

COMMERCEEL VERTROUWELIJK

OFFERTEAANVRAAG

Europese Aanbestedingsprocedure

Netwerkbeheer

Ref. KOR-2021-01



Kind en Onderwijs Rotterdam

*Vertegenwoordigd door
Yellow Way Consultancy B.V.*

Status:	Versie 3.0 (Definitief)
Uitgevoerd door:	Yellow Way Consultancy B.V.
In opdracht van:	Kind en Onderwijs Rotterdam
Datum:	9 april 2021

BEGRIPPEN

Definitie	Toelichting
<i>Aanbestedende dienst</i>	Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam, zoals beschreven in paragraaf 1.2 van deze Offerteaanvraag, gevestigd te Linker Rottekade 292, 3034 CV Rotterdam.
<i>Aanbestedingsdocumenten</i>	De aankondiging, de Offerteaanvraag, de Bijlagen en de eventuele Nota's van Inlichtingen, welke alle betrekking hebben op deze aanbesteding.
<i>Bijlage</i>	Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten. Een Bijlage maakt onverbrekelijk onderdeel uit van het document waar het een Bijlage van is.
<i>Client</i>	Onder client wordt de (mobiele) computer gekoppeld aan een server verstaan.
<i>Client-server</i>	Client-server is een benaming voor een structuur achter een computernetwerk waarbij diverse clients communiceren met een of enkele servers.
<i>Dienstverlening</i>	De dienstverlening zoals gevraagd in deze Offerteaanvraag. Inclusief de inrichting van het systeembeheer.
<i>DPM</i>	DPM staat voor Digitale Presentatie Middelen, dit zijn middelen die nodig zijn om digitaal te presenteren waaronder digitale schoolborden, beamers en overige presentatie apparatuur.
<i>Essentieel onderdeel</i>	Een essentieel onderdeel is een onderdeel van de ICT-omgeving dat benodigd is om de kerntaak van de medewerker uit te voeren. Dit kan per medewerker verschillen. Bijvoorbeeld: voor een leraar is het digitale schoolbord een essentieel onderdeel, maar voor de ICT-coördinator niet. Voor de ICT-coördinator is echter de e-mailapplicatie weer een essentieel onderdeel.
<i>ICT-omgeving</i>	Werkplekken van zowel medewerkers als leerlingen, servers, het netwerk en overige ICT-componenten zoals digitale schoolborden, printers, access points en de beheerplatforms van Google, Microsoft en Apple.
<i>Inschrijver</i>	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die door middel van een Inschrijving aanbiedt de opdracht uit te voeren. In het geval dat na de definitieve gunning en/of het afsluiten van de Overeenkomst wordt gesproken over een Inschrijver, dan wordt bedoeld de Inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
<i>Inschrijving</i>	Een naar aanleiding van deze Offerteaanvraag gedaan aanbod.
<i>Irreële Inschrijving</i>	Een niet-realistische Inschrijving, dat wil zeggen: een aanbod dat de door de Aanbestedende dienst beoogde werking van de waarderings- en/of beoordelingssystematiek frustreert dan wel een aanbod dat naar de Aanbestedende dienst in redelijkheid mag aannemen in de praktijk niet kan worden waargemaakt, althans niet met een mate van kwaliteit die de Aanbestedende dienst voor ogen heeft.
<i>ISP</i>	Internet Service Provider.

Definitie	Toelichting
<i>Nota van Inlichtingen</i>	Het document / de documenten (inclusief bijlagen) waarin de Aanbestedende dienst de vragen van geïnteresseerden naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten geanonimiseerd beantwoordt. De Nota('s) van Inlichting(en) wordt gecommuniceerd per e-mail naar de betreffende contactpersoon van de inschrijver en maakt / maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.
<i>Offerteaanvraag</i>	Het onderhavige document, inclusief alle bijlagen, dat als basis dient voor de Inschrijving van de Inschrijver en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst.
<i>Opdrachtgever</i>	De Aanbestedende dienst in haar hoedanigheid als Opdrachtgever ten opzichte van de Opdrachtnemer.
<i>Opdrachtnemer</i>	De Inschrijver aan wie de opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
<i>Overeenkomst</i>	Het contract, met bijbehorende documenten, die de Opdrachtgever aangaat met de Inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund naar aanleiding van de Offerteaanvraag.
<i>PXE</i>	Het Preboot Execution Environment (PXE, ook Pre-Execution Environment) is een manier om een computer te laten zelfstarten via het netwerk, onafhankelijk van eventuele programma's op opslaggeheugens. De computer haalt de software van een andere daarvoor geconfigureerde computer.
<i>Reactietijd</i>	De tijd tussen het melden van een storing en het starten van het oplossen van de storing.
<i>Server</i>	Een computer, programma of proces dat data verstrekt op verzoek van een client. Deze server kan lokaal (op school) aanwezig zijn, in beheer van softwareleverancier (bijvoorbeeld: office 365) of in het beheer van de netwerkbeheerder.
<i>Single Point of Contact (SPOC)</i>	Is één aanspreekpunt voor klanten over een service, activiteit of programma voor de wijze van communicatie met, persoon (s) en organisaties (s) geassocieerd met de bron. De Opdrachtnemer functioneert als SPOC met betrekking tot alle zaken die van invloed zijn op het systeembeheer zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
<i>Standaard Dienstverlening</i>	De dienstverlening zoals gevraagd in deze Offerteaanvraag.
<i>Telefonische Wachtijd</i>	Onder de Telefonische Wachtijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het overgaan van de telefoon en het opnemen van de telefoon door een medewerker van de Opdrachtnemer.

INHOUDSOPGAVE

1	OPDRACHT EN OPDRACHTGEVER	7
1.1	<i>Algemeen.....</i>	7
1.2	<i>Beschrijving van de Opdrachtgever.....</i>	7
1.3	<i>Onderwerp van de Overeenkomst</i>	8
1.3.1	Beschrijving achtergronden	8
1.3.2	Beschrijving gewenste situatie.....	9
1.3.3	Verdeling in percelen	10
1.3.4	Duur van de Overeenkomst.....	10
1.3.5	Omvang van de opdracht	10
2	PROCEDURE	11
2.1	<i>Soort procedure en verantwoording van de procedure.....</i>	11
2.2	<i>Planning.....</i>	11
2.3	<i>Het aanbestedingsteam</i>	11
2.4	<i>Communicatie</i>	12
2.4.1	Contactpersonen Aanbestedende dienst	12
2.4.2	Contactpersonen Inschrijver.....	12
2.5	<i>Vragen, toe- en inlichtingen op de Offerteaanvraag.....</i>	12
2.6	<i>Onregelmatigheden</i>	13
2.7	<i>Klachten en geschillen.....</i>	13
2.8	<i>Opening Inschrijvingen</i>	14
2.9	<i>Procedure voor het beoordelen van Inschrijvingen.....</i>	14
2.10	<i>Toelichting of aanvullend onderzoek.....</i>	14
2.11	<i>Gunningsprocedure.....</i>	14
2.12	<i>Wijzigingen in de bedrijfsvoering</i>	15
2.13	<i>Prevaleren van aanbestedingsdocumenten.....</i>	15
2.14	<i>Aanduiding.....</i>	15
2.15	<i>Intellectueel eigendom.....</i>	16
2.16	<i>Overige bepalingen.....</i>	16
3	Eisen aan de inschrijving.....	18
3.1	<i>Wijze van indienen van de Inschrijving</i>	18
3.2	<i>Vorm van de inschrijving.....</i>	18
3.3	<i>Inkoopvoorwaarden.....</i>	19
3.4	<i>Varianten.....</i>	19
	Varianten zijn niet toegestaan.....	19
4	Eisen aan de Inschrijver.....	20
4.1	<i>Algemeen.....</i>	20
4.2	<i>Gegevens Inschrijver.....</i>	20
4.3	<i>Uitsluitingsgronden</i>	20
4.4	<i>Selectiecriteria.....</i>	20
4.4.1	Technische bekwaamheid	20
4.4.2	Economische en financiële draagkracht.....	21
4.5	<i>Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen.....</i>	22
4.5.1	Onderaanneming.....	22
4.5.2	Combinatie	22

4.5.3	Beroep op middelen Derde(n).....	23
4.6	Ondertekening Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	24
5	GUNNINGSCRITERIA.....	25
5.1	De gehanteerde gunningscriteria.....	25
5.1.1	Beoordeling op Prijs en Kwaliteit	25
5.2	Beoordeling prijs.....	25
5.2.1	Wijze van beoordeling prijs.....	25
5.2.2	Voorwaarden prijsstelling.....	26
5.3	Beoordeling kwaliteit	27
5.3.1	Wijze van beoordeling kwaliteit.....	27
5.3.2	Toelichting subcriterium Beantwoording vragen.....	28
5.3.3	Toelichting op het subcriterium Presentatie	32
5.4	Gunning en afwijzing	33
5.5	Toelichting inrichting systeembeheer	33
5.6	Toelichting Proof of Concept	34
	Bijlage A-1 Inkoopvoorwaarden.....	35
	Bijlage A-2 Conceptovereenkomst	36
	Bijlage A-3 Format Nota van Inlichtingen.....	38
	Bijlage A-4 Programma van Eisen	39
	Bijlage A-5 Overzicht schoollocaties	53
	Bijlage A-6 Overzicht infrastructuur	54
	Bijlage A-7 Model verwerkersovereenkomst.....	55

BIJLAGEN

Bijlage B-1. Invulinstructie

Bijlage B-2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage B-3. Referenties

Bijlage B-4. Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid combinanten

Bijlage B-5. Verklaring terbeschikkingstelling

Bijlage B-6. Verklaring acceptatie concept Overeenkomst(en)

Bijlage B-7. Totaalblad prijsgegevens

Bijlage B-8. Beantwoording vragen Kwaliteit

1 OPDRACHT EN OPDRACHTGEVER

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag behorende bij de Europese aanbesteding Netwerkbeheer voor Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam, met referentie KOR-2021-01. Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een Overeenkomst met een Opdrachtnemer, die voorziet in de levering van Netwerkbeheer voor de Aanbestedende dienst. De uitvraag betreft het geheel aan diensten en/of producten zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

1.2 Beschrijving van de Opdrachtgever

Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam is de Aanbestedende dienst. Het onafhankelijke inkoopadviesbureau Yellow Way Consultancy ondersteunt Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam bij de uitvoering van de aanbesteding en is de directievoerder.

Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam is een stichting voor christelijk primair onderwijs in de regio Rotterdam. Onder het bestuur van Kind en Onderwijs Rotterdam ressorteren 25 basisscholen, 3 SBO scholen en 1 school voor voltijd hoogbegaafdenonderwijs in (de gemeente) Rotterdam. Deze scholen verzorgen primair onderwijs aan leerlingen van 4 tot 12 jaar. Een drietal scholen verzorgt speciaal basisonderwijs.

Identiteit

Kind en Onderwijs Rotterdam is een Christelijk geïnspireerde stichting voor Primair Onderwijs. Wat ons bindt is dat wij, medewerkers van de stichting, zijn geïnspireerd door de verhalen uit de Bijbel en met name door het voorbeeld dat Jezus ons gaf: de liefde voor de medemens, de hoop die Hij mensen bood, Zijn gedrevenheid om mensen tot hun recht te laten komen. Vanuit deze inspiratie richten wij ons naar alle mensen die hun inspiratie halen uit een andere (religieuze) beleving. Wij leggen verbinding met andere tradities, zoeken overeenkomsten en waarderen verschillen. Onze scholen verschillen sterk van elkaar maar zien diversiteit als een rijkdom. Diversiteit, ook op religieus gebied, is kenmerkend voor de stichting Kind en Onderwijs Rotterdam.

Missie

Op de scholen van Kind en Onderwijs Rotterdam bieden wij vanuit onze identiteit onderwijs dat kinderen uitdaagt om al hun mogelijkheden te benutten, niet alleen op het gebied van kennis en prestaties, maar ook op het gebied van persoonlijkheidsvorming. Dat doen wij met betrokken medewerkers die hoge verwachtingen hebben van kinderen, ouders, ketenpartners en van elkaar.

Wij bereiden onze kinderen en ouders voor op de toekomst, waarbij ook het omgaan met veranderingen en onzekerheid belangrijk is. Wij leren hen samenwerken en samenleven en de behoefte van een ander zien en geven daarin het goede voorbeeld.

