesturen (Stichting KPOA en Stichting Meerkring) en de samenvoeging van de opdracht voor IT dienstverlening. De reden voor de samenvoeging is het gegeven dat Stichting KPOA en Stichting Meerkring intensief samenwerken op het gebied van ICT en dat het technisch beheer nauw samenhangt met de keuze voor hardware. De aanbestedende dienst benadeelt het MKB in deze opdracht niet, aangezien de eisen ten aanzien van inschrijvers beperkt zijn.

### 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 maximaal 8 jaar. De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van zes maanden. In geval van een fusie of uitbreiding van één van beide aanbestedende diensten gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de in deze aanbesteding gecontracteerde dienstverlening ook worden ingezet voor de scholen waarmee wordt uitgebreid.

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. In de bijlagen is een concept verwerkersovereenkomst 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 Rijks Inkoopvoorwaarden (Arvodi2018)
6. Inschrijving van opdrachtnemer

### 1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene Rijks Inkoopvoorwaarden (Arvodi2018) van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

### 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening periodiek aan de hand van in de eisen opgenomen 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.

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 Stichting KPOA en Stichting Meerkring wordt een Europese aanbestedingsprocedure gestart. De reden daarvoor is gelegen in de aard en de omvang van de opdracht. De motivatie voor het volgen van een openbare procedure staat in onderstaande tabel:

Aspect	Kenmerk	Procedure
Omvang van de opdracht	Groot	Openbaar
Transactiekosten	Bepakt	Openbaar
Aantal potentiële inschrijvers	Bepakt	Openbaar
Complexiteit van de opdracht	Bepakt	Openbaar
Type opdracht	Functioneel gespecificeerd	Openbaar
Karakter van de markt	Weinig aanbieders	Openbaar

De meerderheid van de kenmerken van deze opdracht leiden naar een openbare procedure.

### 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:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht en bestek	20-12-2021
Publicatie op TenderNed	22-12-2021
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	07-01-2022, 23:59 uur
Publicatie/verzenden eerste Nota van Inlichtingen	14-01-2022
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	21-01-2022, 23:59 uur
Publicatie/verzenden tweede Nota van Inlichtingen	28-01-2022
Sluiting inschrijfstermijn	04-03-2022, 23:59 uur
Presentatie ter verificatie	28-03-2022
PoC	18-04-2022
Verzenden gunningsbeslissing	29-04-2022
Afloop standstill periode	20-05-2022
Ingangsdatum overeenkomst	01-06-2022

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

## 2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Jean-Paul Roegies
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. 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

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, worden de inschrijfkosten voor Europese aanbestedingen vergoed tot een bedrag van €1.500,- en worden de kosten van meervoudig onderhandse procedures vergoed tot een bedrag van €500,- indien de inschrijving geldig is en (indien van toepassing) het minimale aantal punten voor kwaliteit heeft behaald.

Inschrijfkosten worden niet vergoed als een opdracht wordt ingetrokken voor het moment dat de inschrijftermijn sluit. In geval er één partij een inschrijving doet en de opdracht niet gegund wordt, wordt geen tendervergoeding toegekend.

## 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	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. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

## 2.15 Klachten

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

Naam	Onderwijs Inkoop Groep, Michiel Koelewijn
Emailadres	<a href="mailto:info@onderwijsinkoopgroep.nl">info@onderwijsinkoopgroep.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. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Algemene voorwaarden
4. Prijzenblad
5. Verwerkersovereenkomst
6. Beslisboom classificatie

### 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 Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseis is 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 is van toepassing. De eis houdt verband met de vereiste competentie voor uitvoering van de opdracht:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie zoals eerder in dit document genoemd.

#### 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 zijn 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;

LET OP: Dit dient de volgende verklaring te zijn: Verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies. Hiervoor doet u bij uw eigen belastingkantoor de aanvraag voor "de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen".

- 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 Artikel 21 van de Algemene Inkoopvoorwaarden genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

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. Inschrijver moet aan alle eisen voldoen.

De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

#### Algemeen

1. De beschikbaarheid van de te leveren ICT-voorzieningen als dienst is:
  - a. voor de kritische ICT-voorzieningen 99% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,25% ongeplande down-time per kwartaal.
  - b. Voor de niet kritische ICT-voorzieningen 98% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,5% ongeplande down-time per kwartaal.

