



INGENION



## Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese aanbesteding IT-beheer

Ten behoeve van:





**INGENION**  
WWW.INGENION.NL

BEZOEKADRES Josink Esweg 2  
POSTCODE 7545 PN Enschede  
TELEFOON 053 4363937  
INTERNET [www.ingenion.nl](http://www.ingenion.nl)

# Uitnodiging tot Inschrijving

Openbare Europese aanbesteding

## IT-beheer

*Ten behoeve van stichting*

## Katholiek Onderwijs Enschede



Aanbestedende dienst:	KOE
TenderNed kenmerk:	351300
Versie:	0.9
Inkoopadviseur:	Chris Sanderman [ <a href="mailto:chris.sanderman@ingenion.nl">chris.sanderman@ingenion.nl</a> ]
© maart 2022	Ingenion

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

# Inhoudsopgave

<b>Definities en begripsbepaling</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>9</b>
1.1 Doel van de aanbesteding .....	10
1.2 Visie op IT.....	10
1.2.1 Burcht, stad en platteland .....	10
1.3 Overeenkomst .....	10
1.4 Locaties .....	11
1.5 Leeswijzer .....	11
1.6 KOE.....	11
1.6.1 IOK de Globe.....	11
<b>2 Aard en omvang van de Opdracht</b> .....	<b>12</b>
2.1 Scope.....	12
2.2 Huidige situatie .....	14
2.3 Gewenste situatie .....	14
2.3.1 Conversie .....	14
2.3.2 IT-coördinator.....	14
2.3.3 Toegang.....	14
2.3.4 Beveiliging en privacy .....	14
2.3.5 Wi-Fi .....	15
2.3.6 Communicatie en service .....	15
2.3.7 Meldingen en opvolging .....	15
2.3.8 Leer- en Werkomgeving.....	15
2.3.9 Overige omgevingen.....	15
2.3.10 Nieuwe Gebruikers.....	15
2.3.11 Overzichten en rapportage.....	16
2.3.12 Primair proces.....	16
2.3.13 IKC en andere samenwerkingen .....	16
2.4 Percelen .....	16
<b>3 Procedure</b> .....	<b>17</b>
3.1 Digitaal aanbesteden .....	17
3.2 Planning .....	17
3.3 Publicatie .....	18
3.4 Nota van Inlichtingen.....	18
3.4.1 2e Nota van Inlichtingen.....	18
3.4.2 Toepasselijkheid Nota(s) van Inlichtingen.....	18
3.5 Inschrijving in samenwerking met andere Inschrijvers .....	19
3.5.1 Combinatie.....	19
3.5.2 Aan te leveren gegevens combinatie .....	19
3.5.3 Onderaanneming.....	19
3.6 Inschrijving .....	20
3.6.1 Contactpersoon KOE.....	20
3.6.2 Vormvereisten Inschrijving .....	20
3.6.3 Vormvereisten prijsopgave .....	21
3.6.4 Toelichting op prijzenblad.....	21
3.6.5 Wijze van aanbieden Inschrijving.....	22
3.7 Beoordelen Inschrijvingen .....	22
3.7.1 Algemeen.....	22
3.7.2 Openen van de Inschrijvingen.....	23
3.7.3 Controle.....	23

3.8	Gunningsprocedure .....	23
3.9	Geschiktheid en gunningsprocedure .....	28
3.9.1	<i>Toetsing aan het Programma van Eisen .....</i>	<i>28</i>
3.9.2	<i>Accorderen overige eisen via TenderNed.....</i>	<i>28</i>
3.9.3	<i>Beoordeling Beste PKV.....</i>	<i>28</i>
3.10	Subgunningcriterium: prijs .....	29
3.10.1	<i>Beoordeling subgunningcriterium prijs.....</i>	<i>29</i>
3.11	Subgunningcriterium kwaliteit .....	30
3.11.1	<i>Subgunningscriterium kwaliteit: casevragen.....</i>	<i>30</i>
3.11.2	<i>Minimale score op kwaliteit.....</i>	<i>35</i>
3.11.3	<i>Subgunningscriterium kwaliteit: demonstratie en verificatie .....</i>	<i>35</i>
3.11.4	<i>Totaal eindscore .....</i>	<i>36</i>
3.12	Voornemen tot gunning en afwijzing .....	37
3.13	Definitieve gunning.....	37
<b>4</b>	<b>Algemene bepalingen .....</b>	<b>38</b>
4.1	Kosten deelname procedure .....	38
4.2	Regelgeving.....	38
4.3	Algemene voorwaarden en bepalingen.....	38
4.4	Akkoordverklaring.....	38
4.5	Juridische volgorde documenten.....	39
4.6	(Intellectueel) eigendom.....	39
4.7	Geheimhouding .....	39
4.8	Voorbehouden .....	39
4.9	Onvolkomenheden .....	40
4.10	Klachten .....	40
<b>Bijlage 01.</b>	<b>Checklist .....</b>	<b>41</b>
<b>Bijlage 02.</b>	<b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....</b>	<b>42</b>
<b>Bijlage 03.</b>	<b>Financieel economische bekwaamheid .....</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 04.</b>	<b>Kerncompetenties .....</b>	<b>44</b>
<b>Bijlage 05.</b>	<b>Programma van Eisen .....</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage 06.</b>	<b>Prijzenblad .....</b>	<b>62</b>
<b>Bijlage 07.</b>	<b>Concept Overeenkomst .....</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 08.</b>	<b>Concept Verwerkersovereenkomst .....</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 09.</b>	<b>Algemene inkoopvoorwaarden.....</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 10.</b>	<b>Locaties.....</b>	<b>66</b>

## Definities en begripsbepaling

Onderstaande begrippen zijn in alle documenten van deze aanbesteding met een beginhoofdletter weergegeven.

Begrippen en definities kunnen zowel in enkelvoud als meervoud worden gehanteerd.

Waar in de tekst de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

Het gebruik van woorden zoals "onder andere", "tenminste", "minimaal", "inclusief", "mede begrepen", "waaronder" en "omvattende" betekenen: met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

Tabel 1: Definities en begrippen

BEGRIJ / DEFINITIE	OMSCHRIJVING
<b>AANBESTEDENDE DIENST:</b>	Stichting Katholiek Onderwijs Enschede (KOE).
<b>AANBESTEDINGSWET 2012:</b>	Herziene Aanbestedingswet 2012, van kracht per 1 juli 2016. Hierna ook te noemen AW 2012.
<b>ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN</b>	GIBIT 2020. Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT.
<b>APPARATUUR:</b>	De Devices waarop, of in samenhang waarmee, de Systeemprogrammatuur dient te functioneren. Onder apparatuur wordt in ieder geval verstaan: IT-hardware, IT-infrastructuur en Randapparatuur.
<b>APPLICATIE:</b>	Alle educatieve en administratieve programma's, alsmede standaard MS Office programma's die door Opdrachtnemer in de IT-infrastructuur van KOE zijn geïnstalleerd en door KOE worden gebruikt ter ondersteuning van het onderwijsleerproces en bedrijfsvoering.
<b>BESTE PKV:</b>	Gunningscriterium waarbij wordt gegund op basis van een verhouding tussen het gewicht van kwaliteitsaspecten en het gewicht van de prijs.
<b>BIJLAGE:</b>	Een appendix bij één van de aanbestedingsdocumenten.
<b>CONVERSIE:</b>	Het converteren en migreren van gegevensbestanden van Opdrachtgever van het oude (huidige) systeem naar de nieuwe ICT Prestatie, zonder daarbij de volledigheid, de integriteit en de metadata van de gegevens aan te tasten. Hieronder wordt ook verstaan: het proces waarbij wijziging van de bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt gerealiseerd, inclusief training en of instructie voor Gebruikers. Ook het installeren van de nieuwe profielen voor Gebruikers op de Devices behoort hiertoe.
<b>DEVICE:</b>	Hardware binnen KOE waaronder Laptop, werkstation (desktop computer), chromebook, iPads, MacBooks, multifunctionals, en of digiboard.