Visie

De diversiteit van onze scholen en hun populatie, het feit dat we die diversiteit als rijkdom ervaren, heeft gevolgen voor de manier waarop we naar onze scholen kijken. Wij hechten eraan dat onze scholen hun maatschappelijke verankering vinden in de wijk waarin zij staan, deel uit makend van de cultuur en geschiedenis van die wijk. Daarom vindt de aansturing kind-nabij plaats: belangen van kinderen staan centraal. Op schoolniveau wordt gezien wat er nodig is voor ouders en kinderen en op stichtingsniveau wordt ernaar gestreefd om de missie zo optimaal mogelijk te realiseren. Vanuit de stichting wordt ondersteuning verleend waar behoefte aan is of waar dat effectief en efficiënt beter kan worden geregeld dan op schoolniveau.

Onze visie is herkenbaar doordat:

- we voortdurend het belang van kinderen (en hun ouders) voorop stellen;
- we betrokken zijn op kinderen, ouders, ketenpartners en op elkaar;
- we ons laten inspireren door het voorbeeld van Jezus;
- onze identiteit even goed blijkt uit wat wij doen;
- wij op onze beurt een voorbeeld proberen te zijn;
- we streven naar een plek voor iedereen;
- we voortdurend werken aan verbeteringen en elkaar daarbij helpen.

In bijlage A-5 is een overzicht opgenomen van alle scholen die onder de Aanbestedende dienst vallen.

Nadere inlichtingen over de aanbestedende dienst zijn te vinden op:
www.kindenonderwijsrotterdam.nl.

1.3 Onderwerp van de Overeenkomst

1.3.1 Beschrijving achtergronden

Kind en Onderwijs Rotterdam wil het systeembeheer aanbesteden voor 29 scholen. Op dit moment is het beheer belegd bij Actacom Nederland B.V. Het overgrote deel van de gebruikte machines draait op Windows in de Private Cloud. Daarnaast wordt er gebruikgemaakt van zo'n 200 iPads en 500 Chromebooks. Er wordt in de basis gewerkt met Office 365 en met de desktopapplicaties van Office.

Op één schoollocatie is nog een eigen server aanwezig. Bij de migratie dient deze schoollocatie gemigreerd te worden naar de Private Cloud.

1.3.2 Beschrijving gewenste situatie

De Opdrachtgever wil graag naar een situatie waarbij het beheer van de ICT-omgeving extern, bij één leverancier, is ondergebracht. Dit betekent dat de Opdrachtnemer het beheer en onderhoud van werkplekken, servers en overige ICT-componenten uitvoert, deze daar waar nodig voorziet van de benodigde functionaliteit, zoals applicaties, en calamiteiten verhelpt.

Daarnaast zal de Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever de communicatie met andere leveranciers verzorgen (fungeren als SPOC), zoals bijvoorbeeld ISP's en leveranciers van mailfunctionaliteiten en multifunctionals.

Voor de Opdrachtgever is het belangrijk dat de Opdrachtnemer fungeert als partner. Dit betekent dat de Opdrachtnemer zich onderscheidt op technische expertise, op expertise m.b.t. de toepassing van ICT in het onderwijs en door mee te kunnen denken over toekomstige ontwikkelingen en over het optimaliseren van de huidige situatie.

Verdere doelstellingen ten aanzien van de oplossing zijn:

- a) Gebruikers kunnen overal (bij alle scholen van Kind en Onderwijs en daarbuiten) werken met één gebruikersnaam en wachtwoord. Daarbij hebben ze overal toegang tot hun directories;
- b) De scholen behouden hun autonomie in de aanschaf van software;
- c) Het stafbureau heeft een ICT-coördinator, welke belast is met de ontwikkeling van het ICT-beleid, is belast met het voorzitten en coördineren van diverse interne ICT-overlegstructuren en die is belast met de uitvoering van ICT-werkzaamheden en het vastgestelde ICT-beleid;
- d) Het beheer van verschillende type devices (bijv: iPad, Chromebooks, Windows) wordt geüniformeerd en Opdrachtgever wordt in het beheer van deze devices ontzorgd.

Uitgangspunten:

1. Alles beheerd door een externe partij, inclusief software;
2. Volledig werken binnen de Private Cloud;
3. Continuïteit en eenvoud in gebruik zijn zeer belangrijk. Leerkrachten en andere medewerkers moeten zich kunnen concentreren op hun werkzaamheden zonder dat storingen in de ICT-voorzieningen deze werkzaamheden hinderen;
4. Softwaredistributie centraal geregeld, lokale installatie van pakketten zo veel mogelijk vermijden;
5. Er moet ruimte zijn voor verschillende softwarepakketten voor de verschillende scholen.

Van Inschrijver wordt verwacht: een migratieplan met daarin beschreven hoe Inschrijver per locatie in de tijd ervoor gaat zorgen dat de informatie opgeslagen op het huidige netwerk 1 op 1 wordt

overgezet naar de nieuwe situatie en de infrastructuur gebruiksklaar wordt opgeleverd. Met de op het huidige netwerk opgeslagen informatie wordt bedoeld: zowel de programmatuur, als de bijbehorende data en instellingen en andere documenten. De gewenste doorlooptijd van de migratie is één maand. De te behandelen onderwerpen in het migratieplan staan vernoemd in omschrijving van de kwaliteitscriteria.

De Opdrachtgever vervangt de bestaande servers bij voorkeur niet. Indien de specificaties van een bestaande server op een locatie onvoldoende zijn, dan dient Inschrijver een alternatieve oplossing aan te bieden. De alternatieve oplossing kan bijvoorbeeld zijn dat u een nieuwe server levert, of dat u de serverfunctionaliteit host bij u op locatie. De kosten voor een dergelijke alternatieve oplossing dient u te verrekenen in de implementatiekosten of de kosten van de Standaard Dienstverlening. De alternatieve oplossing dient te passen in de huidige infrastructuur van de Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld de huidige internetaansluitingen. Met andere woorden: uw oplossing mag niet leiden tot additionele kosten bij derden.

1.3.3 Verdeling in percelen

Er is gekozen om de aanbesteding niet onder te verdelen in percelen teneinde de administratieve lasten voor de aanbestedende dienst te minimaliseren. De gangbare partijen in de markt zijn van voldoende omvang om op deze aanbesteding in te kunnen schrijven.

1.3.4 Duur van de Overeenkomst

De beoogde ingangsdatum voor de Overeenkomst 1 juli 2021. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 4 jaar, exclusief de implementatiefase van 2 maanden, met de mogelijkheid tot verlengen van 2 maal 1 jaar. De implementatiefase is bedoeld voor de inschrijver om voorbereidende werkzaamheden te doen voor het uitvoeren van het systeembeheer. Deze 2 maanden zullen derhalve niet gefactureerd worden. Hierdoor komt de maximale looptijd van de Overeenkomst uit op 6 jaar en 2 maanden (inclusief de implementatiefase). De Overeenkomst zal, na eventuele verlenging, uiterlijk eindigen op 30 juni november 2027.

De Overeenkomst wordt niet automatisch verlengd na het verlopen van de eerste periode en/of iedere volgende periode. De opdrachtnemer neemt 4 maanden voor het aflopen van het contract of een contractperiode contact op met de opdrachtgever over het al of niet verlengen van het contract.

1.3.5 Omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht bedraagt €120.000 per jaar.

De bedragen, diensten, artikelen en aantallen die worden vermeld in de Offerteaanvraag en in de Bijlagen zijn indicatief. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

2 PROCEDURE

2.1 Soort procedure en verantwoording van de procedure

Gezien de omvang van de markt heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor een openbare procedure.

De Opdrachtnemer wordt bepaald op basis van de EMVI methode (Economisch Meest Voordelige Inschrijving).

2.2 Planning

Activiteit	Planning
Publicatie op www.tenderned.nl	Donderdag 11 februari 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen door Inschrijvers voor de eerste Nota van Inlichtingen	Woensdag 3 maart 2021
Publiceren eerste Nota van Inlichtingen	Vrijdag 19 maart 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen door Inschrijvers voor de tweede Nota van Inlichtingen	Vrijdag 26 maart 2021
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	Vrijdag 9 april 2021
Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen	Maandag 19 april 2021, 12.00 uur
Presentaties	Dinsdag 18 mei 2021
Verzenden voorlopige gunningbeslissing en afwijzingen onder opschortende voorwaarden <i>Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk binnen de standstill termijn van 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.</i>	Vrijdag 21 mei 2021
Einde standstill termijn	Donderdag 10 juni 2021
Gewenste ingangsdatum Overeenkomst	Donderdag 1 juli 2021

2.3 Het aanbestedingsteam

Voor deze aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst, ondersteund door inkoopconsultants van Yellow Way Consultancy B.V. De Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze

aanbestedingsprocedure. De coördinatie en de begeleiding van de uitvoering van de aanbesteding wordt uitgevoerd door Yellow Way Consultancy B.V.

2.4 Communicatie

2.4.1 Contactpersonen Aanbestedende dienst

De contactpersonen gedurende de aanbestedingsfase namens de Aanbestedende dienst zijn:

Primair Contactpersoon:	Bregt van der Pool Inkoopconsultant aanbestedingen@yellowway.nl
Vervangend contactpersoon:	Marc van Herpen Inkoopconsultant aanbestedingen@yellowway.nl
Bezoek en postadres:	Yellow Way Consultancy B.V. Gervenstraat 4, 5211 PD Den Bosch Telefoon (073) 614 00 10

Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van de Aanbestedende dienst tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan verwoord in dit document. Contact met anderen dan de in deze paragraaf aangegeven contactperso(o)n(en) brengt de transparantie van de aanbesteding en de gelijkheid van potentiële Inschrijvers ernstig in gevaar. Om die reden kunnen partijen die contact zoeken met een ander dan de aangewezen contactperso(o)n(en) en/of op een andere wijze dan voorgeschreven, worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

2.4.2 Contactpersonen Inschrijver

De Aanbestedende dienst wil het contact met de Inschrijver laten verlopen via een vaste contactpersoon en bij afwezigheid door een vaste plaatsvervanger van de Inschrijver. Beide contactpersonen van de Inschrijver hebben volledige beslissingsbevoegdheid en zijn gemachtigd om namens de Inschrijver op te treden. De Inschrijver dient in Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deel II de gegevens van deze contactpersonen vermelden.

2.5 Vragen, toe- en inlichtingen op de Offerteaanvraag

Gegadigden hebben tot de in paragraaf 2.2 vermelde momenten om vragen in te dienen.

Er wordt door de Aanbestedende dienst **geen** gebruik gemaakt van de vraag-antwoord module in TenderNed. Inschrijvers dienen uitsluitend gebruik te maken van het meegeleverde document "Format Nota van Inlichtingen.docx". Deze dient volledig ingevuld, via de Berichtenmodule in TenderNed, verstuurd te worden. Vragen die Gegadigde op een andere wijze indient, neemt de Aanbestedende dienst in beginsel niet in behandeling. Telefonische vragen of vragen die geen

verband houden met het kunnen doen van een Inschrijving ten behoeve van de aanbesteding worden niet beantwoord.

Uiterlijk op de in paragraaf 2.2 vermelde data word(t)(en) de definitieve Nota('s) van Inlichtingen verspreid. Alle verschenen Nota's van Inlichtingen (één of meer) gelden als aanvulling op de Offerteaanvraag en maken hiervan onderdeel uit. Ten aanzien van vragen die de contactpersonen ontvangen na de uiterste datum voor het stellen van vragen, beoordeelt de Aanbestedende dienst van geval tot geval, en met het oog op het belang van het project, of die vragen beantwoord worden. Bij een eventuele tweede of volgende Nota van Inlichtingen worden uitsluitend vragen beantwoord die betrekking hebben op de voorgaande Nota van Inlichtingen.

2.6 Onregelmatigheden

Deze Offerteaanvraag is met grote zorg samengesteld. Mocht een Gegadigde echter onduidelijkheden, onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden of enige andere onregelmatigheden constateren, dan dient de Gegadigde deze aan te leveren in het kader van vragen voor de Nota van Inlichtingen (zie paragraaf 2.5), op straffe van verval van recht. Eventuele vragen, dan wel voorstellen tot wijziging die na de uiterste datum voor het stellen van vragen worden ontvangen, worden niet geaccepteerd. Gegadigden die Yellow Way Consultancy B.V. hierop niet tijdig attenderen kunnen de Aanbestedende dienst en Yellow Way Consultancy B.V. op een later moment niet alsnog op onregelmatigheden aanspreken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden, tegenstrijdigheden of andere onregelmatigheden in deze Offerteaanvraag zitten en deze niet door de Gegadigden zijn gemeld, dan zullen deze in het voordeel van de Opdrachtgever worden uitgelegd.