Kritische ICT-voorzieningen zijn:

- a. Leerkracht werkplek incl. touchscreen
  - b. Leerling devices
  - c. Ambulante werkplekken
  - d. WiFi netwerk
  - e. Toegang tot de data
  - f. Toegang tot applicaties
2. Opdrachtnemer dient haar dienstverlening af te stemmen met en op de ICT-organisatie van Opdrachtgever.
  3. Opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt de documentatie van operationele processen en procedures zodat werkzaamheden controleerbaar en overdraagbaar zijn. De processen waarmee Opdrachtgever ook te maken heeft, dienen te zijn afgestemd met Opdrachtgever
  4. Aanvullende afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door Opdrachtnemer, in overleg met de regieorganisatie van Opdrachtgever, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).

#### Training

5. Opdrachtnemer dient na oplevering een verdiepingsinstructie te verzorgen aan de ICT-coördinatoren van Opdrachtgever ten aanzien van de werking van de nieuwe omgeving op locatie (indien gewenst door school). Zodanig dat na de training de genoemde personen de juiste handelingen kunnen verrichten om de kwaliteit van ICT te kunnen borgen en aan te sluiten op de beheerorganisatie van Opdrachtnemer.

6. Om een goed gebruik van de te leveren dienst te kunnen maken dient Opdrachtnemer per school een instructie/opleiding aan de medewerkers te geven. Deze instructie/opleiding mag maximaal 2 uren duren en zal fysiek plaats vinden door een trainer van opdrachtnemer op schoollocatie.
7. Opdrachtnemer verzorgt (kostenloos) 2 x per jaar voor een training (op een centrale locatie) voor een training voor nieuwe medewerkers. Voor nieuwe ICT-coördinatoren is er een starters training.
8. Voor elke vernieuwing in de omgeving zijn voor medewerkers handleidingen en/of filmpjes beschikbaar.

## Service

9. De servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen tenminste bereikbaar van 07.30 tot 17.30 uur. Daarbij wordt tenminste 99% van de telefoongesprekken vanuit Stichting KPOA / Stichting Meerkring binnen 10 minuten beantwoord door een gekwalificeerde helpdeskmedewerker van Opdrachtnemer.
  - 95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 2 minuten in de wacht staan
  - 99% van alle telefoontjes mag niet langer dan 10 minuten in de wacht staan.
  - Een telefonische afhandeling van één incident mag niet langer dan 15 minuten duren.
10. Het dagelijkse tijdsinterval waarin de dienstverlening conform overeenkomst wordt geleverd (servicevenster) is op alle dagen van het schooljaar van 7:30 uur tot en met 17:30 uur.
11. Het dagelijkse tijdsinterval waarin het onderhoud kan worden uitgevoerd (onderhoudsvenster) is op alle dagen van het schooljaar tussen 22:00 uur en 7:00 uur.
12. Buiten het onderhoudsvenster moet de ICT-voorziening voor Opdrachtgever altijd beschikbaar zijn voor Opdrachtgever beleidsmedewerkers.
13. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud, zoals beschreven in dit document.
14. Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster en dient minimaal 10 werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd. Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.
15. Bij calamiteiten levert Opdrachtnemer inzet op basis van nacalculatie, indien het servicecontract hierin niet voorziet. Extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en akkoord met de ICT-organisatie.
16. Tijdens Openingsdagen servicedesk (kan Opdrachtgever zaken melden, vragen e.d..)
17. Opdrachtnemer stelt een Nederlands sprekende servicedesk ter beschikking.
18. Incidenten moeten door alle medewerkers van Opdrachtgever in ieder geval telefonisch en/of per e-mail kunnen worden gemeld (rechtstreeks en zonder tussenkomst van een

centrale en/of keuzemenu) . Dit blijft van kracht indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een portal of andere media ten behoeve van het melden van incidenten. Opdrachtnemer stelt een dedicated servicedesk met een beperkt aantal personen die incidenten afhandelen ter beschikking. De functionarissen van Opdrachtnemer die de servicedesk voor Opdrachtgever bezetten kennen de Opdrachtgever en de meest bij de opdracht betrokken personen bij Opdrachtgever.

19. De servicedesk beantwoordt informatieve vragen binnen twee werkdagen (onderdeel SLA).
20. Het proces van de serviceverlening is zichtbaar voor Stichting Meerkring/ Stichting KPOA (waar ligt de bal en hoelang). Opdrachtgever wil met alle ICT-gerelateerde vragen, incidenten en verzoeken terecht kunnen bij 1 (één) contactpunt. Opdrachtnemer dient daarom op te treden als Single Point of Contact (SPOC) naar andere leveranciers, dienstverleners en/of onderaannemers.
21. Elke medewerker en leerling heeft een uniek inlogaccount (Microsoft/Google). Voor de jongere leerlingen is een groepsaccount beschikbaar en een eenvoudige manier van inloggen mogelijk. Accounts zijn ook vanuit huis benaderbaar.