**BEGRIJ / DEFINITIE****OMSCHRIJVING**

<b>DIENSTVERLENING:</b>	Alle werkzaamheden benodigd voor goed ICT Prestatie, (het in werking stellen en) het optimaal functioneren van de IT-omgeving, waaronder ongestoorde toegang tot het internet en daarmee tot alle benodigde Applicaties. Ook (voorbereidend) werk nodig voor Conversie inrichting van de back-end door de Opdrachtnemer behoort tot de Dienstverlening. Gebruikerstraining aan alle Gebruikers(groepen) behoort hier ook toe.
<b>GEBRUIKERS:</b>	Medewerkers en personen die door KOE zijn aangewezen om toegang te krijgen c.q. rechten hebben in IT-infrastructuur te werken en/of te lezen. Gebruikers hebben rechten die overeenkomen met die van de gebruikersgroep waartoe zij behoren.
<b>ICT PRESTATIE:</b>	De werkzaamheden zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving (onder andere hoofdstuk 2 en het Programma van Eisen).
<b>INCIDENT:</b>	Een ongeplande onderbreking in de ICT Prestatie of vermindering in de kwaliteit van de ICT Prestatie.
<b>INSCHRIJVER:</b>	Een geselecteerde natuurlijke- of rechtspersoon (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een Inschrijving indient.
<b>INSCHRIJVING:</b>	Een offerte van een Inschrijver uitgebracht aan KOE gebaseerd op de eisen en wensen van KOE zoals beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving.
<b>IT-HARDWARE:</b>	(Virtuele) Servers, laptops, desktops, tablets, Chromebooks, printers, multifunctionals, (virtuele) servers, AV-middelen en overige (mobile) Devices met toegang tot het netwerk en/of internet.
<b>IT-INFRASTRUCTUUR:</b>	Netwerk en Wi-Fi infrastructuur (o.a. routers, switches en access points), en overige zaken en netwerkinfrastructuur die bijdragen aan internet- en netwerktoegang voor IT-hardware.
<b>IT-SERVICE:</b>	Het leveren van ongestoorde toegang tot Applicaties, data en internet onder ICT Prestatie van de Opdrachtnemer.
<b>KOE:</b>	Stichting Katholiek Onderwijs Enschede, statutair gevestigd aan de Moutlaan 31 in Enschede. (Zie ook Aanbestedende Dienst.)
<b>LEER- EN WERKOMGEVING:</b>	(Online) platforms vergelijkbaar met en gelijkwaardig aan COOL, Zulu-Connect of MOO, inclusief Office 365, waarop onder andere Applicaties en een stuk opslag voor de Gebruiker (online) beschikbaar worden gesteld.  Deze omgeving beschikt over een dashboard voor zowel leerlingen als leerkrachten, zodat zij via Single Sign On (SSO) bij de verschillende applicaties kunnen komen.
<b>LOCATIE:</b>	Een vestiging van KOE.

**BEGRIJ / DEFINITIE****OMSCHRIJVING**

<b>MELDING:</b>	Een vraag, Incident, Klacht of wijzigingsverzoek welke via telefoon, e-mail of webbased invoer bij de servicedesk is binnengekomen en als zodanig is geregistreerd en is voorzien van een uniek incidentnummer.
<b>NOTA VAN INLICHTINGEN:</b>	Document waarin vragen van de Inschrijvers en de antwoorden van KOE daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en of in de daaraan gerelateerde inkoopdocumenten.
<b>OPDRACHTNEMER:</b>	De Inschrijver aan wie op basis van deze aanbesteding de opdracht gegund is.
<b>OVEREENKOMST:</b>	Het document met afspraken tussen KOE en de Inschrijver die de Inschrijving met de Beste Prijs- Kwaliteitverhouding heeft ingediend.
<b>PARTIJ(EN):</b>	KOE en of Opdrachtnemer.
<b>PROBLEEM:</b>	Incidenten die zich structureel voordoen of niet kunnen worden opgelost met de voorhanden zijnde kennis en middelen.
<b>PROGRAMMA VAN EISEN:</b>	Het hoofdstuk van de Uitnodiging tot Inschrijving waarin de inhoud van de gevraagde Dienstverlening en de eisen gesteld aan de Inschrijving.
<b>RANDAPPARATUUR:</b>	Devices die zijn gerelateerd aan de Apparatuur door middel van functie en/of in hetzelfde netwerk van de Apparatuur zijn aangesloten (o.a. toetsenbord, muis, printers, multifunctionals, AV-middelen etc.) maar ook de website van een School voor zover hierbij de Opdrachtnemer in de ogen van KOE een rol heeft.
<b>SAAS:</b>	Software as a Service. Software die als online dienst wordt aangeboden. KOE schaft de software niet aan maar gebruikt deze tegen betaling via internet. De Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor een ongestoorde werking van de netwerkomgeving van KOE waarop de SAAS-oplossing wordt binnengehaald en wordt uitgevoerd. De Gebruiker heeft dus geen software op zijn eigen computer. Hij kan het programma op afstand, via internet, benaderen.
<b>SCHOOL:</b>	Een School aangesloten bij KOE.
<b>SERVICEDESK:</b>	Een gekwalificeerd (skilled) single point of contact die contacten onderhoud met een select aantal personen van de KOE en de Opdrachtnemer. Tot het takenpakket van de skilled Servicedesk behoren het afhandelen van Meldingen en zij treedt op als probleemeigenaar. Dit betekent dat de melder slechts één keer een Melding hoeft uit te leggen of toe te lichten en op de hoogte wordt gehouden van de status van de Melding.

**BEGRIJ / DEFINITIE****OMSCHRIJVING**

<b>SLA:</b>	Service Level Agreement: de set met afspraken tussen Partijen over het niveau van de Dienstverlening aan en of kwaliteit van diensten ten behoeve van deze opdracht.
<b>SYSTEEMPROGRAMMATUUR:</b>	Een programma (meestal een geheel van samenwerkende programma's), inclusief daarbij behorende documentatie, dat na het opstarten van een computer in het geheugen geladen wordt en de hardware aanstuurt, ook wel operating system genoemd. In de SLA wordt een specificatie gegeven van de Systeemprogrammatuur. Onder Systeemprogrammatuur wordt mede begrepen overige hulpprogrammatuur die functies aan het systeem of aan het Beheer toevoegen.
<b>UITNODIGING TOT INSCHRIJVING:</b>	Het onderhavige document waarin KOE zijn eisen en wensen heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren. Eventuele Bijlagen maken integraal onderdeel uit van de Uitnodiging tot Inschrijving.
<b>UITWISSELINGSPLATFORM</b>	Een omgeving waarmee informatie- en documentenuitwisseling en online samenwerking binnen een groep of organisatie mogelijk wordt gemaakt.
<b>VERWERKERSOVEREENKOMST:</b>	Het document waarin staat beschreven wie verantwoordelijk is bij de verwerking van persoonsgegevens. De verwerker is degene die in opdracht van KOE persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
<b>WERKDAG:</b>	Een kalenderdag, niet zijnde een zaterdag of zondag, een algemeen erkende feestdag in Nederland of het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet. Een standaard Werkdag wordt gezien van 08:00 tot 17:00 uur.

## 1 Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van KOE ten aanzien van de Europese aanbesteding voor IT-beheer (ICT Prestatie). De Opdrachtnemer dient tevens advies te kunnen verstrekken bij IT-gerelateerde vraagstukken. KOE nodigt u hierbij uit tot het uitbrengen van een Inschrijving.