2.7 Klachten en geschillen

Klachten met betrekking tot deze Offerteaanvraag en/of de aanbestedingsprocedure kunnen worden voorgelegd aan de in paragraaf 2.4.1 vermelde contactpersoon. Indien de Inschrijver niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de Aanbestedende dienst, dan kan de Inschrijver de klacht voorleggen aan de commissie van aanbestedingsexperts, zoals door het Ministerie van Economische Zaken is ingesteld. Klachten kunnen worden ingediend via de website van de commissie: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

Geschillen welke verband houden met deze aanbesteding dienen tijdens de standstill periode in kort geding te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam, op straffe van verval van recht. Het maken van bezwaar vindt plaats door betekening van een dagvaarding aan de Aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst bestaat uit meerdere organisaties en er sprake is van een penvoerder, dan kan worden volstaan met dagvaarding van alle deelnemende organisaties enkel aan het adres van de penvoerder (zie paragraaf 1.2). De Inschrijver dient onverwijld een schriftelijke kopie van de dagvaarding te sturen aan de primaire

contactpersoon van deze Offerteaanvraag als vermeld in paragraaf 2.4.1, onverminderd overige verplichtingen op grond van onder meer het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.

2.8 Opening Inschrijvingen

Het openen van de kluis vindt plaats op datum en tijdstip zoals vermeld op TenderNed.

2.9 Procedure voor het beoordelen van Inschrijvingen

De Aanbestedende dienst controleert na ontvangst van de Inschrijvingen of er, op basis van de uitsluitingsgronden, reden is voor uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien er geen reden is voor uitsluiting van deelname op basis van de uitsluitingsgronden, dan wordt de Inschrijving in de volgende volgorde beoordeeld:

1. Controle op de vormeisen zoals beschreven in hoofdstuk 3;
2. Controle op de geschiktheidseisen zoals beschreven in hoofdstuk 4;
3. Beoordeling op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in hoofdstuk 5.

Indien op enig moment wordt vastgesteld dat niet wordt voldaan aan een van de eisen, dan wordt de Inschrijving uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding en niet verder in behandeling genomen. De Inschrijver zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht met mededeling van de reden(en).

2.10 Toelichting of aanvullend onderzoek

Naar aanleiding van eventuele onduidelijkheden in de Inschrijving kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver een toelichting vragen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in het kader hiervan nadere stukken en documenten van Inschrijvers te verlangen ten bewijze dat de betreffende Inschrijving voldoet aan alle eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in deze Offerteaanvraag. Indien een nadere toelichting wordt gevraagd is de Inschrijver verplicht hierop in te gaan binnen 48 uur. De toelichting dient schriftelijk te worden verstrekt en maakt deel uit van de Inschrijving van de Inschrijver. Indien de Inschrijver niet ingaat op deze uitnodiging kan de Aanbestedende dienst besluiten desbetreffende Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.11 Gunningsprocedure

Alle Inschrijvers ontvangen via de Berichtenmodule in TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. De Inschrijver van wie de Inschrijving is afgewezen, ontvangt in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan, wordt vermeld alsmede de/het kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende Inschrijving ten opzichte van hun eigen Inschrijving.

Vanaf de datum van verzending van de gunningsbeslissing is er gedurende de standstill periode van 20 kalenderdagen gelegenheid, op straffe van geval van recht, bezwaren ten aanzien van deze gunningsbeslissing kenbaar te maken door betekening van een dagvaarding aan de Aanbestedende dienst en het zenden van een kopie van deze dagvaarding aan de contactpersoon van de Aanbestedende dienst zoals genoemd in paragraaf 2.4.1.

Indien na het verstrijken van deze termijn van 20 kalenderdagen geen bezwaren zijn ingediend, zal een aanvang worden gemaakt met de contractondertekening met de Inschrijver waarmee de Overeenkomst, naar verwachting, zal worden afgesloten.

2.12 Wijzigingen in de bedrijfsvoering

Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van een Inschrijver welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dan dient de Inschrijver dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon als vermeld onder paragraaf 2.4.1.

Indien een Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure aangeeft dat deze voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich eveneens het recht voor de betreffende Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen. De Inschrijver heeft in deze situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

2.13 Prevaleren van aanbestedingsdocumenten

In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst;
2. Nota's van Inlichtingen (indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert de meest recente Nota van Inlichtingen);
3. Offerteaanvraag inclusief bijlagen;
4. Algemene inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever;
5. De Inschrijving van de Opdrachtnemer, inclusief de uitwerking daarvan.

2.14 Aanduiding

Indien in deze Offerteaanvraag onverhoopt merken, octrooien, types of een bepaalde oorsprong is aangeduid, dan dient de Inschrijver deze te lezen met de toevoeging 'of gelijkwaardig alternatief', tenzij het een weergave/aanduiding betreft van de huidige situatie. Als in de praktijk blijkt dat bij het aanbieden van een gelijkwaardig alternatief het artikel niet gelijk is aan het kwaliteitsniveau van het origineel gevraagde artikel (dit ter bepaling en ter beoordeling van de Opdrachtgever) wordt alsnog het originele artikel aangeboden tegen dezelfde prijs als het aangeboden vergelijkbare alternatieve artikel.

2.15 Intellectueel eigendom

Personen en organisaties kunnen deze Offerteaanvraag uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Het is de Inschrijver niet toegestaan de Offerteaanvraag en bijbehorende documenten aan derden ter beschikking te stellen of voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te verveelvoudigen.

2.16 Overige bepalingen

- a. Door het indienen van een Inschrijving accepteert de Inschrijver de opzet, inhoud en bepalingen van de aanbestedingsprocedure en de Offerteaanvraag;
- b. Door het indienen van een Inschrijving garandeert de Inschrijver dat alle verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname in de Inschrijving van overzichten, gegevens en verklaringen berust bij de Inschrijver;
- c. Inschrijvingen hebben een geldigheidstermijn van negentig (90) dagen, gerekend vanaf de deadline voor Inschrijving, binnen welke periode de Inschrijvingen gelden als een onherroepelijk aanbod. Indien een of meer Inschrijver(s) een kortgedingprocedure aanhangig hebben gemaakt waardoor de geldigheidstermijn wordt overschreden, dan zal de geldigheidstermijn van de Inschrijving automatisch worden verlengd tot vier (4) weken na de datum van het vonnis. Indien de Aanbestedende dienst naar aanleiding van de uitkomst van het kort geding een nieuwe gunningsbeslissing dient te nemen, wordt de geldigheidstermijn automatisch verlengd tot dertig (30) dagen na de datum van de bekendmaking van de nieuwe gunningsbeslissing;
- d. Indien op grond van deze Offerteaanvraag door een Inschrijver meerdere Inschrijvingen worden ingediend, wordt geen van deze Inschrijvingen in behandeling genomen. Van één concern mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven op de aanbesteding (zelfstandig, combinatie of als onderaannemer), indien zij, op verzoek van de Aanbestedende dienst, kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers van hetzelfde concern hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Als één van de betreffende Inschrijvers dit niet kan aantonen, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers;
- e. Deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Inschrijver dient geheel kosteloos te zijn voor de Aanbestedende dienst en Yellow Way Consultancy B.V.;
- f. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de Opdracht niet te gunnen. Als de Aanbestedende dienst besluit af te zien van gunning dan stelt deze de Inschrijvers hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte met vermelding van de reden van het besluit. Inschrijvers hebben in deze situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding;

-
- g. Yellow Way Consultancy B.V. en de Aanbestedende dienst zullen de Inschrijving, alle Bijlagen, verklaringen, documentatie en dergelijke welke de Inschrijver in het kader van de aanbesteding toezendt-vertrouwelijk behandelen;
 - h. De gegevens die de Aanbestedende dienst en Yellow Way Consultancy B.V. in verband met deze procedure ter beschikking stellen kunnen alleen gebruikt worden voor het doel waartoe ze zijn verstrekt;
 - i. De door de Inschrijver verstrekte informatie wordt na afloop niet geretourneerd.

3 Eisen aan de inschrijving

3.1 Wijze van indienen van de Inschrijving

- a. De Inschrijving dient uiterlijk te zijn ingediend op het moment zoals vermeld op TenderNed. Het risico van iedere vertraging is voor rekening van de Inschrijver;
- b. De Inschrijving dient ingediend te worden door deze te uploaden op TenderNed op de daartoe bestemde plaats. Uitleg over het digitaal aanbieden van documenten via TenderNed is te vinden op de website: www.tenderned.nl;
- c. Het indienen van een Inschrijving per e-mail is uitsluitend toegestaan indien er sprake is van een storing van TenderNed op de uiterste dag voor het indienen van Inschrijvingen, waardoor het op dat moment niet mogelijk is om een Inschrijving via TenderNed in te dienen. De e-mail met de Inschrijving dient gericht te zijn aan de contactpersoon zoals vermeld in paragraaf 2.4.1. De Inschrijver dient naderhand op verzoek van de Aanbestedende dienst aan te tonen dat TenderNed niet beschikbaar was voor het indienen van een Inschrijving. Indien er geen bewijslast overlegd kan worden, leidt dit automatisch tot uitsluiting van de Aanbesteding;
- d. Inschrijvingen die per e-mail (met uitzondering van situaties zoals beschreven onder c), per post of fysiek worden aangeboden, worden niet geaccepteerd en worden beschouwd als niet te zijn gedaan.

3.2 Vorm van de inschrijving

- a. De Inschrijver dient de Inschrijving geheel in overeenstemming met deze Offerteaanvraag en bijbehorende documenten aan te leveren;
- b. Om tot een volledige Inschrijving te komen dient de Inschrijver gebruik te maken van het meegeleverde Invuldocument (zie definitie);
- c. De Inschrijving **dient in twee vormen te worden ingediend**, te weten:
 - I. Een scan in pdf-format van de volledige Inschrijving. Deze versie van de Inschrijving **wordt beschouwd als het origineel** en dient voorzien te zijn van een paraaf op iedere pagina, plus een handtekening daar waar aangegeven. De bestandsnaam dient te zijn: "KOR-2021-01 Originele Inschrijving.PDF". De volgorde van bijlagen in het Invuldocument dient te worden aangehouden. Indien volgens de Aanbestedingsdocumenten de Inschrijver documenten moet aanleveren die niet in het Invuldocument zijn opgenomen (of daar vermeld worden), dan dienen deze documenten achteraan gevoegd te worden, tenzij anders vermeld;
 - II. Alle voor de Inschrijving benodigde documenten in het bestandsformat zoals gepubliceerd. De bestanden dienen aangeleverd te worden met de naamgeving zoals ze zijn gepubliceerd. Documenten die de Aanbestedende dienst niet heeft gepubliceerd, maar die wel onderdeel uitmaken van de Inschrijving (zoals bijvoorbeeld productfolders), dienen in pdf-format te worden aangeleverd;

- d. De versie die is gemarkeerd als **origineel** is leidend in het bepalen of de Inschrijving voldoet aan alle voorschriften. Bij eventuele tegenstrijdigheden in de verschillende versies is het origineel leidend;
- e. Het ondertekenen en paraferen van de originele Inschrijving dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te zijn gedaan;
- f. Inschrijving dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal. Correspondentie en contractering zullen eveneens in de Nederlandse taal geschieden en de gehanteerde tarieven zijn in euro's.
- g. Door de inschrijver in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

3.3 Inkoopvoorwaarden

- a. Op deze Offerteaanvraag en op alle daaruit voortvloeiende (rechts)handelingen zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing zoals opgenomen in Bijlage A-1 Inkoopvoorwaarden. Waar in de inkoopvoorwaarden "de Staat der Nederlanden" of "de Koper" is vermeld, dient daarvoor gelezen te worden "Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam" dan wel "de Opdrachtgever". De Inschrijver dient door ondertekening van Bijlage B-6 Verklaring acceptatie concept Overeenkomst(en) expliciet aan te geven dat deze instemt met de inkoopvoorwaarden en de uiteindelijke Overeenkomst;
- b. Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk uitgesloten. Indien dergelijke voorwaarden toch zijn toegevoegd aan een Inschrijving resulteert dit automatisch in ongeldigheid van de betreffende Inschrijving.