## Incidentbeheer

22. Opdrachtnemer dient een Incidentmanager voor Opdrachtgever aan te wijzen.
23. Alle medewerkers van Stichting KPOA en Stichting Meerkring melden incidenten en serviceverzoeken bij de Opdrachtnemer dit kan telefonisch en per email. De medewerkers van Opdrachtgever geven incidenten die zij niet zelf direct kunnen oplossen door aan de Opdrachtnemer. Vanaf dat moment gaat de doorlooptijd en daarmee de hersteltijd voor Opdrachtnemer gelden. De actuele status van het incident en de doorlooptijd is door de ICT-organisatie van Opdrachtgever elektronisch te raadplegen.

Als ondersteuning op afstand niet binnen 15 minuten leidt tot oplossing van een probleem dient ook een medewerker van Opdrachtnemer op locatie te komen om het probleem op te lossen.

24. De prioriteit van het incident wordt bepaald door de impact en urgentie. Van belang bij het bepalen van de prioriteit zijn:
  - a. Het aantal betrokken mensen (impact).
  - b. De mate waarin het proces wordt verstoord (urgentie).
25. Er worden vijf prioriteiten onderscheiden. In de velden is de prioriteit van de incidenten weergegeven. De ICT-organisatie geeft vanuit Opdrachtgever de prioriteit door aan Opdrachtnemer.

Prioriteit van de verstoring	Hersteltijd Dienstverlener binnen	Maximaal aantal keer per school voorkomen*
AA	4 uur	2 x per kwartaal
A	8 uren	4x per kwartaal
B	2 werkdagen	10 x per kwartaal
C	5 werkdagen	

\* met uitzondering van die zaken die buiten de invloedssfeer van Dienstverlener liggen.

Genoemde hersteltijden vallen binnen het servicevenster.

26. Er wordt als volgt geprioriteerd:

Op basis van de impact voor het onderwijs:

Onderwijs:	Betrokkenen:	Meerdere klassen/groepen	1 klas/ groep
Veiligheidsmanco/escalatie in onderwijs proces		AA	A
Onderwijsproces stagneert		A	A
Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet		A	B

Op basis van de impact voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever:

Bedrijfsvoering:	Betrokkenen:
Veiligheidsmanco/escalatie in bedrijfs kritisch proces	A
Bedrijfs kritisch proces stagneert	A
Administratief proces stagneert	A
Bedrijfs kritisch of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B

27. In geval van een incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van Opdrachtnemer (proactief) of gemeld door Opdrachtgever (reactief), stelt Opdrachtnemer onmiddellijk de 'herstelprocedure' in werking.

28. De 'herstelprocedure' voorziet onder meer in:

- Een schriftelijke melding van het incident via e-mail en/of beheerportaal), met daarin de datum, het tijdstip van de eerste melding, de prioriteit en een uniek incidentnummer binnen 1 uur.
- Herstel of escalatie binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden.
- Herstel met een planning en uitvoering van de herstelwerkzaamheden, binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden.
- Eventuele maatregelen die Opdrachtgever moet nemen om de gevolgen van het incident te beheersen.
- Het documenteren van het incident en de (mogelijk) aangebrachte wijzigingen/maatregelen.
- Melden van onvoorziene ontwikkelingen die zich voordoen bij het verhelpen van het incident.

1) Herstelbericht binnen 4 uur nadat de het incident is verholpen.

### Wijzigingsbeheer

29. Opdrachtnemer draagt samen met de ICT-organisatie van Opdrachtgever zorg voor het verzorgen van een autorisatieproces, middels wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van wijzigingen.

30. Een door Opdrachtnemer geboden ontwikkeling (wijziging) dient aantoonbaar getest te zijn alvorens hij wordt geïmplementeerd. Opdrachtgever dient vooraf geïnformeerd te worden over de wijziging en heeft het recht vast te stellen of de wijziging getest is en de wijziging af te wijzen indien dat niet het geval is of als de test niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.
31. Opdrachtgever heeft centraal een ICT-organisatie ingericht die wijzigingen en wensen inventariseert, bundelt, selecteert en planmatig aanbiedt aan Opdrachtnemer.
32. Opdrachtgever onderscheidt twee soorten wijzigingen, te weten:
1. Standaardwijzigingen: deze zijn opgenomen in onderstaande tabel.
  2. Niet-standaardwijzigingen: dit zijn alle wijzigingen die geen standaardwijziging zijn zoals projecten.
33. Standaard wijzigingen zijn:

Omschrijving	Maximale doorlooptijd	Middelen
Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	2 werkdagen per verzoek	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep	2 werkdagen	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een netwerkshare of directory.	2 werkdagen	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	2 werkdagen	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	2 werkdagen	
Meerdere e-mailadressen / aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.	2 werkdagen	
Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek	
Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek	
Toevoegen van een patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 werkweek	
Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.	2 werkdagen	
Terugzetten data van back-up.	1 werkdag	
Terugzetten van een mailbox.	1 werkdag	

Het aanpassen van de configuratie van de firewall, spamfilter, contentfilter en/of virusscanner.	1 werkdag tenzij AA incident	
--	------------------------------	--

34. Opdrachtgever is ook gemachtigd en in de mogelijkheid zelf de wijzigingen door te voeren.
35. Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het onderhoudsvenster. Elke wijziging die buiten het onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door de ICT organisatie van Opdrachtgever.
36. Opdrachtnemer stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met de ICT-organisatie van Opdrachtgever.
37. Opdrachtnemer neemt wijzigingsverzoeken aan van Opdrachtgever, zet acties in gang om wijzigingsverzoeken af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling. De status van het verzoek is door Opdrachtgever elektronisch te raadplegen. Per openstaand wijzigingsverzoek wordt ten minste aangegeven wat de prioriteit, de impact, de datum van indienen van het verzoek en de planningsdatum is.
38. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.
39. Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert daarover.
40. Een zelfde probleem mag maximaal drie keer voorkomen. Als na drie keer het probleem zich nog voordoet moet een alternatief worden ingezet. Levert het alternatief niet beoogde resultaat dan kan Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld en kan opdrachtgever een externe partij de werkzaamheden laten uitvoeren op kosten van de opdrachtnemer.
41. Opdrachtnemer adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen.
42. Opdrachtgever heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang (denk aan WiFi, firewalls, modems, office365, google etc).

### Systembeheer

43. Opdrachtnemer verzorgt de complete configuratie van de werkplekapparatuur (Opdrachtgever werkplek – type SEW, SAW en NSW) inclusief configuratie ten behoeve van het gebruik van digiborden/interactieve schermen, netwerkprinters/ multifunctionals en overige randapparatuur. Nieuwe leverancier is de SPOC voor alle werkplekken.
44. Opdrachtnemer moet voor beheerwerkzaamheden de lokale werkplek (type SEW, SAW en indien mogelijk de NSW) kunnen overnemen. In het geval er een gebruiker is ingelogd moet laatstgenoemde hierbij de mogelijkheid hebben de overname en controle te accepteren of te weigeren. Dit geldt evenzo voor ICT-contactpersonen en ICT-coördinatoren die ten behoeve van functioneel beheer/gebruikersondersteuning de desktopomgeving van de gebruiker moet kunnen overnemen.
45. Het volledige beheer van de totale ICT-omgeving, met uitzondering van incidenten en wijzigingen die fysiek op locatie moeten worden uitgevoerd, dient Opdrachtnemer op

afstand uit te voeren. Ten behoeve van de als dienst te leveren ICT-omgeving zullen op de locaties van de aanbestedende dienst daarom geen andere dan in voorgaande zin bedoelde beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd. Hieronder vallen ook alle werkzaamheden die nodig zijn om de dienstverlening aan de wensen van Opdrachtgever aan te passen.

46. Opdrachtgever zal het functioneel beheer op applicaties blijven uitvoeren, tenzij anders in dit Programma van Eisen is aangegeven. Dit door Opdrachtgever uit te voeren functioneel beheer, waarbij Opdrachtgever kan worden ondersteund door externe leveranciers, dient door Opdrachtnemer mogelijk te worden gemaakt.
47. Het technisch gebruikersbeheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hij dient per gebruiker minimaal de volgende zaken vast te leggen:
  - a. Persoonsgegevens.
  - b. Accountgegevens.
  - c. Gebruikersgroepen.
  - d. Overige profielgegevens en rechten.
48. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er koppelingen (SSO) mogelijk zijn met o.a. AFAS, Google, Microsoft en ParnasSys, Gynzy, Schoolpoort etc.
49. In geval dat een gebruiker zijn/haar wachtwoord is vergeten kan de gebruiker zelf een nieuw wachtwoord genereren.
50. Opdrachtnemer heeft een voorraad netwerkcomponenten en onderdelen beschikbaar die het mogelijk maken alle voorkomende problemen snel op te lossen.
51. Opdrachtnemer specificeert hardware en netwerkcomponenten eisen zodat Opdrachtgever in staat is de juiste uitvragen te doen voor apparatuur.
52. Opdrachtnemer voert (preventief) updates uit van alle netwerkcomponenten en werkplekken en legt dit vast middels verslaglegging (per kwartaal rapportage van versies van firmware ed).
53. De opdrachtgever kan security testen extern laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden dienen te worden opgelost door de opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor opdrachtnemer).
54. De opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van de netwerkomgeving (tot op locatie en device nivo). Incl. gebruikte communicatie/koppelingen/standaarden en type device. Ten allen tijden kan opdrachtgever vragen om een update (ook van bijv. de versies van firmware op netwerk componenten).
55. Opdrachtnemer zorgt voor uniformiteit qua instellingen en versies (denkend aan bijv. wifi standaarden, ssid netwerken, switches, app's, modems, firewalls, koppelingen en versiebeheer).
56. Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig hebben voor het beheer en onderhoud (2FA bijvoorbeeld).