Het doel van deze aanbesteding is het doelmatig en rechtmatig contracteren van één Opdrachtnemer voor de ICT Prestatie die tevens een adviesfunctie kan vervullen. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de in deze Uitnodiging tot Inschrijving gestelde eisen en wensen. De ICT Prestatie dient te starten op uiterlijk 1 oktober 2022 en gereed te zijn op 1 februari 2023, voor die Locaties waarvan de huidige overeenkomsten op 1 februari 2023 expireren. 1 februari 2023 is de uiterste datum waarop deze Locaties van KOE overgaan naar de nieuwe omgeving, de Conversie is op deze tien Locaties dan compleet en de benodigde (Gebruikers)trainingen zijn dan gegeven. Opdrachtnemer dient in aanmerking te nemen dat bestaande overeenkomsten met huidige leveranciers worden gerespecteerd, zie ook Tabel 2 hieronder. Als een bestaande overeenkomst expireert draagt Opdrachtnemer zorg voor een soepele en geruisloze overgang. Dit betekent dat voor overige tien Scholen de Conversie gereed is op 31 mei 2023.

Tabel 2: Huidige overeenkomsten

<b>SCHOOL</b>	<b>CONTRACT TOT</b>	<b>SCHOOL</b>	<b>CONTRACT TOT</b>
<b>BESTUURSBUREAU</b>	1 februari 2023	<b>LIDUINA</b>	30 mei 2023
<b>ARIËNSSCHOOL</b>	1 februari 2023	<b>GERARDUS</b>	30 mei 2023
<b>DE KUBUS</b>	1 februari 2023	<b>DE REGENBOOG</b>	30 mei 2023
<b>ALFONSUS</b>	1 februari 2023	<b>DE TROUBADOUR</b>	30 mei 2023
<b>BONIFATIUS</b>	1 februari 2023	<b>ST. JAN</b>	30 mei 2023
<b>PAULUS</b>	1 februari 2023	<b>DE WINDROOS</b>	30 mei 2023
<b>DE TRIANGEL</b>	1 februari 2023	<b>PAUS JOANNES</b>	30 mei 2023
<b>MARCELLINUS</b>	1 februari 2023	<b>MENKOTOREN</b>	30 mei 2023
<b>DE JONGE HELDEN</b>	1 februari 2023	<b>BOMANS</b>	30 mei 2023
<b>IOK DE GLOBE</b>	1 februari 2023	<b>SCHATEILAND</b>	30 mei 2023

Met deze Europese aanbesteding worden de volgende diensten ingekocht die als volgt kunnen worden geclassificeerd in CPV-codes:

Tabel 3: CPV-codes

<b>ONDERDEEL</b>	<b>CPV-CODE</b>	<b>CPV-OMSCHRIJVING</b>
<b>ICT PRESTATIE</b>	72510000-3	Beheerdiensten in verband met computers
<b>LEER- EN WERKOMGEVING</b>	48000000-8	Software en informatiesystemen

## 1.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om te komen tot een Overeenkomst met één Opdrachtnemer. KOE is voornemens een Overeenkomst af te sluiten met de Inschrijver met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (beste PKV).

## 1.2 Visie op IT

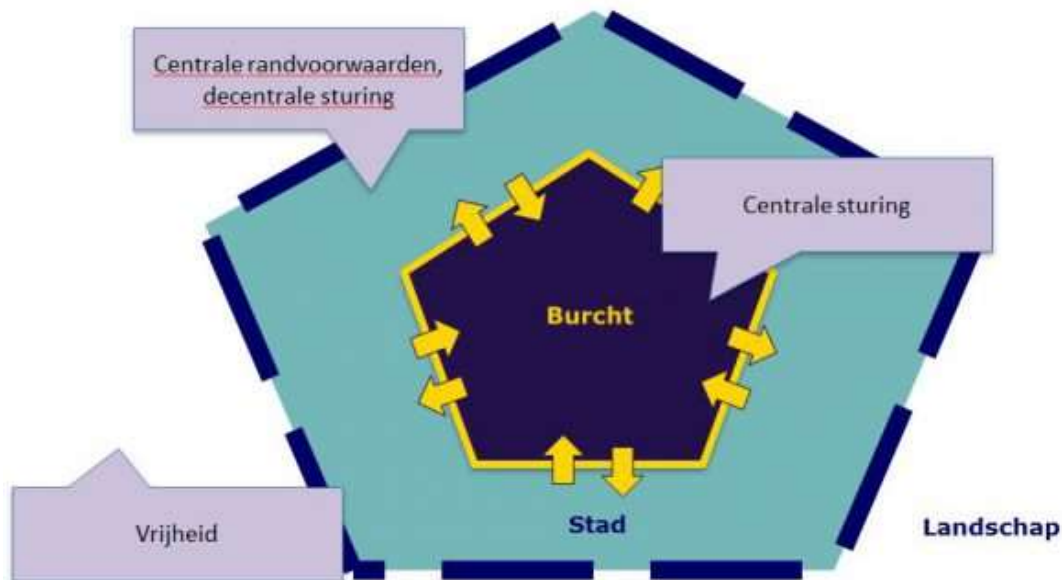
KOE zoekt een betrouwbare partner die de stichting en haar Scholen als het ware technisch ontzorgd, zodat maximaal gefocust kan worden op het onderwijs. Daarnaast zoekt KOE een kennispartner om het onderwijs van nu te faciliteren en het onderwijs van de toekomst mogelijk te maken. Vanwege de impact op het onderwijsproces en ook in het dagelijkse leven is IT voor de KOE een factor van cruciaal belang. Daarbij speelt mee dat de ontwikkelingen op het gebied van IT steeds een steeds grotere invloed krijgt op het primaire proces van KOE. Een dag zonder IT is nauwelijks meer voorstelbaar. Daarbij komt dat veiligheid van de data en privacy van de Gebruikers meer en meer onder druk komen te staan vanwege toenemende cybercriminaliteit. Techgiganten zoals Apple, Google en Microsoft worden in toenemende mate belangrijker vanwege hun invloed op de Applicaties, Systeemprogrammatuur en Devices. Bij deze bedrijven komen de privacyregels die in Nederland gelden niet altijd op de eerste plaats.

KOE stelt de privacy en dataveiligheid van de leerlingen en haar medewerkers wel op de eerste plaats. Het is van groot belang dat de partij, aan wie deze aanbesteding wordt gegund, dit erkent, herkent en volledig ondersteunt.

De taak van ICT Prestatie begint vanaf het punt dat glasvezel een School binnenkomt en loopt van de IT-infrastructuur door tot en met de Gebruikersondersteuning.

### 1.2.1 Burcht, stad en platteland

KOE hanteert zelf onderstaande metafoor voor het Applicatielandschap. Uiteraard staat KOE open voor andere zienswijzen van Opdrachtnemer hierover en haar visie daarbij, maar het uitgangspunt als hieronder weergegeven vormt de basis, tenzij Opdrachtnemer gefundeerde onderbouwing kan verstrekken waarom onderstaande model niet handig is voor KOE.



## 1.3 Overeenkomst

Voor deze aanbesteding wenst KOE één Overeenkomst te sluiten met een Opdrachtnemer die de omgeving voor de Stichting kan beheren op basis van de wensen en eisen zoals deze zijn verwoord in

deze aanbesteding. Daarnaast verwacht KOE dat de Opdrachtnemer schoolspecifieke diensten moeten kunnen verlenen, waarbij de context van de school leidend is.

De Opdrachtnemer moet:

- Goed en makkelijk (digitaal) bereikbaar zijn voor Scholen;
- Expert zijn op het gebied van IT-beveiliging (ook van databeveiliging) en AVG;
- Snelle dienstverlening kunnen verlenen (desgewenst binnen een uur op Locatie aanwezig) bij praktische problemen.