3.4 Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

4 Eisen aan de Inschrijver

4.1 Algemeen

De Inschrijver dient aan alle in dit hoofdstuk genoemde criteria te voldoen. Indien aan één of meerdere criteria niet is voldaan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en uitgesloten van verdere deelname.

Sommige bewijsstukken hoeven uitsluitend te worden aangeleverd door de beoogde winnaar van deze aanbesteding. Als dit het geval is, dan wordt dat vermeld bij de omschrijving van de gevraagde bewijslast. Na het verzenden van de voorlopige gunningsbeslissing dient de beoogde winnaar binnen 48 uur deze bewijsstukken aan te leveren. Indien binnen deze termijn geen geldige bewijsstukken worden aangeleverd, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van deelname en wordt de Inschrijver die de volgende plaats bezet in de rangorde aangewezen als beoogd winnaar.

4.2 Gegevens Inschrijver

De Inschrijver dient alle gevraagde gegevens in deel II van Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen.

4.3 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver geeft door middel van het invullen van deel III van Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan of één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn. De eis is dat geen van de betreffende uitsluitingsgronden van toepassing is. Daarnaast dient de Inschrijver een bewijs van inschrijving in het nationaal handelsregister, niet ouder dan 6 maanden, te kunnen overleggen. Het bewijs van inschrijving in het nationaal handelsregister hoeft alleen door de beoogde winnaar aangeleverd te worden.

4.4 Selectiecriteria

De Inschrijver geeft door middel van het invullen van deel IV van Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan of wordt voldaan aan alle hieronder beschreven selectiecriteria.

4.4.1 Technische bekwaamheid

De Aanbestedende dienst heeft de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

- 1) Aantoonbare ervaring met systeembeheer aan één organisatie met 15 locaties;
- 2) Levering, montage en onderhoud van ten minste 72.000 euro per jaar aan ICT-hardware, conform het onderwerp van onderhavige aanbesteding, aan een onderwijsinstelling.

Ten aanzien van referenties zijn de onderstaande voorwaarden van toepassing:

- a. De Inschrijver dient per kerncompetentie één (1) referentie op te geven van lopende of afgeronde opdrachten;
- b. Een referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt;

- c. De referentie(s) moet(en) Overeenkomst(en) betreffen waarvan de laatste levering niet langer dan twee (2) kalenderjaren geleden, vanaf de hierboven genoemde sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen, heeft plaatsgevonden;
- d. Indien er meer dan één (1) referentieopdracht bij een kerncompetentie wordt opgegeven, zal slechts de eerste opgegeven referentieopdracht worden beoordeeld;
- e. Indien er geen referentieopdracht wordt opgegeven bij een kerncompetentie, volgt uitsluiting van verdere deelname. Dit betekent dat de Inschrijving niet verder zal worden beoordeeld;
- f. Voor de uitwerking van de referenties dient gebruik te worden gemaakt van Bijlage B-3 Referenties.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van de Inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht. Bij verificatie van de referenties zal de Aanbestedende dienst de door de Inschrijver opgegeven referent per e-mail vragen om per e-mail te bevestigen dat de betreffende referentie voldoet aan de gestelde referentie-eisen. De Aanbestedende dienst benadert de referent op het opgegeven e-mailadres van de referent. **Eventueel verkeerd opgegeven (contactgegevens van de) referenten zijn voor rekening en risico van de Inschrijver.**

Indien de referent niet binnen 7 kalenderdagen na versturing van de e-mail aan hem/haar (met daarin het verzoek om te bevestigen dat de betreffende referentie voldoet aan de gestelde referentie-eisen) per e-mail heeft bevestigd dat de betreffende referentie voldoet aan de gestelde referentie-eisen, dan voldoet de betreffende referentie volgens de Aanbestedende dienst niet aan de gestelde referentie-eisen. Hiermee voldoet de Inschrijving niet aan de minimeisen omtrent de vakbekwaamheid en zal deze ongeldig worden verklaard.

De Aanbestedende dienst kan in voorkomende gevallen beslissen om de reactietermijn van de referent te verlengen. Dit zal de Aanbestedende dienst dan schriftelijk mededelen aan de betreffende Inschrijver en de reactietermijn met maximaal 7 kalenderdagen verlengen.

In verband met de voortgang van dit verificatieproces wordt de Inschrijver verzocht om de contactpersoon van de referent op de hoogte te stellen dat de Aanbestedende dienst contact kan gaan opnemen binnen een week na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing (zie paragraaf 2.2).

4.4.2 Economische en financiële draagkracht

De Inschrijver dient aan de volgende eisen van Economische en financiële draagkracht te voldoen:

- a. De Inschrijver beschikt over een relevante aansprakelijkheidsverzekering waarvan het verzekerde bedrag ten minste 150.000 euro per gebeurtenis bedraagt, met een minimale jaarlijkse dekking van 600.000 euro. Bij incidenten in relatie tot AVG is het verzekerde bedrag

ten minste 1.000.000 euro per gebeurtenis met een minimale jaarlijkse dekking van 2.500.000 euro. De bijbehorende bewijslast is een kopie van de polis of een verklaring van een verzekeringsmaatschappij, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid, niet ouder dan 12 maanden vanaf sluitingsdatum van de Inschrijving.

Het gevraagde bewijs dient alleen door de beoogde winnaar aangeleverd te worden.

4.5 Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen

4.5.1 Onderaanneming

De Inschrijver vermeldt in deel II, sectie D van Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument of er sprake is van onderaanneming en indien ja: welke onderaannemer(s) de Inschrijver voorstelt in te schakelen. Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan inschrijven als één Inschrijver. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de opdracht, inclusief hetgeen door de onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk.

Indien de Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van een onderaannemer, is die onderaannemer (tevens) aan te merken als Derde. In dat geval dient de Inschrijver de instructies op te volgen zoals beschreven in paragraaf 4.5.3 ten aanzien van het beroep op de middelen van (een) Derde(n).

De Aanbestedende dienst (dan Opdrachtgever) dient de door de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen onderaannemer(s), schriftelijk goed te keuren, alvorens de onderaannemer (het onderdeel van) de Overeenkomst waarvoor de Inschrijver (dan Opdrachtnemer) hem beoogt in te zetten, mag uitvoeren. Die goedkeuring bestaat in de controle of de in de Aanbestedingsprocedure toepasselijk verklaarde Uitsluitingsgronden op de onderaannemer niet van toepassing zijn. De Inschrijver dient op en conform verzoek van de Aanbestedende dienst bewijsstukken te verstrekken waarmee de Inschrijver (dan Opdrachtnemer) aantoont dat de onderaannemer niet aan de in de Aanbestedingsprocedure toepasselijk verklaarde Uitsluitingsgronden voldoet.

4.5.2 Combinatie

Een Combinatie van ondernemingen kan gezamenlijk één Inschrijving indienen. In dat geval dient de Inschrijver in deel II, sectie A van Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij “wijze van deelneming”:

1. Onder punt a) “ja” aan te kruisen;
2. Onder punt b) te worden aangegeven welke andere ondernemingen deel uitmaken van de Combinatie.

De ondernemingen die deelnemen in de Combinatie dienen bovendien ieder afzonderlijk Bijlage B-2 in te vullen. Daarnaast dient in deel II, sectie A van Bijlage B-2 Uniform Europees

Aanbestedingsdocument bij “wijze van deelneming” onder punt c) te worden aangegeven wie de penvoerder van de Combinatie is. De combinanten dienen tevens ieder rechtsgeldig Bijlage B-4 Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid combinanten te ondertekenen. Met ondertekening daarvan verklaren zij dat alle deelnemers in de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al zijn onderdelen.

4.5.3 Beroep op middelen Derde(n)

De Inschrijver kan zich ten aanzien van de selectiecriteria uit paragraaf 4.4 beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) Derde(n). In dat geval dient de Inschrijver in deel II, sectie C van Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen:

- a. Ten aanzien van welke Geschiktheidseisen hij een beroep doet op de Derde(n) en;
- b. Op welke Derden(n) hij een beroep doet ten aanzien van die betreffende Geschiktheidseisen.

Indien de Inschrijver een dochter- of werkmaatschappij is, dan wordt de holding waartoe de Inschrijver behoort, inclusief eventuele andere dochter- en/of werkmaatschappijen, beschouwd als (een) Derde(n).

Indien en voor zover de Inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van (een) Derde(n), dient de Inschrijver naast de eventueel door hemzelf bij Inschrijving in te dienen lijst van eigen referentieprojecten (Bijlage B-3), een (lijst van) referentieproject(en) over te leggen van die Derde(n) op wiens/wier technische bekwaamheid de Inschrijver zich beroept. Indien en voor zover de Inschrijver referentieprojecten van (een) Derde(n) overlegt dient hij daartoe eveneens gebruik te maken van Bijlage B-3.

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) Derde(n), dient op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen de in paragraaf 4.1 van de Offerteaanvraag gestelde termijn, in te dienen:

1. Een verklaring van die Derde(n) waaruit blijkt dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de Derde(n) waarop hij zich beroept, overeenkomstig het in Bijlage B-5 Verklaring terbeschikkingstelling opgenomen format;

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n), dient op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen de in paragraaf 4.1 van de

Offerteaanvraag gestelde termijn, - naast de hiervoor onder 1 genoemde derdenverklaring - in te dienen:

2. De stukken die in de plaats komen van hetgeen de Inschrijver moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen ter zake van financiële en economische draagkracht. Indien de Inschrijver zich in het kader van de financiële en economische draagkracht bijvoorbeeld beroept op de omzet van een Derde, dienen de gevraagde bescheiden ter zake van de financiële en economische draagkracht van die Derde te worden ingediend.

4.6 Ondertekening Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver dient de verklaring in deel VI van Bijlage B-2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument te ondertekenen.

5 GUNNINGSCRITERIA

5.1 De gehanteerde gunningscriteria

5.1.1 Beoordeling op Prijs en Kwaliteit

Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde eisen in de hoofdstukken 3 en 4 van deze offerteaanvraag worden beoordeeld op de gunningscriteria Prijs en Kwaliteit. Met behulp van de volgende methode worden punten toegekend per gunningcriterium.

	Beoordelingscriterium	Weging
1.	Prijs	30%
2.	Kwaliteit	70%
	Totaalscore	100%

Per criterium kan een Inschrijver maximaal 100 punten behalen. De eindscore komt tot stand door vermenigvuldiging van de behaalde punten per criterium met de wegingsfactor. De Inschrijver kan daardoor totaal maximaal 100 punten behalen.

Voorbeeld: Een score van 30 punten op het criterium Prijs en een score van 50 punten op Kwaliteit in een Totaalscore van 44 $((30 \times 30\%) + (50 \times 70\%))$.

Op grond van alle beschikbare informatie komt de Aanbestedende dienst tot een totaaloordeel, rangorde van Inschrijvers en een beoogd winnaar. **De beoogde winnaar is de Inschrijver met de hoogste Totaalscore die voldoet aan alle gestelde eisen.** Van Inschrijvingen waarvan de Totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Inschrijving waarvan de score op kwaliteit het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst. Indien Inschrijvingen alsnog dezelfde hoogste score hebben, dan bepaalt een loting de rangorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen.

5.2 Beoordeling prijs

De Inschrijver dient het prijzenblad, Bijlage B-7 Totaalblad prijsgegevens, volledig en zonder enig voorbehoud in te vullen.

5.2.1 Wijze van beoordeling prijs

Via onderstaande methode worden punten toegekend per gunningscriterium:

Subcriteria prijs	Weging
1. Prijs migratie per werkplek	20%

2.	Prijs Standaard Dienstverlening per leerling, per jaar	70%
3.	Prijs meerwerk per uur	10%
Totaal		100%

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze in Bijlage B-7 de prijzen invult zonder enig voorbehoud. Van deze bijlage dient een ondertekende kopie te worden bijgevoegd. Inschrijver dient hier volledige en reële bedragen in te vullen. Het is niet toegestaan om in Bijlage B-7 met bedragen te “schuiven”, bijvoorbeeld: het verplaatsen van (een deel van) de kosten van de Standaard Dienstverlening naar de migratie per werkplek of omgekeerd op straffe van uitsluiting.