## Werkplek en gebruikersinterface

57. Wanneer een gebruiker inlogt op de werkplek (type SEW, SAW en NSW), krijgt de gebruiker toegang tot de applicaties, data en printers waarvoor de betreffende persoon rechten heeft. Dit middels een moderne en actuele gebruikersinterface dat ten minste de komende 5 jaren wordt ondersteund en onderhouden door de fabrikant van de betreffende oplossing.
58. Naast inloggen vanaf een locatie van Opdrachtgever moeten Medewerkers vanuit huis of elders via internet kunnen inloggen op de ICT-voorziening voor Opdrachtgever en daarmee toegang krijgen tot hun data en applicaties.
59. Wanneer een ingelogde ICT-gebruiker gedurende een door Opdrachtgever naderhand vast gestelde tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) middels wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd.
60. Na inloggen op een werkplek (type SEW, SAW en NSW) heeft de betreffende ICT-gebruiker in minder dan 30 seconden de beschikking over de applicaties/functionaliteiten, die naar behoefte kunnen worden gestart.
61. Gebruikers dienen alle grafische en gevoeligheidsinstellingen van beeld, toetsenbord en muisaanwijzers aan te kunnen passen. Hieronder vallen ook instellingen die van toepassing zijn bij visueel/auditief beperkte ICT-gebruikers.
62. Opdrachtgever vraagt een ICT-Dienstverlening dat aansluit op de gebruikersbeleving/verwachting en dat de gebruikers de deze naar behoren kunnen toepassen in hun dagelijkse werk in de klas, op kantoor en daar buiten.
63. Opdrachtnemer is verplicht alle hardware up to date te houden qua firmware/Microsoft Windows/office updates en versies.
64. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor (met uitzondering van databekabeling, routers en WAN-verbindingen) worden als dienst geleverd.
65. Het LAN op de locaties van Opdrachtgever is zo ingericht dat het dataverkeer over het LAN van medewerkers, leerlingen en gasten onderling is afgeschermd.
66. Het LAN is afgestemd op te leveren ICT-Dienstverlening waarbij gebruikers werkbaar gebruik kunnen maken van de ICT-voorzieningen.
67. Wifi sitesurvey. In alle ruimtes moet er gewerkt kunnen worden met 30 devices.
68. Gebruikers kunnen binnen de WiFi-gebieden zonder verlies van de verbinding zich verplaatsen in het gebouw.
69. De huidige WAN-verbindingen, uitgaande van minimaal 500Mbps consumenten glasvezelverbindingen, zijn van toepassing/beschikbaar voor wat betreft de koppeling naar locaties van Opdrachtgever. De ICT-Dienstverlening dient daarop zijn aangepast zodanig dat

gebruikers beschikken over werkbare ICT-voorzieningen. Onder werkbaar wordt verstaan dat alle werkplekken op een locatie gelijktijdig gebruikmaken van de ICT-voorziening waarbij:

- a. het verschijnen van getypte letters op het scherm niet na-ijlen;
- b. multimediale toepassingen beeld en geluid synchroon en zonder hapering worden gepresenteerd;
- c. een werkplek is na inloggen binnen de geëiste tijd (30 seconden) voor de gebruiker beschikbaar is en klaar voor gebruik.