De Overeenkomst wordt aangegaan met de Inschrijver die de Inschrijving met de Beste Prijs/Kwaliteit Verhouding heeft ingediend. Iedere Overeenkomst is gebaseerd op de Nota('s) van Inlichtingen, deze Uitnodiging tot Inschrijving, de Algemene Inkoopvoorwaarden van KOE, de concept Overeenkomst en de Inschrijving van de Opdrachtnemer.

De looptijd van de Overeenkomst is gesteld op drie jaar met de éézijdige optie van KOE deze vijf (5) keer met 12 maanden te verlengen.

## 1.4 Locaties

KOE heeft 18 Scholen verdeeld over 21 Locaties (dit is inclusief IOK de Globe) plus een bestuurskantoor verspreid over de gemeente Enschede. In Bijlage 10 worden de Locaties benoemd die binnen de omvang van deze Opdracht horen.

## 1.5 Leeswijzer

Deze leeswijzer bevat een korte weergave van de opbouw van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

- Hoofdstuk 1 verschaft informatie over KOE, het doel en onderwerp van deze aanbesteding en een beknopte toelichting op de procedure.
- Hoofdstuk 2 gaat in op de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de te volgen procedure.
- Hoofdstuk 4 heeft betrekking op algemene bepalingen en (juridische) voorwaarden.
- In de Bijlagen zitten de benodigde formulieren voor Inschrijving, een prijzenblad, een adressenlijst, een concept Overeenkomst, Algemene Inkoopvoorwaarden van KOE.

## 1.6 KOE

Katholiek Onderwijs Enschede (KOE) biedt leerlingen en ouders in Enschede 18 scholen met een hechte, betrouwbare, respectvolle en professionele leeromgeving. Scholen die leerlingen verbinden met elkaar en met de Enschedese samenleving en die hen een waardevol en inspirerend fundament voor hun verdere leven bieden. Een periode waar ze met veel plezier op terug zullen kijken.

Meer informatie over KOE kunt u vinden op het volgende internetadres: [www.koe-enschede.nl](http://www.koe-enschede.nl).

### 1.6.1 IOK de Globe

De Globe is een interzuilare taalschool voor anderstalige kinderen in Enschede en omgeving. Interzuilair houdt in dat de school opgericht is door het Openbaar Onderwijs, de Vereniging Christelijk Onderwijs en de Stichting Katholiek Onderwijs Enschede. De School IOK de Globe heeft een bijzondere positie binnen deze aanbesteding, zij heeft geen eigen BRIN-nummer, maar valt onder de Windroos.

## 2 Aard en omvang van de Opdracht

Aan de aantallen uit Tabel 4 kunnen geen conclusies worden verbonden, noch rechten of afnamegaranties worden ontleend. Zij dienen ter illustratie van de omvang van de verwachte af te nemen en bijbehorende dienstverlening. Deze aantallen vormen ook de grondslag voor het prijzenblad.

Tabel 4: Omvang opdracht

<b>ONDERDEEL</b>	<b>OMVANG</b>
<b>AANTAL LEERLINGEN</b>	4.009
<b>AANTAL LOCATIES</b>	22
<b>AANTAL GOOGLE GEBRUIKERS</b>	Ca. 4.500
<b>AANTAL APPLE GEBRUIKERS<sup>1</sup></b>	Ca. 500
<b>AANTAL SHAREPOINT GEBRUIKERS</b>	Ca. 450
<b>AANTAL BEHEREN DEVICES</b>	Ca. 5.500

### 2.1 Scope

Hierna volgt een opsomming van de dienstverlening die minimaal tot de opdracht behoort en die dient te worden aangeboden en uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Indien hier over beheer wordt gesproken van daar tenminste onder:

- Netwerkbeheer;
- Accountbeheer volgens richtlijnen die gezamenlijk met KOE worden opgesteld;
- Accounts aanmaken, rechten instellen, wachtwoordbeheer, licentiebeheer;
- Heldere en duidelijke rechtenstructuur op basis van rollen;
- Eenduidigheid van de inrichting (iedere medewerker van de Opdrachtnemer hanteert dezelfde rechtenstructuur etc.);
- Beheer van Devices.

Binnen de scope van deze opdracht ICT Prestatie valt minimaal:

1. Fungeren als sparringpartner voor Bovenschools ICT-ers: gevraagd en ongevraagd adviseren over allerhande relevante IT-zaken binnen het (primair) onderwijs;
2. Voorziet en beheert de Leer- en Werkomgeving waarin iedere leerling een Google account heeft die via de Leer- en Werkomgeving is te bereiken;
3. Voorziet en beheert de Leer- en Werkomgeving waarin iedere medewerker een Google account en of een Appleaccount heeft en een Office365 account (gekoppeld aan het hoofddomein) die via de Leer- en Werkomgeving is te bereiken;
4. Beheer van de leerkrachtomgeving (zowel Google account, Apple account als Office365 account);
5. Beheer van de IT-infrastructuur:
  - a. De complete IT-infrastructuur;
  - b. De Devices zitten in een Windows-, Google- of Appleomgeving (iPads). Eén inlog volstaat (SSO), de Devices worden beheerd en beveiligd door Opdrachtnemer.

<sup>1</sup> Met name in de groepen 1 en 2 wordt gebruik gemaakt van iPads en bijbehorende accounts.

- c. Wifi-omgeving<sup>2</sup>;
  - i. Switches en accesspoints
- d. Zorgdragen voor een AVG-proof infrastructuur voor KOE en de Gebruikers;
  - i. De Opdrachtnemer heeft een signalerende/ corrigerende functie ten aanzien van de AVG (bijvoorbeeld het verifiëren van ongebruikelijke aanvragen)
- e. Verschaffen van toegang. Toegang betekent hier toegang voor Gebruikers (tot):
  - i. de benodigde Applicaties;
  - ii. data;
  - iii. internet;
  - iv. voor derden (bijvoorbeeld i.v.m. brandmelding, multifunctionals of telefonie).
- 6. Het verzorgen van scholing / instructie<sup>3</sup> (bijvoorbeeld voor de Leer- en Werkomgeving en of workshops van voor KOE relevante IT-zaken.
- 7. Zorgdragen voor ongestoorde toegang van een Leer- en Werkomgeving (inclusief toegang tot Applicaties) gekoppeld aan Basispoort via een SSO platform:
  - a. Voor leerlingen;
  - b. Voor medewerkers;
- 8. Ongestoorde werking van Randapparatuur (hiervoor kan het zijn dat de Opdrachtnemer dient samen te werken met derden):
  - a. O.a. digiborden, multifunctionals, alarminstallatie, website en dergelijke;
- 9. Beheer van de SharePoint omgeving, inclusief servicedesk voor de SharePoint Gebruiker;
- 10. Herinrichting en beheer van Google Workspace for Education Fundamentals;
 

De huidige situatie is dat, op zeven Scholen na – die samen 1 domein hebben –, iedere School apart een eigen domein heeft. KOE verwacht van Opdrachtnemer ondersteuning en advies bij het terugdringen van het aantal domeinen en de bijbehorende licenties.
- 11. Beheer van de Azure-omgeving;
- 12. Beheer Office365-omgeving;
- 13. Beheer en inrichting van de Apple/JamF-omgeving;
- 14. Een goed bereikbare, klantvriendelijke en deskundige servicedesk:
  - a. Voor onder andere gebruikersproblemen (inloggen, beveiliging, software –voor zover geleverd en of beheerd door Opdrachtnemer– en hardware)
- 15. Zorgdragen voor een veilige Leer- en Werkomgeving:
  - a. Bij “buitenhuis” inloggen via een 2-staps-verificatie;
  - b. Bij intern gebruik volstaat 1 stap voor het inloggen;
- 16. Verstrekt een meekijkfunctie voor leerkrachten / medewerkers op alle Devices die door leerlingen worden gebruikt (dus ook op iPads);
- 17. Adequate en up-to-date beveiliging van de IT-infrastructuur en IT-hardware;
- 18. Het aanpassen van IT-infrastructuur aan vigerende omstandigheden onder andere beveiliging, updates enzovoorts;
- 19. Implementeren van nieuwe versies van Applicaties en Systeemprogrammatuur (ook ten behoeve van AV-middelen en multifunctionals).