De vereiste dienstverlening (zie Programma van Eisen) en de door de Inschrijver aangeboden producten en diensten (kwaliteitsvragen) dienen te zijn inbegrepen in de prijsstelling voor Standaard dienstverlening. Facturatie van additionele kosten wordt niet geaccepteerd.

Per subcriterium kan een Inschrijver maximaal 100 punten behalen. De Inschrijver met de laagste prijs behaalt 100 punten. Het aantal punten van de overige Inschrijvers wordt berekend met behulp van de formule:

$$\text{Aantal punten} = 100 - ((\text{Prijs Inschrijver} - \text{Laagste Prijs}) / \text{Laagste Prijs} * 100)$$

Negatieve scores worden afgerond op 0. De eindscore komt tot stand door vermenigvuldiging van de behaalde punten per subcriterium met de wegingsfactor. De Inschrijver kan daardoor totaal maximaal 100 punten behalen.

Voorbeeld:

100 punten op subcriterium 1;

50 punten op subcriterium 2;

70 punten op subcriterium 3;

Resulteert in een eindscore van 62,00 (100 x 20% + 50 x 70% + 70 x 10%).

5.2.2 Voorwaarden prijsstelling

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- De prijsopgave bevat alle benodigde kosten voor licenties, exclusief de Microsoft Windows (client en server), Microsoft Office365 en Microsoft Office licenties die tegen onderwijstarieven ingekocht kunnen worden door de Opdrachtgever en in dat geval kosteloos aan de Opdrachtnemer verstrekt zullen worden;
- De kosten voor de Standaard Dienstverlening voor een schoollocatie kunnen pas worden gefactureerd na oplevering en acceptatie van de migratie voor de betreffende schoollocatie door de Opdrachtgever;

- De te factureren kosten voor de Standaard Dienstverlening na migratie dienen te worden berekend naar rato van de resterende periode over het betreffende jaar. M.a.w.: indien acceptatie van de migratie plaatsvindt op 1 april, dan bedraagt het te factureren bedrag voor de betreffende schoollocatie 275/365^{ste} van de opgegeven prijs voor Standaard Dienstverlening;
- De prijsopgave is inclusief BTW;
- De prijsopgave is een totaalprijs voor de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in de verschillende documenten behorende bij deze aanbesteding. Er zijn geen bijkomende kosten, tenzij werkzaamheden vooraf en na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever als meerwerk zijn aangemerkt;
- Indien onderdelen van de infrastructuur - zoals bijvoorbeeld routers of switches vervangen dienen te worden, dient dit in de prijs voor migratie verrekend te worden. De Opdrachtnemer dient betreffende onderdelen te leveren;
- De opgegeven prijzen dekken alle eisen uit bijlage C1 volledig, alsmede de door de Inschrijver aangeboden additionele dienstverlening;
- Tenzij schriftelijk door de Opdrachtgever goedgekeurd, wordt facturatie van additionele kosten niet geaccepteerd;
- Opdrachtnemer is alleen gerechtigd de kosten voor de Migratie in rekening te brengen als er daadwerkelijk aal Migratie uitgevoerd wordt;
- Indien het implementeren van de Inschrijving leidt tot additionele kosten van derden die 5% van de totale opdrachtwaarde overschrijden, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om aan een andere Inschrijver te gunnen. De Inschrijver dient aan te geven welke additionele kosten van derden verwacht worden

5.3 Beoordeling kwaliteit

5.3.1 Wijze van beoordeling kwaliteit

De subcriteria van het criterium Kwaliteit zijn hieronder weergegeven met hun weging.

Subcriteria Kwaliteit		Weging
1.	Beantwoording vragen	40%
2.	Presentatie	60%
Totaal		100%

Per subcriterium kan een Inschrijver maximaal 100 punten behalen. De score op het criterium Kwaliteit wordt bepaald volgens de formule:

Aantal punten = som (behaalde punten per subcriterium x wegingspercentage subcriterium).

De Inschrijver kan daardoor in totaal maximaal 100 punten behalen op het criterium Kwaliteit. Indien een Inschrijver **25 punten of minder** scoort op een van de subcriteria van het gunningscriterium Kwaliteit, dan wordt deze Inschrijver uitgesloten van verdere deelname.

Voorbeeld:

100 punten op subcriterium 1;

50 punten op subcriterium 2;

resulteert in een eindscore van 70,00 (100 x 60% + 50 x 40%).

De beoordeling van de subcriteria is in handen van een beoordelingsteam van materiedeskundigen van de Aanbestedende dienst.

Beoordeling vindt, zoals beschreven, plaats op basis van punten. Een beoordelaar kan 0, 25, 50, 75 of 100 punten toekennen. De individuele beoordeling van de Inschrijvingen wordt besproken in een plenaire bijeenkomst. In deze bijeenkomst wordt op basis van **consensus** de definitieve score vastgesteld. De beoordeling van elk lid telt hierbij even zwaar, waarbij de leden van het beoordelingsteam onderling toetsen of zij de beoordelingssystematiek juist en op gelijke wijze hebben toegepast.

Een beoordelaar is niet verplicht het maximumaantal te behalen punten toe te kennen aan ten minste één van de Inschrijvers op een (sub)criterium. Dit kan alleen als de Inschrijver aantoonbaar meer biedt dan gevraagd en duidelijk toegevoegde waarde levert aan de aanbestedende dienst

De door de Inschrijver ingediende documenten zijn bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. Opdrachtnemer en worden in geval van gunning als Bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

5.3.2 Toelichting subcriterium Beantwoording vragen

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die kwalitatief hoogwaardige dienstverlening kan bieden. Om dit te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst vragen geformuleerd aan de Inschrijver, welke hieronder zijn weergegeven. De Inschrijver dient de vragen te beantwoorden in de corresponderende onderdelen van Bijlage B-8 Beantwoording vragen Kwaliteit. De antwoorden dienen SMART geformuleerd te zijn (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

De Aanbestedende dienst zoekt bij de beoordeling naar de Inschrijver die met zijn antwoorden duidelijk laat zien kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te bieden. Het is daarom in het belang van de Inschrijver dat deze bij de beantwoording van de vragen de Aanbestedende dienst een goed en compleet beeld geeft van de geoffreerde diensten en dienstverlening.

In het overzicht hieronder is per vraag een wegingspercentage weergegeven. De score op het subcriterium Kwaliteitsvragen wordt bepaald volgens de formule:

Aantal punten = som (behaalde punten per vraag x wegingspercentage van de vraag).

De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen geformuleerd:

	Vraag	Weging %
1.	Van Inschrijver wordt een migratieplan verwacht. In dit plan geeft u tenminste aan: ▪ Of - en zo ja welke- delen van de infrastructuur vervangen dienen te worden; ▪ Welke additionele kosten van derden verwacht worden; ▪ De gefaseerde planning per school (deze mag separaat worden toegevoegd en telt niet mee voor het aantal bladzijden); ▪ Rollen en verantwoordelijkheden; ▪ Wie actiehouders is per activiteit; ▪ Acceptatietesten per deeloplevering en welke acceptatiecriteria u daarbij voorstelt; ▪ Hoe u de continuïteit van het onderwijs zeker stelt; ▪ Welke risico's u ziet, waaronder de afhankelijkheden van andere partijen; ▪ Hoe u deze risico's gaat minimaliseren; ▪ Hoe u vormgeeft aan het voorbereiden van de scholen op de migratie, gedurende de eerste drie weken (vanaf het ingaan) van de overeenkomst; ▪ Of en op welke wijze u kunt voldoen aan de wens van Kind en Onderwijs Rotterdam om in zes weken te migreren. Zo niet, hoe lang schat u de migratieperiode in en hoe ziet deze eruit. ▪ Hoe u omgaat met systemen die (nog) niet geüpgrade zijn naar Windows 10 en welke oplossing u hiervoor biedt.	20%
2.	De Inschrijver kan zich onderscheiden door o.a. een vlekkeloze <u>dienstverlening</u>. Inschrijver geeft aan op welke wijze hij zich onderscheidt in de dienstverlening en op welke wijze hij de prestaties en continuïteit van de ICT-omgeving van Opdrachtgever op peil houdt. Besteed daarbij <u>in ieder geval</u> aandacht aan:	30%

	▪ De inrichting van uw serviceorganisatie; ▪ De wijze waarop u de dienstverlening uitvoert en hoe de communicatie met de Opdrachtgever verloopt, zoals bijvoorbeeld bij storingen; ▪ De wijze waarop u zorgdraagt voor verbeteringen; ▪ De wijze waarop u uw dienstverlening laat aansluiten op de organisatie en behoeften van de klant, in dit geval het primair onderwijs. Hoe zorgt u er bijvoorbeeld voor dat een storing aan een digitaal schoolbord of een essentieel werkstation z.s.m. wordt verholpen. Mogelijk kunt u nog andere voorbeelden geven vanuit uw ervaring; ▪ De wijze waarop u naleving van artikel 32 van de AVG-wetgeving borgt en omgaat met datalekken; ▪ Op welke wijze u kunt garanderen dat er voldoende capaciteit en knowhow aanwezig is binnen uw organisatie om deze opdracht uit te voeren, gelet op de omvang van Kind en Onderwijs Rotterdam. Hoe kunt u de dienstverlening optimaliseren?	
3.	De Inschrijver kan zich onderscheiden door o.a. een excellente oplossing voor <u>systeembeheer</u>. Geef a.u.b. aan op welke wijze uw oplossing zich onderscheidt en op welke wijze deze aansluit bij de <u>eisen en wensen van het primair onderwijs</u>. Besteed daarbij <u>in ieder geval</u> aandacht aan: ▪ Welke functionaliteit voor systeembeheer uw oplossing biedt en hoe deze functioneert; ▪ In welke mate u functionaliteit biedt voor gebruikers zoals leerlingen en leraren en hoe deze functionaliteit er uit ziet; ▪ Welke andere functionaliteiten uw oplossing biedt; ▪ Welke toekomstige ontwikkelingen u voorziet – mede gelet op de situatie van de Opdrachtgever- en hoe u hiermee om denkt te gaan; ▪ De wijze waarop u de overstap van leerjaar binnen het netwerkbeheer vergemakkelijkt; ▪ De wijze waarop en de frequentie waarmee u back-ups uitvoert en de wijze waarop u hierover communiceert; ▪ De risico's die u constateert m.b.t. malware, spyware, ransomware e.d. en welke beheersmaatregelen u neemt om deze risico's te minimaliseren.	30%

4.	De Inschrijver kan zich onderscheiden door o.a. een excellente oplossing voor <u>thuiswerken en thuisonderwijs</u>. Geef a.u.b. aan op welke wijze uw oplossing zich onderscheidt en op welke wijze deze aansluit bij de <u>eisen en wensen van het primair onderwijs</u>. Besteed daarbij <u>in ieder geval</u> aandacht aan: ▪ De wijze waarop u de functionaliteit van uw oplossing borgt wanneer in grote mate op afstand wordt gewerkt en les wordt gegeven; ▪ Op welke wijze leerkrachten middels uw oplossing meer regie hebben over het online leerproces, denk hierbij aan het toewijzen van opdrachten aan de leerling, het bepalen van de tijdsbesteding van de leerling of het inrichten van het bureaublad van de leerling; ▪ De wijze waarop u ondersteuning biedt wanneer er problemen met het thuis werken/lesgeven worden ervaren; ▪ Overige toegevoegde waarde die u biedt met het oog op leren en werken op afstand.	20%
----	---	-----

De beantwoording van de vragen dient niet langer te zijn dan tien A4, Arial 10, regelafstand 1.5, waarbij de pagina-instellingen van de in te vullen bijlage niet mogen worden aangepast. Eventuele afbeeldingen, infographics, voorbladen en inhoudsopgaves worden niet bij het totaal aantal pagina's opgeteld, hetzelfde geldt voor het ondertekeningsblok. Voor iedere ingeleverde pagina (deels of volledig gevuld met tekst) die de limiet overstijgt worden tien (10) punten van de score afgetrokken.