## Rapportage

70. Om regie te kunnen voeren op de ICT wil Opdrachtgever beschikken over stuurinformatie. Deze door Opdrachtnemer te leveren informatie moet met de ICT-organisatie van Opdrachtgever worden afgestemd.
71. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen in gegevens over de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen Service Levels. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen over de uitgevoerde werkzaamheden, oplostijden, trends en serviceniveaus.
72. Alle informatie die inzicht geven in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van Opdrachtgever te aggregeren.
73. Opdrachtnemer stelt minimaal maandelijks overzichten ter beschikking met alle tot dan toe opgetreden niet beschikbaarheid van de ICT-dienstverlening AA en A incidenten (verstoring van kritische ICT voorzieningen). Daarbij wordt per rapportage tenminste aangegeven:
  - 1) Het incident of het geplande onderhoud.
  - 2) De betrokken onderdelen van de ICT-dienstverlening.
  - 3) De impact van de niet-beschikbaarheid.
  - 4) De oorzaak van de niet-beschikbaarheid.
  - 5) Het begintijdstip van de niet-beschikbaarheid.
  - 6) Het tijdstip van formele herstelmelding.
  - 7) Structurele oplossing

Overige meldingen per kwartaal en bij escalaties snellere respons

74. Ook wordt maandelijks een rapportage aangeleverd over de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste:
  - 1) Het aantal meldingen.
  - 2) De aard van de meldingen.
  - 3) De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonisch) oproep heeft beantwoord.
  - 4) Telefoon rapportage inclusief lost calls.
  - 5) De tijd waarin de melding is opgelost.

## KPI's en boetes

75. De volgende KPI's worden gebruikt om de prestaties van Opdrachtnemer periodiek te evalueren:

- 1) Realisatie SLA, 100% van alle toezeggingen wordt gerealiseerd.
- 2) Behalen van doelen ten aanzien van de beantwoording van de telefoon en het aantal lost calls.
- 3) Tevredenheid van contactpersonen bij Opdrachtgever. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
  - de wijze waarop Opdrachtnemer meedenkt met Opdrachtgever en de resultaten daarvan voor Opdrachtgever;
  - de wijze van communicatie met Opdrachtgever;
  - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
  - de wijze waarop contact met de servicedesk wordt ervaren.

Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een score lager dan 7 wordt uitgebreid gemotiveerd.

76. 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. 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.
77. Zijn KPI's 1 en / of 2 over een meetperiode niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. 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 voor de tweede keer op rij niet behaald wordt mag Opdrachtgever maximaal € 2.500 factureren aan Opdrachtnemer of inhouden op de eerstvolgende factuur. Op het moment dat een derde of volgende keer op rij de KPI's niet gerealiseerd worden wordt door Opdrachtgever een bedrag van € 5000 gefactureerd aan Opdrachtnemer. Bij het niet behalen van KPI 3 wordt per meetperiode maximaal € 2500 in rekening gebracht aan Opdrachtnemer.
78. De volgende overleggen worden gevoerd:
  - maandelijks en tussentijds op afroep, Beleidsmedewerker en accountmanager, doel: lopende zaken bespreken
  - 4x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager en service manager, doel: SLA en rapportage bespreken.
  - 1 x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager, salesmanager, directeur doel: Samenwerking, stand van zaken, nieuwe ontwikkelingen bespreken
  - 2 x per jaar ICT coördinatoren, beleidsmedewerker en accountmanager doel: contact met ICT netwerk, presenteren en vragen stellen.

## DLWO

79. Opdrachtnemer zet een voor leerlingen en medewerkers eenvoudige Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO) in dat voldoet aan de volgende eisen:

Leerling

- Eenvoudig in gebruik.
- Overzichtelijk dashboard.
- Overal en altijd kunnen werken.
- Portfolio omgeving
- Mogelijk om vormgeving te personaliseren
- Zoek functie binnen de eigen omgeving van leerling of medewerker
- Bruikbaar op verschillende devices (en wat zijn dan per device eventuele verschillen)

#### Medewerker (mogelijkheden bovenop die van leerling)

- Meekijkfunctie en bijv. communiceren via chat.
- Content en links kinderen klaarzetten.
- Bestanden, mappen en toegang synchronisatie.
- De eenvoud in gebruik.
- Overal en altijd kunnen werken.
- Overzichtelijk dashboard (voortgang en inhoud van leerlingen kunnen inzien)
- Wijzigen en beheer wachtwoorden

#### ICT-coördinator (mogelijkheden bovenop die van medewerker)

- SSO koppeling educatieve software
- Koppeling met Teams/Sharepoint/Google/Microsoft
- Eenvoudig manier voor het beheren van devices (installeren, software uitrol etc.)
- Meekijkfunctie
- Ondersteuning van niet webbased applicaties (cito)
- Goede werking met combinatiegroepen

#### Bovenschools ICT coördinator (mogelijkheden bovenop die van ICT-coördinator)

- Toegang tot alle locaties/scholen middels één account
- Eenvoudig inzicht in rechten en autorisaties binnen de omgeving

### Facturatie

80. Projecten en structurele inzet worden maandelijks achteraf, in het geval van projecten naar de stand van het werk (de voortgang) gefactureerd. De eenmalige en de structurele kosten per locatie kunnen worden gefactureerd na acceptatie van de omgeving op een locatie conform de eisen, de inschrijving en de POC.