**Buiten scope:**

- Aanschaf van IT-hardware (onder andere Chromebooks, laptops, AV-middelen en dergelijke)
- Websitebeheer
- Ouderplatforms / ouderportalen

---

<sup>2</sup> Zie voor een toelichting ook § 2.3.5

<sup>3</sup> KOE verwacht van Inschrijver dat deze op basis van haar ervaring een reële inschatting van de hoeveelheid scholing kan maken. Ten aanzien van de workshops wenst KOE de Inschrijvers de vrijheid te geven om zelf daarmee met een voorstel te komen. Dit dient de Inschrijver op te nemen in haar beantwoording van de casevraag van de toegevoegde waarde.

## 2.2 Huidige situatie

Op het moment zijn binnen stichting KOE zijn drie ondernemingen actief voor het beheer van de ICT Prestatie.

Er is sprake van één stichtingsaccount voor wat betreft de Microsoft omgeving. Op acht Scholen na worden alle Scholen beheert via Intune. Op deze acht Scholen wordt gewerkt met een fysieke server. KOE is voornemens die op termijn over te zetten. De mogelijkheid bestaat dat een aantal van deze Scholen nog door de Opdrachtnemer moeten omgezet.

Voor wat betreft de Leer- en Werkomgevingen maakt KOE gebruik van twee verschillende omgevingen is nu onder andere de COOL-omgeving (8 Scholen + IOK de Globe) en Zulu-Connect (10 Scholen). KOE is bezig om zich te oriënteren op een Leer- en Werkomgeving die volledig voldoet aan de AVG. Op voorhand is nog niet duidelijk welke dit is. In deze aanbesteding zal KOE zich in eerste instantie conformeren aan de door Opdrachtnemer aangeboden Leer- en Werkomgeving (voor zover deze voldoet aan de eisen uiteraard) om te zorgen voor eenheid. Tegelijkertijd sluit zij niet uit dat er vanwege toenemende dreigingen van buitenaf een keuze wordt gemaakt voor een andere Leer- en Werkomgeving die volledig voldoet alle vigerende wet- en regelgeving, met name op het gebied van beveiliging en privacy.

De Wi-Fi omgeving van KOE bestaat uit meerdere soorten en merken. Een deel is van Aerohive (waarbij twee hive-omgevingen aanwezig zijn). Het andere deel is van Ubiquiti. Na gunning dienen de 2 hive-omgevingen te worden samengevoegd door Opdrachtnemer.

Dat twee leveranciers iets essentieels als ICT Prestatie verdelen is voor KOE een ongewenste situatie. KOE wenst graag iedere leverancier, dus ook de lokale partijen, in gelegenheid stellen om een inschrijving in te dienen. Daarom heeft KOE in lijn met de Aanbestedingswet gekozen voor een openbare aanbestedingsprocedure voor de inkoop van de ICT Prestatiepartij.

## 2.3 Gewenste situatie

### 2.3.1 Conversie

Opdrachtnemer neemt in fases de complete ICT Prestatie over. Daarbij worden twee momenten als milestone genomen. Op de eerste 10 Locaties vindt de Conversie plaats tussen 1 oktober 2022 en uiterlijk 1 februari 2023. De Conversie van de overige tien Locaties is uiterlijk 31 mei 2023 compleet.

### 2.3.2 IT-coördinator

De IT-coördinatoren van KOE houden zich niet meer (of in ieder geval steeds minder) bezig met het HOE van IT (IT-infrastructuur/toegang) maar met alleen met (of in ieder geval steeds meer) het WAT (applicaties en toepassingen voor het onderwijs).

### 2.3.3 Toegang

Er wordt nauw samengewerkt met één leverancier die als partner de verantwoordelijkheid draagt voor een optimale werking van de IT-infrastructuur en dat iedere Gebruiker een ongestoorde toegang heeft tot haar applicaties, data en internet. Via het werken in de cloud is data overal en altijd beschikbaar. Deze toegang wordt gezien als een vanzelfsprekendheid, dus als het ware als water uit de kraan of als stroom uit de wandcontactdoos. Een voorbeeld van een dergelijke omgeving is Eduroam. Ongeacht bij welke School een Gebruiker aankomt, zij kan zich meteen aanmelden op het netwerk van de School. Maar ook thuis heeft de Gebruiker toegang tot haar Leer- en Werkomgeving.

### 2.3.4 Beveiliging en privacy

KOE verwacht een veilige omgeving (voor haar Gebruikers) waarbij wordt voldaan aan de wet- en regelgeving op het gebied van AVG. Indien een omgeving hier niet (langer) aan voldoet, draagt de Opdrachtnemer zorg voor een passend advies en faciliteert en ondersteunt zij KOE bij een transitie naar een omgeving die wel voldoet aan de eisen.

### 2.3.5 Wi-Fi

In de nabije toekomst neemt KOE het besluit of zij deelneemt in de aanbesteding van SIVON. SIVON is een initiatief van de PO-raad die als coöperatie er naar streeft om de inkoopkracht van besturen te optimaliseren bij ICT aanbestedingen. KOE verwacht van Opdrachtnemer dat indien KOE gebruikt maakt van de Wi-Fi as a service van SIVON, dat Opdrachtnemer namens KOE bij Meldingen contacten onderhoud met SIVON. In ieder geval dient de Opdrachtnemer rekening te houden met het feit dat de twee bestaande hive-omgevingen door hem worden samengevoegd tot één omgeving.

### 2.3.6 Communicatie en service

De Opdrachtnemer kent KOE en omgekeerd. De contactpersoon en de servicedeskmedewerker(s) kennen de directeuren en IT-coördinatoren, maar zeker ook de IT-infrastructuur van de Scholen. Dit stelt de Opdrachtnemer in staat om adequaat mee te denken, proactief te handelen en een signaalfunctie te vervullen. Dit betekent ook dat de Opdrachtnemer niet alleen vraag-gestuurd handelt maar actief KOE helpt en voorziet van ongevraagd advies. Daarbij betreft de Opdrachtnemer KOE bij haar oplossingen en het beheer om al samenwerkend een optimaal functionerende IT-omgeving voor KOE te bewerkstelligen.

### 2.3.7 Meldingen en opvolging

Goede en volledige communicatie met de melder is voor KOE van groot belang. De melder krijgt ook bericht van eventuele follow-up of sluiting van de Melding als deze is opgelost. Met andere woorden: de medewerkers van de Servicedesk worden probleemeigenaar en rapporteren de voortgang aan de melder.

Dienstverlening is in de ogen van Opdrachtnemer leidend, commercie komt daarna. Zij heeft een duidelijke visie op laagdrempelig klantcontact en maakt dit in de praktijk ook waar.

### 2.3.8 Leer- en Werkomgeving

De huidige Leer- en Werkomgeving moet of volledig AVG-proof worden gemaakt of anderszins worden omgezet naar een omgeving die wel voldoet aan alle wet- en regelgeving van de AVG. Daarnaast is de Gebruiker ook optimaal beschermd tegen iedere vorm van cybercriminaliteit (waaronder gijzelsoftware, phishing-, APT-, DDoS-aanvallen enzovoorts). De omgeving wordt continu beveiligd tegen en gescand op bedreigingen.