De volgende criteria worden gehanteerd bij het toekennen van scores, waarbij het aan de Inschrijver is om een en ander aan te tonen op een zodanige manier dat de Aanbestedende dienst in staat wordt gesteld om de juistheid te controleren:

Score	Basisbeoordelingscriteria
100	Het antwoord toont aan dat het onderwerp van de vraag en de doelstellingen van de geformuleerde aandachtspunten volledig worden gerealiseerd. Alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij de Aanbestedende dienst. Het gegeven antwoord toont bovendien ambitie en commitment. Het antwoord van de Inschrijver biedt aantoonbaar meer dan gevraagd en levert duidelijk toegevoegde waarde aan de aanbestedende dienst
75	Het antwoord toont aan dat het onderwerp van de vraag en de doelstellingen van de geformuleerde aandachtspunten volledig worden gerealiseerd. Alle

	aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij de Aanbestedende dienst.
50	Het antwoord toont aan dat het onderwerp van de vraag en de doelstellingen van de geformuleerde aandachtspunten grotendeels worden gerealiseerd. Het merendeel van de aandachtspunten is aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij de Aanbestedende dienst.
25	Het antwoord toont voor slechts een gedeelte van het onderwerp van de vraag en de doelstellingen van de geformuleerde aandachtspunten aan dat deze worden gerealiseerd en/of niet alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij de Aanbestedende dienst.
0	Het antwoord toont niet aan dat het onderwerp van de vraag en de doelstellingen van de geformuleerde aandachtspunten worden gehaald, of het antwoord heeft geen betrekking op de vraag en doelstellingen van de Aanbestedende dienst, of het antwoord ontbreekt.

5.3.3 Toelichting op het subcriterium Presentatie

De Inschrijver dient een presentatie van de geboden oplossing en dienstverlening te verzorgen. Deze presentatie dient te worden gegeven door de beoogde projectleider van de implementatie, eventueel met ondersteuning van de functionaris die verantwoordelijk is voor de coördinatie van uw dienstverlening. Van de inschrijver wordt verwacht dat deze uiterlijk een week voor de presentatie de naam/namen van de beoogde medewerker(s) communiceert via de berichtenmodule van TenderNed.

In uw presentatie dienen middels een demo van uw oplossing de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

1. De functionaliteit van de door u aangeboden oplossing;
2. De wijze waarop beveiligingsnormen conform artikel 32 van de AVG geborgd worden;
3. De gebruiksvriendelijkheid van de door u aangeboden oplossing;
4. Een toelichting op het implementatieplan, de verwachte risico's en beoogde tegenmaatregelen;
5. De wijze waarop u service en ondersteuning biedt.

De beoordeling van de geboden oplossing is in handen van een beoordelingsteam van materiedeskundigen en gebruikers van de Opdrachtgever. Er wordt beoordeeld in welke mate de getoonde oplossing vertrouwen geeft in de kwaliteit van de oplossing van de Inschrijver en de mate waarin de oplossing van de Inschrijver aansluit op de organisatie en wensen van de Opdrachtgever.

De scores worden vastgesteld op basis van consensus. Indien er geen consensus kan worden bereikt, worden de scores vastgesteld door middeling van de individuele scores van de leden van het beoordelingsteam. De volgende scores kunnen worden toegekend:

Score	Basisbeoordelingscriteria
100	De presentatie geeft zeer veel vertrouwen. Alle gevraagde onderwerpen zijn voldoende aan bod geweest. Uit de presentatie van de Inschrijver blijkt dat de geboden oplossing (nagenoeg) volledig past bij de organisatie en wensen van de Opdrachtgever.
75	De presentatie geeft veel vertrouwen. Alle gevraagde onderwerpen zijn voldoende aan bod geweest. Uit de presentatie van de Inschrijver blijkt dat de geboden oplossing goed past bij de organisatie en wensen van de Opdrachtgever.
50	De presentatie geeft voldoende vertrouwen. Uit de presentatie van de Inschrijver blijkt dat de geboden oplossing geen zwaktes bevat, maar ook geen positieve uitschieters.
25	De presentatie geeft onvoldoende vertrouwen. Uit de presentatie van de Inschrijver blijkt dat de geboden oplossing zwaktes en onzekerheden bevat.
0	De presentatie geeft geen vertrouwen./ De presentatie ontbreekt.

5.4 Gunning en afwijzing

Alle Inschrijvers ontvangen schriftelijk (per e-mail) bericht over de gunningsbeslissing. Het betreft hier een voorlopige gunning. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de ondernemer die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan. Door dit bericht komt derhalve geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW. De Inschrijvers van wie de Inschrijving is afgewezen ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing. Vragen n.a.v. afwijzing dienen binnen 10 kalenderdagen na datum van de gunningbeslissing, schriftelijk en aangetekend aan de aanbestedende dienst kenbaar gemaakt te worden.

Gunning houdt in dat met de desbetreffende begunstigde Inschrijver een Overeenkomst wordt aangegaan inclusief alle daarbij behorende voorwaarden. Daarin zal, geheel of gedeeltelijk, worden opgenomen hetgeen door de Inschrijver is aangeboden.

5.5 Toelichting inrichting systeembeheer

De opdrachtnemer kan voor de inrichting systeembeheer van het volgende uitgaan. De huidige leverancier, Actacom Nederland B.V., is verantwoordelijk voor de levering, onderhoud en beheer op alle IT-componenten van het netwerk en draagt daarbij zorg voor de levering van een online omgeving inclusief alle relevante koppelingen naar (educatieve) software. De huidige leverancier en de gegunde leverancier zullen gedurende de migratie afspraken maken om het systeembeheer in goede orde over te zetten.

5.6 Toelichting Proof of Concept

De Inschrijver die de het hoogste aantal punten haalt, dient met een Proof of Concept aan te tonen dat de geboden oplossing ook in praktijk werkt conform de Inschrijving en de eisen zoals geformuleerd door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal een schriftelijke opdracht verstrekken voor het implementeren van de aangeboden oplossing op één (1) school. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen de details en acceptatiecriteria van de Proof of Concept nader worden ingevuld. Onderdeel van de Proof of Concept is in ieder geval een pentest om te zien of de beveiliging op het gewenste niveau is. Indien de Proof of Concept met succes is uitgevoerd zal tot gunning worden overgegaan.

Pas als de inschrijver is geslaagd voor de Proof of Concept, kan er een overeenkomst worden gesloten. Mocht blijken dat de Inschrijver niet voldoet aan de Proof of Concept dan is dit een knock-out criterium en zal deelname aan de PoC aan de nummer 2 van de ranking gevraagd worden. Voldoet ook nummer 2 van de ranking niet aan de gestelde eis, dan zal een PoC aan de nummer 3 gevraagd worden, enzovoort.

Bijlage A-1 Inkoopvoorwaarden

De inkoopvoorwaarden zijn als apart document bijgevoegd.

Bijlage A-2 Conceptovereenkomst

De ondergetekenden:

Stichting Kind en Onderwijs Rotterdam, gevestigd te Rotterdam, Linker Rottekade 292, 3034 CV te
dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door: <naam>, <functie>

Hierna te noemen: "Opdrachtgever"

en

<naam opdrachtnemer> gevestigd te <plaats, adres, postcode>,

te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door: <naam>, <functie>

Hierna te noemen: "Opdrachtnemer"

Hierna gezamenlijk te noemen: "Partijen"

Verklaren het volgende:

In aanmerking nemende dat:

1. Opdrachtgever heeft besloten een opdracht uit te schrijven voor Netwerkbeheer;
2. Opdrachtgever daartoe een openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft uitgevoerd conform de aanbestedingswet 2012, gepubliceerd op 11 februari 2021 met referentienummer: KOR-2021-01;
3. Opdrachtnemer is in staat en bereid deze opdracht uit te voeren en daartoe op <datum> een inschrijving heeft ingediend;
4. Opdrachtgever de Overeenkomst overeenkomstig het gestelde in de genoemde Offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen, definitief heeft gegund aan Opdrachtnemer;
5. Partijen de wederzijdse rechten en plichten ter zake, in deze Overeenkomst wensen vast te leggen.

Komen het volgende overeen:

1. Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van deze Overeenkomst:

1. Bijlage 1: de Offerteaanvraag van de Opdrachtgever inclusief alle bijbehorende bijlagen;
2. Bijlage 2: de Nota(s) van Inlichtingen;

3. Bijlage 3: de aanbidding van de Opdrachtnemer.

2. Voorwerp van de overeenkomst

3. Opdrachtnemer verbindt zich middels deze Overeenkomst tot het leveren van extern personeel onder de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden en omschreven werkwijzen.
4. Opdrachtnemer verbindt zich middels deze Overeenkomst te zullen voldoen en te zullen blijven voldoen aan alle voorwaarden gesteld in deze Overeenkomst en in het bijzonder de Offerteaanvraag van de Opdrachtgever, inclusief alle bijbehorende bijlagen, de Nota(s) van Inlichtingen, alsmede de Inschrijving van de Opdrachtnemer.
5. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Offerteaanvraag prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert de meest recente Nota van Inlichtingen.

6. Duur

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 48 maanden, ingaande op 1 juli 2021, met een optie tot verlenging van 2 maal 1 jaar.
2. Verlenging van de Overeenkomst vindt niet automatisch plaats. Verlenging van de Overeenkomst is eenzijdig mogelijk door de Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst wenst te verlengen, dient Opdrachtgever uiterlijk zes maanden voor afloop van de looptijd dan wel voor afloop van een optie voor verlenging schriftelijk aan Opdrachtnemer mede te delen dat zij de Overeenkomst wenst te verlengen. Indien de mededeling niet (tijdig) is gedaan wordt de Overeenkomst niet automatisch verlengd.
3. De Overeenkomst eindigt derhalve uiterlijk op 30 juni 2027.

Deze Overeenkomst zal worden uitgevoerd conform bovenstaande gegevens. Aldus overeengekomen te <Plaats> en getekend voor akkoord,

Namens de Opdrachtgever,

De Opdrachtnemer,

<naam organisatie>

<naam organisatie>

Datum:

Datum:

Naam:

Naam:

Functie:

Functie:

Handtekening:

Handtekening:

Bijlage A-3 Format Nota van Inlichtingen

Gegadigden kunnen schriftelijk vragen stellen over het aanbestedingsdossier en de aanbestedingsprocedure. Vragen dienen helder en eenduidig geformuleerd te worden met een verwijzing naar het onderdeel van het aanbestedingsdossier waarop de vraag betrekking heeft. De gestelde vragen worden door de opdrachtgever samengevoegd tot één algemene vragenlijst. Deze lijst wordt inclusief de beantwoording geanonimiseerd aan alle gegadigden verstrekt als bijlage bij de nota van inlichtingen.

Vragen dienen te worden gesteld via de module “Berichten” van TenderNed (hier kunt u uw vragenlijst als bijlage toevoegen). Vragen dienen gesteld te zijn in bijgevoegd format (bijlage A-3 Format Nota van Inlichtingen, één vraag per cel, indienen in Excel format). De uiterste datum voor het stellen van vragen is vermeld in de planning op TenderNed.

Bijlage A-4 Programma van Eisen

De Inschrijver dient onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud in te stemmen met het Programma van Eisen zoals opgenomen in Bijlage A-4 Programma van Eisen. Ten aanzien van het Programma van Eisen geldt dat alle eisen een knock-out criterium zijn. De Inschrijver geeft door ondertekening van Bijlage B-6 Verklaring acceptatie concept Overeenkomst(en) aan dat deze onvoorwaardelijk instemt met het Programma van Eisen en hieraan zal voldoen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. Indien de Inschrijver niet onvoorwaardelijk met alle gestelde eisen akkoord gaat, dan wordt de betreffende Inschrijving ongeldig verklaard, terzijde geschoven en niet verder beoordeeld.