## 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. Ontwikkeling van de dienstverlening

*Hoe gaat inschrijver de dienstverlening voor Opdrachtgever gedurende de contracttermijn door ontwikkelen?*

De Inschrijver dient in haar Inschrijving aan te geven op welke wijze een constante ontwikkeling van de aangeboden dienstverlening kan realiseren.

Opdrachtgever verwacht dat in de beantwoording minimaal aandacht wordt besteed aan:

- a. Aansluiten op ICT kennis- en vaardigheid van Opdrachtgever medewerkers.
- b. Optimalisatie van dienstverlening.
- c. Initiatieven voor verbeteringen.
- d. Aansluiting op ontwikkelingen in het onderwijs.
- e. Optimalisatie op technisch gebied.
- f. Nieuwe technische ontwikkelingen.

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die tenminste voldoet aan de eisen en de dienstverlening voor Opdrachtgever gedurende de contractperiode blijft ontwikkelen om Opdrachtgever te bewegen de maximale contractduur te benutten. Aanpassingen van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst dienen te zijn opgenomen in de inschrijfprijs. Het is niet mogelijk om iedere kleine aanpassing apart in rekening te brengen.

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

## 2. SLA

*Welke operationele afspraken legt inschrijver vast in een SLA?*

Inschrijver stelt een onderhoud- en serviceovereenkomst (SLA) met betrekking tot de gevraagde en te leveren ICT-dienstverlening op. Daarin worden tenminste alle eisen verwerkt. Daarnaast dient inschrijver aan te geven hoe hij gaat meten of de KPI's worden gerealiseerd en hoe daarover gerapporteerd wordt.

*Doelstelling:*

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die een duidelijk leesbare en heldere SLA presenteert, waarin tenminste alle eisen ten aanzien van de opdracht zijn verwerkt.

Het antwoord is maximaal 15 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 25 punten behaald worden.

## 3. Servicedesk

*Hoe organiseert inschrijver de servicedesk?*

De Inschrijver dient aan te geven op welke wijze zijn servicedesk is ingericht. Opdrachtgever verwacht dat in de beantwoording minimaal aandacht wordt besteed aan:

- a. Affiniteit met het onderwijs.
- b. Aansluiting op het ritme van het onderwijs.
- c. De wijze waarop specifieke vaardigheden zijn geïmplementeerd.
- d. Aansluiting op Opdrachtgever.
- e. De wijze van communicatie (telefonisch/email/portal).
- f. De manier waarop wordt voldaan aan de gestelde eisen.

*Doelstelling:*

Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die de service desk zo organiseert dat tenminste aan alle eisen wordt voldaan.

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

4. *Uitrol hardware*

*Hoe gaat inschrijver hardware uitrollen die door Opdrachtgever, op basis van specificaties van Opdrachtnemer, is aangeschaft?*

De Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de uitrol en installatie van de Opdrachtgever werkplek type SEW, SAW en NSW, interactieve schermen, (W)LAN-componenten wordt uitgevoerd. Opdrachtgever verwacht dat in de beantwoording minimaal aandacht wordt besteed aan:

- a. Planning en communicatie;
- b. Beveiliging;
- c. Kwaliteitsborging.
- d. Efficiëntie

Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die bij het uitrollen van hardware aan alle eisen voldoet en borgt dat medewerkers op scholen van Opdrachtgever met zo weinig mogelijk problemen worden geconfronteerd bij het in gebruik nemen van hardware.

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

5. *DLWO*

*Hoe ziet de DLWO die inschrijver inzet eruit?*

Inschrijver dient vanuit het perspectief van de leerling, de leerkracht, de ICT coördinator en de bovenschools INCT coördinator te laten zien wat hij of zij met de DLWO kunnen doen, hoe het eruit ziet en hoe het DLWO zich onderscheidt van andere in de markt.