De Leer- en Werkomgeving heeft actieve koppelingen met tenminste Basispoort, de meest gangbare leerling administratiesystemen (o.a. ParnasSys) en Azure (als identity provider). Voorziet in toegang tot chromebooks, iPads van leerlingen.

### 2.3.9 Overige omgevingen

De Opdrachtnemer informeert en adviseert KOE over het up-to-date houden van de IT-infrastructuur. Daarnaast zorgt zij voor de juiste licenties en koppelt deze zo nodig aan de rechtenstructuur. Dit geldt eveneens voor een gebruiksvriendelijke en praktische inrichting van de SharePoint-omgeving. Daarbij zorgt de Opdrachtnemer voor de SharePoint-omgeving. Hierbij licht de nadruk op de rollen en rechten van de huidige accounts, maar ook op AVG. Hierbij werkt de Opdrachtnemer nauw samen met KOE. Daarbij verwacht KOE een adviesrol van Opdrachtnemer voor wat betreft de SharePoint omgeving. KOE heeft onder andere behoefte aan een partij die haar kan helpen bij de keuze met betrekking tot de rechten van Gebruikers in de SharePoint omgeving te koppelen aan data uit de HR-omgeving.

### 2.3.10 Nieuwe Gebruikers

Ook nieuwe Gebruikers ontvangen “automatisch” een account en een voor-geïnstalleerde, ready-for-use Device dat aansluit en past bij hun rol en rechten. Zij beschikken dan over een Leer- en Werkomgeving en zijn “lid” van de juiste groepen en groepsmappen zoals die binnen KOE worden gehanteerd. Indien er nieuwe programmatuur wordt aangeschaft, wordt deze door Opdrachtnemer beschikbaar gemaakt in de Leer- en Werkomgeving van de desbetreffende Gebruikers.

Medewerkers die niet langer werkzaam zijn voor de KOE leveren hun Device in. Deze wordt geheel opnieuw geïnstalleerd en gereed voor gebruik aangeboden aan een nieuwe medewerker van KOE.

KOE streeft ernaar om voor de start van de Overeenkomst al haar medewerkers te voorzien van een nieuwe laptop. Ieder Device wordt voorzien van een eigen Intuneprofiel voor Office 365, passend bij de functie en of School van de betreffende medewerker. Dit wordt – indien geleverd voor 1 oktober – gedaan door de huidige beheerpartijen. Nadat de nieuwe Opdrachtnemer het beheer heeft overgenomen dienen al deze Devices te worden voorzien van het nieuwe door de Opdrachtnemer te maken profiel. KOE verwacht van Opdrachtnemer dat zij hier in meedenkt om dit in een proces te gieten en hierbij ook voorstellen doet richting KOE.

#### **2.3.11 Overzichten en rapportage**

De Opdrachtnemer levert op verzoek van KOE een overzicht van de aanwezige Devices. Tenminste op School-, Locatie- en bovenschoolsniveau. Het overzicht biedt tenminste inzicht in de aanschafdatum, garanties en de afschrijving. Dit overzicht wordt in ieder geval jaarlijks gemaakt en besproken met KOE. De Opdrachtnemer bespreekt de stand van zaken over haar dienstverlening ieder half jaar met de Bovenschools ICT-er. Daarnaast informeert de Opdrachtnemer twee keer per jaar de stuurgroep techniek over de laatste ontwikkelingen van IT binnen het onderwijs. Zij heeft hier ook een adviserende rol (wat zijn kansen voor KOE, welke ontwikkelingen zijn voor KOE interessant, onderscheid tussen zin en onzin).

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een sterke klantgerichte houding, zeer uitgebreide productkennis, dit alles met in achtneming van vigerende wet- en regelgeving en in verhouding tot de aard van de Opdracht.

#### **2.3.12 Primair proces**

Het leveren van de ICT Prestatie binnen KOE is voornamelijk gericht op Scholen, maar daarnaast is er ook het bestuursbureau. Het primaire proces op het bestuursbureau verschilt van dat op Scholen. Indien het primair proces in gevaar komt, is er sprake van spoed. De Opdrachtnemer herkent de verschillen in (spoed)Meldingen van een School of het Bestuursbureau en handelt hier overeenkomstig naar.

#### **2.3.13 IKC en andere samenwerkingen**

Binnen KOE kennen veel Scholen een nauwe samenwerking met andere stichtingen en delen zij samen een gebouw. In dergelijke integrale kindcentra is het zaak dat de andere stichtingen ook toegang krijgen tot het netwerk, maar zonder de rechten van KOE. Zij vormen dus een aparte gebruikersgroep binnen de IT-infrastructuur van KOE. Het zijn op het moment 17, maar in de toekomst kan dit aantal hoger worden.

### **2.4 Percelen**

Deze opdracht is niet opgedeeld in percelen. In de branche is het gebruikelijk om scholen die onder één stichting vallen als één klant te benaderen. Daarbij komt dat de omvang van de opdracht van een dermate grootte is dat deze prima door bedrijven uit het MKB kan worden uitgevoerd. Tot slot is één Opdrachtnemer voor alle scholen (kosten)efficiënter en bovenal praktisch voor alle betrokkenen.

## 3 Procedure

### 3.1 Digitaal aanbesteden

De aanbesteding zal volledig digitaal worden doorlopen. Dit betekent voor de Inschrijver dat bedrijfsgegevens, bewijsstukken en de Inschrijving in dit geval via TenderNed digitaal en online moeten worden ingediend. Op papier aanbesteden is een ander proces dan digitaal aanbesteden. Een Inschrijver dient een account te hebben om documenten te downloaden en in te dienen. Hiertoe dient de Inschrijver zich te registreren bij TenderNed. Meer informatie over digitaal aanbesteden voor Inschrijvers vindt u in op de website van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms>). Wij raden Inschrijvers met klem aan zo snel mogelijk grondig kennis te nemen van de werkwijze van digitaal aanbesteden via TenderNed. Voor nieuwkomers geldt dat een aanmelding met de benodigde E-herkenning enkele weken in beslag kan nemen.

Op TenderNed is ook een hulpfunctie beschikbaar: de eGids biedt online ondersteuning. De gids is op de website altijd rechts bovenin via de knop 'Help' beschikbaar. De eGids weet op welk scherm u zich in TenderNed bevindt en biedt zo direct relevante informatie. Naast de eGids is de Servicedesk bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 18:00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376).

### 3.2 Planning

In onderstaande planning (Tabel 5) zijn de activiteiten benoemd die onderdeel uitmaken van deze procedure. De gehanteerde tijden zijn Nederlandse tijden. De data en tijden in deze planning zijn tot en met het openen van de Inschrijvingen definitief vastgesteld. Als hierin een wijziging optreedt, ontvangen alle Inschrijvers hiervan via TenderNed bericht. De planning is indicatief KOE behoudt zich het recht voor data en tijden te wijzigen, met inachtneming van de minimumtermijnen in de AW2012. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 5: Planning