NR	Omschrijving	Akkoord (j/n)
1	Inhoud dienstverlening	
1.1	De Opdrachtnemer verzorgt het beheer en onderhoud van de volledige ICT omgeving – inclusief het bestuursbureau – van de Opdrachtgever, inclusief alle wijzigingen die daar in de toekomst in overleg met de Opdrachtnemer op plaats zullen vinden.	
1.2	Onder onderhoud en beheer van de ICT-omgeving zoals bedoeld in eis 1.1 vallen in ieder geval de volgende diensten: Onderhoud en beheerplan: • Bij de start van deze overeenkomst maakt de Opdrachtnemer een inventariserende beschrijving van de huidige situatie. Hierin staan alle ICT-systemen en software opgenomen; • De inventarisatie wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever; • De goedgekeurde inventarisatie is de basis voor een Onderhoud- en beheerplan, waarin de Opdrachtnemer beschrijft hoe de ICT-omgeving in beheer wordt genomen en op welke wijze het onderhoud wordt uitgevoerd; • Ten minste de volgende onderdelen komen aan bod in het onderhoud- en beheerplan: installatie, onderhoud, beveiliging, back-up en helpdesk. Installatie: • Installatie van software en release management; • Installatiewerkzaamheden aan servers, werkstations en printers. Onderhoud:	

	• Netjes houden van de patchkast incl. een jaarlijkse schoonmaak; • Proactief onderhoud en het voorkomen van problemen; • Het doorvoeren van wijzigingen in overleg met de regieorganisatie van de Opdrachtgever; • Configuratie management; • Het gevraagd en ongevraagd adviseren t.a.v. capaciteit en beschikbaarheid in de ruimste zin van het woord; • Gebruikersbeheer. Beveiliging: • Het beschermen tegen onbevoegde toegang in de breedste zin van het woord; • Het nemen van adequate maatregelen tegen virussen. • Het kosteloos verwijderen van virussen, malware enz. terugbrengen in oorspronkelijke staat Back-up: • Back-up- en restore-werkzaamheden. • Duidelijk inzicht in bewaartermijnen ook i.v.m. privacy. Helpdesk: • Het ter beschikking stellen van een Nederlandstalige, klantgerichte en laagdrempelige helpdesk; • Het verhelpen van incidenten. Mochten er zaken niet vermeld zijn in deze opsomming maar wel nodig zijn voor goed onderhoud en beheer dan worden deze verondersteld te worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer zaken expliciet wenst uit te sluiten dient dit te worden vermeld in de Nota van Inlichtingen. Mochten uit de vraagstelling in deze Offerteaanvraag of uit de aanbieding van Opdrachtnemer blijken dat er nog andere werkzaamheden nodig zijn, dan vallen deze automatisch onder de inhoud van de dienstverlening, zoals bedoeld in eis 1.1	
1.3	Bij storingen en onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot diensten of componenten die worden geleverd door derden, zal de Opdrachtnemer de communicatie met de leverancier van de betreffende dienst of component verzorgen en indien het een storing betreft: zorgdragen voor een zo spoedig mogelijk herstel zonder tussenkomst van medewerkers van de Opdrachtgever.	

	Voorbeelden hiervan zijn werkzaamheden aan de internetverbinding, werkstations en de centrale netwerkprinters.	
1.4	Indien er werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers van een derde partij, dan draagt de Opdrachtnemer zorg voor de adequate aansturing van deze medewerkers. Opdrachtgever zal in overleg treden met de betreffende derde partij om de Opdrachtnemer in voorkomende gevallen te mandateren. Daar waar dit leidt tot extra kosten, zal Opdrachtnemer overleg voeren met Opdrachtgever alvorens een opdracht te verstrekken aan derden.	
1.5	De helpdesk van de Opdrachtnemer zal optreden als 'single point of contact' voor vragen, meldingen en andere communicatie over de e-mailfaciliteiten van Opdrachtgever. Dit betekent dat de betreffende vragen, meldingen en andere communicatie naar beste vermogen worden behandeld en indien nodig doorgezet naar en gecoördineerd met de leverancier van de mailfaciliteiten. Werkzaamheden worden ten minste 1 week van tevoren aangekondigd door Opdrachtgever en/of de derde partij.	
1.6	De Opdrachtnemer zal een training verzorgen die de ICT-coördinatoren, schooldirecties en de Bovenschoolse ICT-Coördinator leert omgaan met de nieuwe omgeving.	
1.7	De Opdrachtnemer zal voor alle gebruikers bij de Opdrachtgever een handleiding ter beschikking stellen.	
1.8	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. Daarbij is het uitgangspunt is dat het migratieplan niet wezenlijk wordt gewijzigd, tenzij de inhoud van het migratieplan tot onoverkomelijke bezwaren leidt of de wijzigingen in de ogen van Opdrachtgever tot een wezenlijke verbetering leiden. Voor zover de oplevering en/of acceptatie plaatsvindt in meerdere fasen, zal dit nader worden uitgewerkt. Na schriftelijke goedkeuring van het migratieplan door de Opdrachtgever start de Opdrachtnemer met de uitvoering van het migratieplan.	
1.9	Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal Opdrachtnemer alle migratiewerkzaamheden uitvoeren conform het aangeleverde migratieplan.	

1.10	De Opdrachtnemer coördineert werkzaamheden ten behoeve van de migratie rechtstreeks met de huidige leverancier. Er vindt geen communicatie plaats via de Opdrachtgever.	
1.11	De Opdrachtgever zal per deeloplevering uit het migratieplan een acceptatietest uitvoeren. Een acceptatietest wordt als succesvol beschouwd indien: 1. De overeengekomen opleverdatum conform de overeengekomen acceptatiecriteria wordt gehaald, en 2. er geen gebreken zijn geconstateerd die het normale gebruik van de infrastructuur verstoren of onmogelijk maken. Indien een acceptatietest niet succesvol is, krijgt de Opdrachtnemer een dag de tijd om de infrastructuur nogmaals aan een acceptatietest te laten onderwerpen.	
1.12	Na een succesvolle acceptatietest zoals bedoeld in eis 1.11 factureert de Opdrachtnemer de migratiekosten voor de betreffende gemigreerde werkplekken.	
1.13	Per deeloplevering geldt voor iedere onsuccesvolle acceptatietest zoals bedoeld in eis 1.11 met uitzondering van de eerste acceptatietest binnen een deeloplevering een korting van 1% op de opgegeven prijs van de migratie. Deze kortingen zijn cumulatief voor de totale migratie en worden na afronding van de totale migratie gecrediteerd.	
1.14	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 gebruikers data, software en overige aan de school toe behorende gegevens te kunnen blijven benaderen.	
1.15	De Opdrachtnemer zal nieuwe (versies van) software technisch installeren. Naar schatting zal dit per workstation gemiddeld 4 maal per jaar plaatsvinden. Opdrachtnemer zorgt daarnaast dat overige software, zoals Office, Adobe etc. Up-to-date wordt gehouden. Indien als onderdeel van het dienstenpakket van de Opdrachtnemer ook gebruik wordt gemaakt van software van de Opdrachtnemer, dan is de installatie en/of het gebruik van updates en nieuwe versies van deze software onderdeel van de geboden dienstverlening en als zodanig inbegrepen in	

	de prijs. Het functioneel beheer van onderwijs- en kantoorsoftware wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer voert updates en onderhoud zo veel mogelijk tijdens schoolvakanties of weekends uit. Opdrachtnemer communiceert hierover ruim op voorhand en geeft daarbij in ieder geval aan: • Datum/Tijdstip onderhoud; • Tijdsduur onderhoud; • Welke onderdelen van het systeem niet of beperkt beschikbaar zijn tijdens het onderhoud.	
1.16	De Opdrachtgever schaft daar waar mogelijk softwarelicenties aan via APS-it en stelt deze aan Opdrachtnemer ter beschikking voor gebruik in de ICT-omgeving van Opdrachtgever.	
1.17	Gebruikers en hun rechten dienen automatisch aangemaakt en/of gewijzigd te worden op basis van de registratie in YouForce (HR Core Education) van Raet (medewerkers) of Esis (leerlingen). Daarnaast moet het mogelijk zijn om gebruikers en hun rechten handmatig aan te maken en/of te wijzigen.	
1.18	De Opdrachtgever wenst het proces voor het aanmaken van gebruikers te stroomlijnen en zoveel mogelijk te automatiseren. Inschrijver committeert zich eraan om gezamenlijk met Opdrachtgever een gestroomlijnd proces te ontwerpen.	
1.20	De Opdrachtnemer biedt schooldirecteuren en ICT-medewerkers van de Opdrachtgever uitgebreidere autorisaties zoals: Local Admin, het zelf kunnen wijzigen van instellingen op de PC (bijv. Achtergronden), toegang tot de C-Schijf, software kunnen installeren.	
1.21	Iedere schoollocatie wordt ten minste eens per halfjaar door een engineer bezocht om de patchkast netjes te maken, alle systemen, borden, printers e.d. langs te lopen, de bekabeling netjes te maken en alle openstaande tickets op te lossen.	
1.22	Inschrijver gaat akkoord met de Overeenkomst (Bijlage A-2) en de Verwerkersovereenkomst (Bijlage A-7) van Opdrachtgever.	
1.23	Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd.	

1.24	Opdrachtnemer slaat data op binnen de EU.	
1.25	Indien een schoollocatie van de Opdrachtgever afgestoten wordt, kan deze locatie zonder betaling van een boete of afkoopsom uit de Overeenkomst stappen. Indien de Opdrachtnemer het aantal schoollocatie's juist uitbreidt, kunnen deze nieuwe locaties aansluiten op de Overeenkomst.	
2	Serviceniveau	
2.1	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Het gebruik van de helpdesk is voor alle medewerkers van de Opdrachtgever ongelimiteerd, gratis en zonder bijkomende kosten.	
2.2	De Telefonische Wachtijd voor de helpdesk bedraagt maximaal 90 seconden.	
2.3	Van de helpdesk wordt verwacht dat het doen van meldingen maximaal 10 minuten in beslag neemt van medewerkers van de Opdrachtgever. Indien het niet lukt om in 12 minuten een telefonisch diagnose te stellen, dan wordt, indien het om een prioriteit 1 melding gaat, de melder dezelfde dag teruggebeld met een oplossing. Indien het niet mogelijk is om dit dezelfde dag op te lossen, dan wordt de volgende schooldag een engineer op locatie ingezet. Wanneer een ticket buiten SLA loopt, neemt Opdrachtnemer proactief contact op met de Opdrachtgever om na te gaan of het nodig is om een engineer op locatie in te zetten. Indien het Opdrachtgever niet lukt om de schoollocatie van de melder te bereiken, wordt standaard contact opgenomen met de Bovenschoolse ICT-Coördinator.	
2.4	Bij het melden van storingen wordt in overleg tussen de medewerker van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de prioriteit van de storing bepaald. Indien deze niet tot overeenstemming komen stelt een lid van de regiegroep van de Opdrachtgever de prioriteit. Deze prioriteiten moeten op heldere wijze voor alle gebruikers vermeld worden in het ticketsysteem. Indien de Opdrachtgever een workaround of uitwijkmogelijkheid accepteert, blijft de Opdrachtnemer werken aan een definitieve oplossing van de storing. In onderling overleg wordt een nieuwe prioriteit bepaald.	