Opdrachtgever wil zaken doen met een opdrachtnemer die een DLWO inzet dat tenminste aan de eisen voldoet en naar oordeel van Opdrachtgever eenvoudig is in gebruik.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

**4.3 Prijs**

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

Prijselement	Eenheid	Prijs
Transitiekosten	€ eenmalig	

Beheer voor leerlingen inclusief alle eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen	€ per leerling per jaar	
Beheer voor medewerkers inclusief alle eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen	€ per medewerker per jaar	
Projectbegeleiding die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur	
Projectuitvoering die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur	
Extra inzet bij calamiteiten die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur	
Inzet voor het oplossen van storingen op afstand van activiteiten die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur	
Inzet voor het oplossen van storingen op locatie van activiteiten die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur	
Inzet voor aanvullende dienstverlening, anders dan elders gespecificeerd	€ per uur	
Detachering ICT medewerker op locaties	€ per uur	
Installatie laptop	€ per device	
Installatie Chromebook	€ per device	
Installatie iPad	€ per device	
Installatie Wifi Access Point	€ per device	
cloudprint oplossing optioneel	€ per medewerker per jaar	
Toevoegen nieuwe school locatie aan dienstverlening	€ eenmalig	

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. Bij percentages mag wel 0% worden ingevuld. Negatieve percentages zijn niet toegestaan. Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

#### 4.4 Presentatie ter verificatie

De hoogst gerangschikte inschrijver presenteert zijn antwoorden op de open vragen ter verificatie. De presentatie wordt verzorgd door degene die de contactpersoon wordt voor Stichting KPOA / Stichting Meerkring. Tijdens de presentatie wordt ook de DLWO gedemonstreerd.

De presentatie is ter verificatie van de antwoorden op de open vragen. Tijdens de presentatie wordt beoordeeld of Opdrachtgever de antwoorden op de open vragen juist heeft geïnterpreteerd. Zo niet, dan wordt de beoordeling van de open vragen opnieuw bekeken en mogelijk bijgesteld. Als dit leidt tot een andere rangschikking en een andere hoogst gerangschikte inschrijver dan zal deze inschrijver worden uitgenodigd voor de presentatie.

Tijdens de presentatie mag geen nieuwe informatie worden verstrekt. Opdrachtgever mag wel verduidelijkingsvragen stellen. De presentatie wordt niet apart beoordeeld.

Na beoordeling wordt de als beste gerangschikte inschrijver uitgenodigd een Proof Of Concept (PoC) in te richten op een schoollocatie. Gunning zal plaats vinden na de acceptatie van de PoC aan de hand van de gestelde eisen in het PVE.

#### **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.

Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

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>

Inschrijvingen moeten minimaal de helft plus 1 van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

## 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.

Om de prijs te beoordelen wordt een totaalprijs bepaald. Dat gebeurt door de door inschrijvers opgegeven prijzen per regel te vermenigvuldigen met het aantal in de meest rechts kolom van onderstaande tabel en vervolgens de producten bij elkaar op te tellen.

Prijselement	Eenheid	Prijs	# totaal
Transitiekosten per locatie	€ eenmalig		40
Beheer voor leerlingen inclusief alle eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen	€ per leerling per jaar		38.000
Beheer voor medewerkers inclusief alle eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen	€ per medewerker per jaar		4.800
Projectbegeleiding die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur		200
Projectuitvoering die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur		400
Extra inzet bij calamiteiten die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur		250

Inzet voor het oplossen van storingen op afstand van activiteiten die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur		250
Inzet voor het oplossen van storingen op locatie van activiteiten die niet binnen de overeenkomst vallen	€ per uur		250
Inzet voor aanvullende dienstverlening, anders dan elders gespecificeerd	€ per uur		250
Detachering ICT medewerker op locaties	€ per uur		4.800
Installatie laptop	€ per device		4.000
Installatie Chromebook	€ per device		1.000
Installatie iPad	€ per device		1.000
Installatie inclusief plaatsing Wifi Access Point	€ per device		400
cloudprint oplossing optioneel	€ per medewerker per jaar		4.800
Toevoegen school locatie aan dienstverlening	€ eenmalig		10

Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

Score = max aantal punten – (maximaal aantal punten \* LOG(prijs inschrijver / laagste prijs;2)

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.

Blijkt na controle dat de winnende inschrijver niet kan voldoen aan de geschiktheidseisen of blijkt dat uitsluitingsgrond(en) op hem van toepassing zijn? Dan wordt een nieuwe winnende inschrijving geselecteerd en verzendt de aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing.

## 5.5 Rangschikking

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

Prijs	Kwaliteit
30%	70%

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 Midden-Nederland. 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 wordt de overeenkomst getekend na afloop van de standstill termijn, onder voorbehoud van bezwaar. 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 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.