<b>OMSCHRIJVING ACTIVITEITEN</b>	<b>DATUM</b>	<b>TIJD</b>	<b>TOELICHTING</b>
<b>PUBLICATIE</b>	Do 10 maart 2022		§ 3.3
<b>ZICHTBAAR OP TENDERNEED</b>	Za 12 maart 2022		
<b>SLUITING 1E SCHRIFTELIJKE VRAGENRONDE</b>	Ma 28 maart 2022	10:00 uur	§ 3.4
<b>1E NOTA VAN INLICHTINGEN</b>	Ma 4 april 2022		
<b>SLUITING 2E SCHRIFTELIJKE VRAGENRONDE</b>	Ma 11 april 2022	10:00 uur	§ 3.4.1
<b>EVT. 2E NOTA VAN INLICHTINGEN</b>	Do 14 april 2022		
<b>KLUISSLUITING</b>	Di 28 april 2022	10:00 uur	
<b>OPENEN KLUIS MET INSCHRIJVINGEN</b>	Di 28 april 2022	10:15 uur	§ 3.7.2
<b>DEMONSTRATIE INSCHRIJVERS</b>	Do 19 mei 2022	n.n.t.b.	
<b>VOORGENOMEN GUNNINGSBESLUIT</b>	Di 31 mei 2022		§ 3.12
<b>DEFINITIEVE GUNNING</b>	Di 21 juni 2022		§ 3.13
<b>CONVERSIE/ IMPLEMENTATIE</b>	t/m week 38		
<b>INGANGSDATUM OVEREENKOMST</b>	Za 1 oktober 2022		
<b>OVERSTAP COMPLEET GEREED</b>	Uiterlijk 31 mei 2023		

### 3.3 Publicatie

Publicatie van alle aanbestedingsstukken zal plaatsvinden via TenderNed. TenderNed is het online marktplaats voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Met de invoering van de Aanbestedingswet is het gebruik van TenderNed voor publicaties van Europese aanbestedingen bij wet verplicht voor aanbesteding plichtige instanties.

### 3.4 Nota van Inlichtingen

Alleen vragen en/of opmerkingen over deze Uitnodiging tot Inschrijving kunnen, uitsluitend digitaal via het speciaal daarvoor beschikbare middel (vragen over de aanbesteding) in TenderNed gesteld worden (uitsluitend in de Nederlandse taal). De uiterste datum voor het stellen van vragen is opgenomen in de planning, zie Tabel 5. Te laat of per mail ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders als KOE van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat deze beantwoording noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

Voor het indienen van vragen dient Inschrijver op TenderNed deze aanbesteding te hebben toegevoegd aan haar overzicht van aanbestedingen ('Mijn Aanbestedingen').

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling vragen in te dienen via de mailservice van TenderNed. Via de mailservice van TenderNed ingediende vragen worden niet geaccepteerd en worden geacht niet ingediend te zijn.

Het is nadrukkelijk niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname in dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van KOE dan voornoemd rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure.

Alle ingediende vragen en bijbehorende antwoorden worden volgens planning geanonimiseerd gepubliceerd als Nota van Inlichtingen via TenderNed.

#### 3.4.1 2e Nota van Inlichtingen

Als de eerste Nota van Inlichtingen hiertoe aanleiding geeft, biedt KOE de mogelijkheid voor een tweede vragenronde. Vragen in deze ronde kunnen uitsluitend betrekking hebben op de eerste Nota van Inlichtingen. De uiterste datum voor het stellen van vragen is opgenomen in de planning, zie Tabel 5. Te laat ingediende nadere vragen c.q. nieuwe vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders als KOE van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat deze beantwoording noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

#### 3.4.2 Toepasselijkheid Nota('s) van Inlichtingen.

Door KOE verstrekte informatie en inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen. Aan eventuele mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden ontleend. Een Nota van Inlichtingen wordt opgesteld met daarin opgenomen de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers en de antwoorden van KOE, evenals eventuele wijzigingen van de Uitnodiging tot Inschrijving en/of de overige aanbestedingsdocumenten.

Alle Nota's van Inlichtingen (een of meer) maken integraal onderdeel uit van de af te sluiten Overeenkomst voortvloeiende uit deze Uitnodiging tot Inschrijving. Wijzigingen en/of aanvullingen in de Nota van Inlichtingen prevaleren boven het overige deel van de Uitnodiging tot Inschrijving.

Wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen die betrekking hebben op de concept Overeenkomst zullen voor ondertekening daadwerkelijk worden verwerkt in een aangepaste Overeenkomst. De overige wijzigingen (bijvoorbeeld in het Programma van Eisen) hebben al voldoende werkingskracht als onderdeel van de Nota('s) van Inlichtingen en zullen niet worden aangepast.

Met een Nota van Inlichtingen kan KOE tot uiterlijk tien dagen voor het verstrijken van de termijn voor het inleveren van de Inschrijving, punten in de Uitnodiging tot Inschrijving en aanvullende stukken wijzigen.

### 3.5 Inschrijving in samenwerking met andere Inschrijvers

Indien Inschrijver niet zelfstandig in de uitvoering van de opdracht kan voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere Inschrijvers.

Inschrijven in samenwerking met andere Inschrijvers kan op twee manieren:

- a. Als samenwerkingsverband ('combinatie') waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. In de Bijlage 02 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerder) van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde naar KOE mag optreden;
- b. Als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

#### 3.5.1 Combinatie

Indien meerdere partijen gezamenlijk, als combinatie, een Inschrijving willen indienen, dienen deze partijen zich vóór de datum van ondertekening van de Overeenkomst of, indien deze ondertekening plaatsvindt na de start van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Overeenkomst, vóór de startdatum van de werkzaamheden die voortvloeien uit de Overeenkomst als één rechtspersoon (combinatie) te organiseren, zijnde een vennootschap naar Nederlands recht. Deze rechtspersoon fungeert dan als contractpartij en dient als geheel in staat te zijn aan de gestelde selectie- en gunningcriteria te voldoen.

Voor combinaties geldt dat alle combinanten na voorlopige gunning hoofdelijke aansprakelijkheid moeten aanvaarden voor de Opdracht en voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen richting KOE voortvloeiende uit de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding/-outillage) namens de combinatie plaats.

Combinatievorming (t.b.v. het omvormen van een hoofd-/onderaannemerschap constructie die heeft ingeschreven op onderhavige aanbesteding) is na gunning slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van KOE.

#### 3.5.2 Aan te leveren gegevens combinatie

In geval van combinatie dient iedere deelnemer (combinatielid) de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie Bijlage 02 voor meer informatie). Per combinatielid dient dus een eigen UEA te worden ingevuld en ondertekend. Hierbij moet onder andere worden vermeld wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn en welke rol het betreffende combinatielid zelf binnen de combinatie heeft (zie deel II van het UEA). Ook moeten alle tot het samenwerkingsverband behorende Inschrijvers ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, en ook voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

#### 3.5.3 Onderaanneming

Naast het vormen van een combinatie is een constructie van hoofd-/onderaanneming toegestaan, onder voorwaarde dat de hoofdaannemer als Inschrijver en uiteindelijke contractpartij fungeert. Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen ook uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie, informatiebrochures en logo's op bedrijfskleding/-outillage) vanuit de hoofdaannemer plaats.

De hoofdaannemer treedt op als Overeenkomst- en contactpartij voor KOE en is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in onderaanneming uitgevoerde diensten. De hoofdaannemer dient in haar Inschrijving op te sommen welke werkzaamheden zij bij welke partij in onderaanneming laat uitvoeren. Daarbij dient Inschrijver aan te tonen dat zij daadwerkelijk kan beschikken over de gevraagde geschiktheidscriteria van de derde waar een beroep op wordt gedaan.

Onderaanneming is na gunning slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van KOE.

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer dient: Inschrijver in de Bijlage 02 Uniform Europees Aanbestedingsdocument de gegevens in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving en ook de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

### **3.6 Inschrijving**

Alleen Inschrijvingen, welke met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden, worden in behandeling genomen.

#### **3.6.1 Contactpersoon KOE**

Gedurende deze aanbesteding dient alle communicatie per email te verlopen via TenderNed. Berichten dienen te worden gericht ter attentie van de heer C. Sanderman. Het is nadrukkelijk niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname in dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van KOE dan voornoemd rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure.