	Voor storingen worden drie verschillende prioriteiten onderscheiden: Prioriteit 1: De ICT-omgeving is niet beschikbaar op een locatie. Werkzaamheden kunnen niet op het benodigde tijdstip worden uitgevoerd. Essentiële onderdelen (zie definitie) van de ICT-omgeving functioneren niet voor één of meerdere personen (bijv: een leraar kan een online toets niet uitvoeren). Melding van een datalek. Voor meldingen met prioriteit 1 gelden de volgende termijnen: - Reactietijd : maximaal 30 minuten - Oplostijd : maximaal 8 uur na registratie - Statusupdate: minimaal elke 2 uur Prioriteit 2: Onderdelen (anders dan de onder prioriteit 1 genoemde onderdelen) van de ICT-omgeving functioneren niet, waardoor een of meerdere gebruikers geen gebruik kunnen maken van een onderdeel van de ICT-omgeving. Voor meldingen met prioriteit 2 gelden de volgende termijnen: - Reactietijd : maximaal 2 uur - Oplostijd : maximaal 2 werkdagen na registratie - Statusupdate: minimaal elke 4 uur Prioriteit 3: Wijzigings- of informatieverzoek of bepaalde functionaliteit functioneert niet naar behoren. Voor meldingen met prioriteit 3 gelden de volgende termijnen: - Reactietijd : maximaal 2 werkdagen - Oplostijd : maximaal 5 werkdagen na registratie - Statusupdate: minimaal elke 2 werkdagen Bij de bepaling van de Reactie- en Oplostijden en wordt de tijd die de Opdrachtnemer moet wachten op derde partijen/leveranciers niet meegerekend.	
2.5	Bij een melding van <u>wijzigingsverzoeken</u> wordt deze door Opdrachtnemer als volgt behandeld: Behandelen als prioriteit 1 storing:	

	▪ Wijzigen van netwerkrechten of e-mailinstellingen van een gebruiker; ▪ Unlocken van een account. Behandelen als prioriteit 2 storing: ▪ Restore van een back-up of anderszijds terugzetten van gegevens; ▪ Aanpassen modem of firewall; ▪ Aanmaken, wijzigen en opheffen van network users, group accounts en email accounts; ▪ Aanmaken of wijzigen van de directory structuur. Alle overige wijzigingsverzoeken worden behandeld door de Opdrachtnemer als prioriteit 3 storingen.	
2.6	Indien het gewenste serviceniveau van de standaard dienstverlening van door Opdrachtnemer te beheren en controleren onderdelen van één of meer van de eisen 2.1 t/m 2.5 - over een kalenderjaar gemeten - in minder dan 90% van de gevallen wordt gerealiseerd, dan zijn de volgende kortingen van toepassing. Voor de eisen 2.1 t/m 2.3 geldt per niet gehaalde eis een korting van 1% op het totale factuurbedrag voor de Standaard Dienstverlening in het betreffende jaar. Voor de eisen 2.4 en 2.5 geldt per eis een korting van 3% op het totale factuurbedrag voor de Standaard Dienstverlening in het betreffende jaar.	
	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ICT-omgeving 99,8% van de tijd beschikbaar is op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur. De beschikbaarheid wordt door Opdrachtnemer gemeten over een kalenderjaar en jaarlijks gerapporteerd. . Bij het meten van beschikbaarheid wordt hardwarefalen uitgesloten. Reguliere onderhoudsperiodes worden hierin niet meegerekend. De ICT-omgeving is beschikbaar indien er geen prioriteit 1 of 2 meldingen openstaan. Indien er i.v.m. het niet behalen van de 99,8% beschikbaarheid kortingen op de jaarlijkse factuur worden gegeven, dan dient dit direct middels een creditfactuur verrekend te worden.	
2.7	Indien het gewenste serviceniveau van eis 0 niet wordt gerealiseerd, dan is een korting van 3% op het totale factuurbedrag voor de Standaard Dienstverlening in het betreffende jaar van toepassing.	

2.8	De Opdrachtnemer maakt dagelijks een backup van alle relevante data. De dagelijkse backups blijven minimaal een week beschikbaar. Daarnaast maakt Opdrachtnemer maandelijks een backup die minimaal een jaar beschikbaar blijft.	
2.9	Alle data blijft eigendom van de Opdrachtgever.	
2.10	Indien blijkt dat één van de in eis 2.8 genoemde backups niet beschikbaar is, dan is een korting van 3% op het totale factuurbedrag voor de Standaard Dienstverlening in het betreffende jaar van toepassing.	
2.11	Alle medewerkers van de Opdrachtgever kunnen meldingen bij de servicedesk doen. Zowel de melder, de ICT-coördinator als de directeur van de betreffende school ontvangen terugkoppeling op de melding.	
2.12	Bij het bellen met de helpdesk krijgt men niet eerst een computer met keuzemogelijkheden, maar direct een medewerker aan de lijn.	
2.13	Indien het voor de Opdrachtnemer noodzakelijk is om een werkstation op afstand over te nemen of om mee te kijken, dan kan dit uitsluitend na toestemming van de gebruiker.	
2.14	De Opdrachtnemer stelt een portal beschikbaar voor alle medewerkers van de Opdrachtgever. Dit portal biedt inzicht in de status van de (lopende) meldingen en in gekende problemen.	
2.15	Het moet in principe mogelijk zijn om op ieder werkstation gebruik te maken van externe opslagmedia zoals bijvoorbeeld usb-apparaten. De veiligheid van de ICT-omgeving moet daarbij beschermd blijven.	
2.16	Wanneer de servicedesk van Opdrachtnemer geen oplossing kan bieden, wordt direct gekeken naar een alternatieve werkwijze, zoals reparatie/oplossing op locatie.	
2.17	Gebruikers moeten zelf in staat zijn een nieuw wachtwoord op te vragen en kunnen deze zelf plaats onafhankelijk maken.	
2.18	Gebruikers moet automatisch verplicht worden om gebruik te maken van Two Factor Authentication.	
3	Functionaliteit	

3.1	Gebruikers moeten te allen tijde plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken met hun applicaties.	
3.2	Gebruikers moeten te allen tijde plaats- en tijdonafhankelijk kunnen beschikken over hun data.	
3.3	Per locatie en overkoepelend moet aan aantal gebruikers kunnen beschikken over een serviceomgeving, waarin zonder tussenkomst van Opdrachtnemer: ▪ gebruikersrechten kunnen worden aangepast; ▪ software kan worden toegewezen aan gebruikers; ▪ management informatie t.a.v. hard- en software kan worden uitgelezen; ▪ de status van meldingen aan Opdrachtnemer kan worden ingezien; ▪ communicatie mogelijk is met Opdrachtnemer; ▪ printers en andere randapparatuur kunnen worden toegevoegd en beheerd; ▪ contractafspraken en alle documenten voortvloeiend uit de eisen onder 4 (Communicatie) zijn terug te vinden in het portaal en bij de tickets.	
3.4	Per locatie en overkoepelend moet een aantal gebruikers goed zichtbaar nieuwsberichten kunnen plaatsen in de gebruikersomgeving van de overige gebruikers.	
3.5	Gebruikers moeten te allen tijde tegelijk plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken met hun server applicaties met een goed functionerende thuiswerkoplossing zonder dat de snelheid van de thuiswerkoplossing merkbaar vermindert.	
3.6	Gebruikers moeten te allen tijde plaats- en tijdonafhankelijk kunnen beschikken over hun data. Er is geen limiet in de hoeveelheid gebruikte data.	
4	Communicatie	
4.1	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 de Opdrachtnemer. Tijdens de migratieperiode komt de regiegroep tweewekelijks bij elkaar, daarna 1 maal per maand. 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: 1. Zaken die hebben gespeeld op de scholen. 2. Opvallende vragen die vanuit de scholen zijn binnengekomen. 3. Eventuele aanpassingen die op de scholen gaan worden uitgerold. 4. Vaststellen in hoeverre de vastgestelde jaarplanning gehaald wordt. 5. Toekomstverwachtingen van de Opdrachtgever. 6. Toekomstvisie van de Opdrachtnemer. De regiegroep bereidt tevens de vergadering van de Bovenschools ICT Coördinator van de Opdrachtgever met de directie van de Opdrachtnemer voor. In onderling overleg kan het overleg van de regiegroep ook telefonisch plaatsvinden.	
4.2	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.	
4.3	3 keer per jaar vindt er een vergadering plaats waaraan de Bovenschools ICT Coördinator van de Opdrachtgever en de directie van het de Opdrachtnemer deelnemen.	
4.4	De Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager aan die verantwoordelijk is van het relatiebeheer met de Opdrachtgever. De accountmanager doet minstens tweemaal per jaar proactief het voorstel bij iedere school van de Opdrachtgever om op locatiebezoek te komen. De betreffende school kan vervolgens zelf aangeven of hier behoefte aan is. Bij deze gelegenheid bespreekt de accountmanager de schoolspecifieke wensen en ervaringen met de schoolleiding of diens gedelegeerde. De accountmanager stuurt een verslag van het gesprek naar de schoolleiding en de Bovenschools ICT Coördinator en zet vervolgens indien nodig acties uit binnen de organisatie van de Opdrachtnemer. De accountmanager neemt daarnaast aan het eind van iedere maand telefonisch contact op met de schoollocaties waar nog tickets open staan met de vraag of het noodzakelijk is om een engineer op locatie in te zetten.	

4.5	De Opdrachtnemer levert op verzoek, maar minimaal 1 keer per maand, een rapportage aan de Bovenschoolse ICT-Coördinator. Opdrachtnemer alarmeert de Bovenschoolse ICT-Coördinator proactief wanneer zaken niet goed lopen. Het volstaat niet om de ICT-Coördinator simpelweg naar Topdesk te verwijzen. De rapportage dient ten minste de volgende zaken te vermelden: - (Geplande) mutaties in de infrastructuur; - Door de scholen geuite wensen; - Klachten; - Incidenten per school die buiten SLA lopen; - Incidentenrapportage op het gebied van datalekken. De rapportage geeft (daar waar toepasselijk) minimaal inzicht in de datum en tijdstip van de melding, medewerker die de melding deed, de status, de oorzaak, Telefonische Wachtijd, en de oplos- en Reactietijd.	
4.6	De Opdrachtnemer levert op verzoek, maar minimaal 2 keer per jaar, in een bestand per e-mail een overzicht van alle aanwezige hardware per school aan de schoolleiding en de Bovenschools ICT Coördinator. Het overzicht geeft (daar waar toepasselijk) minimaal inzicht in merk, type, aanschafdatum, resterende garantietermijn, opslagruimte, vrije opslagruimte, geheugen, processor en besturingssysteem.	
4.7	De Opdrachtnemer levert op verzoek, maar minimaal 2 keer per jaar, een overzicht van alle geïnstalleerde software per school aan de schoolleiding en de Bovenschools ICT Coördinator. Het overzicht geeft (daar waar toepasselijk) minimaal inzicht in de naam van het pakket, versie en het aantal licenties.	
4.8	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een rapportage die op adequate wijze inzage geeft in het prestatieniveau dat wordt gevraagd in eis 2.1 t/m 2.10. Deze rapportage wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever.	
4.9	De Opdrachtnemer draagt per gebied zorg voor vaste contactpersonen op het gebied van commercie, service en financiën.	

5	Leveringen	
5.1	Bij levering van relevante apparatuur door derden draagt de Opdrachtnemer zorg voor de coördinatie van de levering, zoals het afstemmen van afleverdatum, -tijd en locatie.	
5.2	Bij levering van relevante apparatuur door derden draagt de Opdrachtnemer zorg voor een 'dead on arrival'-test en de installatiewerkzaamheden op locatie die nodig zijn voor ingebruikname van de apparatuur. Het is toegestaan om hiertoe een installatiemogelijkheid in de vorm van bijvoorbeeld PXE of dergelijke beschikbaar te stellen aan de leverancier van de apparatuur, zodat deze de apparatuur bij plaatsing direct automatisch (met enkele toetsaanslagen) kunnen installeren. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van de plicht om de installatiewerkzaamheden zelf uit te voeren indien installatie door een andere partij om redenen niet mogelijk is.	
5.3	De Opdrachtnemer fungeert als Single Point Of Contact richting leveranciers bij de afhandeling van garantie en andere serviceverlening. Derhalve neemt Opdrachtnemer ook de afhandeling van bijvoorbeeld hardwarefalen bij computers en digitale schoolborden van de Opdrachtgever op zich. Om tot een goede werkwijze te komen, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een Document Afspraken en Protocollen op.	
5.4	Indien uitbreiding van de beschikbare opslagruimte benodigd is, biedt Opdrachtnemer dit aan tegen een marktconforme prijs.	
6	Facturatie	
6.1	Facturatie van de Standaard Dienstverlening vindt 1 maal per jaar plaats. De Opdrachtnemer brengt per school een vast bedrag in rekening voor de Standaard Dienstverlening op basis van het aantal leerlingen op 1 oktober voorafgaand van het kalenderjaar waarover 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 de Opdrachtgever.	
6.2	Het schoolbestuur ontvangt één totaalfactuur met daarop individuele factuurregels per schoollocatie. Op deze factuurregels moet in ieder geval de naam van de schoollocatie en het aantal leerlingen waarop de facturatie is gebaseerd, weergegeven worden.	

6.3	Indien geconstateerd wordt dat er niet aan het Programma van Eisen wordt voldaan, dan krijgt Opdrachtnemer een door Opdrachtgever te bepalen hersteltermijn. Wordt deze hersteltermijn overschreden, dan ontvangt Opdrachtgever een korting van 5% op de eerstvolgende factuur.	
6.4	Te factureren bedragen zijn inclusief BTW.	

Bijlage A-5 Overzicht schoollocaties

Een overzicht van de scholen behorende bij de Aanbestedende dienst is opgenomen in een apart document.

Bijlage A-6 Overzicht infrastructuur

Een overzicht van de infrastructuur is opgenomen in een apart document.

Bijlage A-7 Model verwerkersovereenkomst

De verwerkersovereenkomst is gepuliceerd als aparte bijlage.