#### **3.6.2 Vormvereisten Inschrijving**

- i. Alleen Inschrijvingen, welke met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden, worden in behandeling genomen.
- ii. Deze aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via TenderNed.
- iii. De Inschrijving heeft een geldigheidsduur van 90 dagen gerekend vanaf de dag na sluiting van de inschrijftermijn.
- iv. De Inschrijving is tijdens de geldigheidsduur onherroepelijk;
- v. De Inschrijving is, in het geval dat de voorgenomen gunning aanhangig wordt gemaakt bij een civiel of arbitraal kortgeding, geldig tot in ieder geval 30 dagen na de uitspraak in het kortgeding;
- vi. De Inschrijving is opgesteld in de Nederlandse taal;
- vii. Op de Inschrijving staat duidelijk de naam, het adres en telefoonnummer van een contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn gedurende de gehele aanbestedingsprocedure het aanspreekpunt van de Inschrijver.
- viii. De Inschrijver garandeert dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Als de tekenbevoegdheid in gezamenlijkheid is belegd bij meer dan 1 persoon, dan dienen alle betrokken tekenbevoegden te ondertekenen. Tekenbevoegdheid blijkt uit het ingediende uittreksel van het beroeps- of handelsregister uit het land van vestiging van de Inschrijver. Bij de ondertekening/totstandkoming van de definitieve Overeenkomst zullen alle pagina's van Inschrijving door de Opdrachtnemer worden geparafeerd.
- ix. De Inschrijving is opgebouwd als opgegeven in de checklist (zie Bijlage 01);
- x. De bij de Inschrijving gebruikte formulieren zijn opgemaakt in overeenstemming met de standaardformulieren in de Bijlagen;

- xi. Teksten zijn opgemaakt in MS Word format;
- xii. Prijzenbladen zijn opgemaakt in MS Excel format;
- xiii. De Inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden ook daadwerkelijk en compleet worden ingediend. Geldig betekent dat de ingediende stukken, waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de overige eisen die eraan zijn gesteld. Daartoe dienen de standaardverklaringen in de Bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid van de Inschrijving. Een onvolledige Inschrijving is ongeldig. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen.
- xiv. Als een Inschrijver gevraagde informatie niet juist heeft aangeleverd kan dat leiden tot uitsluiting van deelneming. Onder 'niet juist' wordt mede verstaan het wijzigen van informatie en/of documenten die door KOE in het kader van onderhavige aanbesteding aan de Inschrijver ter beschikking zijn gesteld.

### **3.6.3 Vormvereisten prijsopgave**

- i. Prijzen worden opgegeven met het Excel prijzenblad dat deel uitmaakt van deze Inschrijving (Bijlage 06). Voor een toelichting op het rekenmodel; zie eerdergenoemd prijzenblad.
- ii. In het prijzenblad zijn alle kosten opgenomen voor de uitvoering van de opdracht zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Bijlagen.
- iii. De op te geven prijzen zijn exclusief btw. Alle bedragen dienen te worden opgegeven in Euro's.
- iv. KOE voert geen onderhandelingen. Dat betekent dat de ingediende prijzen door de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund wordt, ongewijzigd blijven.
- v. Inschrijver accordeert de eis op TenderNed die betrekking heeft op het prijzenblad.

### **3.6.4 Toelichting op prijzenblad**

De Inschrijver wordt dringend geadviseerd eerst het tabblad toelichting door te nemen alvorens het prijzenblad in te vullen

- i. Algemeen: het werkblad bevat meerdere tabbladen, berekeningen en functies. Als u gebruik wenst te maken van de gegevens uit dit werkblad raden wij u aan te werken met een kopie. De bladen zijn niet beveiligd om u in gelegenheid te stellen uw eigen berekeningen in een kopie te hanteren. Echter in het up te laden document dient de Inschrijver slechts de gevraagde cellen in te vullen en verder geen wijzigingen aan te brengen in reeds ingevulde gegevens of formules, anders wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en is de Inschrijver uitgesloten van deelname.
- ii. Algemeen: De in het werkblad gehanteerde begrippen zijn in overeenstemming met die uit de Uitnodiging tot Inschrijving en geschreven met een begin hoofdletter. Voor een omschrijving van deze begrippen en definities wordt verwezen naar de Uitnodiging tot Inschrijving.
- iii. Algemeen: de opgegeven prijzen zijn volgens het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving en het Programma van Eisen (o.a. Commerciële eisen).
- iv. Deze door de Inschrijver zelf aan te leveren tabbladen worden gebruikt ter beoordeling van de kwaliteit van de prijsopgave. Zie hiervoor paragraaf 3.10 van de Uitnodiging tot Inschrijving.
- v. Algemeen: de opgegeven producten en eventuele alternatieven dienen volledig te voldoen aan het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving. Als hierbij wordt geconstateerd dat de verstrekte gegevens onjuist, onwaar of onvolledig zijn, heeft KOE het recht om de Inschrijver

uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding dan wel het recht om de gesloten Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

### **3.6.5 Wijze van aanbieden Inschrijving**

- i. De Inschrijving wordt digitaal aangeleverd via TenderNed;
- ii. De Inschrijving dient ondertekend te zijn door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver;
- iii. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen;
- iv. Inschrijvingen die niet voor de sluitingstermijn, zoals weergegeven in de planning uit Tabel 5 in de digitale kluis zijn ingediend, worden uitgesloten van deelname<sup>4</sup>;
- v. Niet tijdig ingediende Inschrijvingen en/of per fax of per e-mail dan wel persoonlijk ingediende Inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan en worden terzijde gelegd;
- vi. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor tijdige indiening van de complete en volledige Inschrijving;
- vii. Het risico van te late of verkeerde aanlevering berust in zijn geheel bij de Inschrijver;
- viii. Om een digitale Inschrijving via TenderNed te kunnen indienen, dient Inschrijver te zijn geregistreerd op TenderNed. Na registratie kan uw account worden ingericht en beheert. Ook dient u de onderhavige aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbesteding';
- ix. Als uw Inschrijving gereed is kunt u deze plaatsen in de digitale kluis. Na ontvangst en invulling van de sms-transactiecode die u ontvangt op uw mobiele telefoon wordt uw Inschrijving in de digitale kluis geplaatst;
- x. Na plaatsing in de kluis ontvangt u via TenderNed een automatische bevestiging welke geldt als ontvangstbewijs.

Voor meer informatie over het gebruik van TenderNed en digitaal inschrijven kunt u gebruik maken van de "Handleiding voor ondernemingen" van TenderNed. De gids is op de website altijd rechts bovenin via de knop 'Help' op te vragen. Zie ook: <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen>.

## **3.7 Beoordelen Inschrijvingen**

### **3.7.1 Algemeen**

Iedere Inschrijver dient een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te overleggen. De digitale versie (via TenderNed) dient te worden gebruikt. In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie een Inschrijver dient in te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van:

- a. Uitsluitingsgronden (zie Tabel 6);
- b. Geschiktheidseisen (zie Tabel 7);
- c. Gunningcriteria (zie § 3.9).

---

<sup>4</sup> Wij adviseren Inschrijver ruim voor het verstrijken van de deadline de documenten gereed te hebben voor het uploaden. De Inschrijver is en blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van zijn Inschrijving. Hierbij dient Inschrijver zich te realiseren dat er zich een technische storing kan voordoen of het uploaden van documenten van de Inschrijver naar TenderNed meer tijd in beslag neemt dan verwacht.

De gevraagde informatie dient volledig te worden ingediend. Als niet alle gevraagde informatie wordt ingediend kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

### **3.7.2 Openen van de Inschrijvingen**

De opening van de kluis met Inschrijvingen vindt plaats volgens de planning uit Tabel 5. De opening geschiedt niet openbaar. Van de opening wordt een proces verbaal gemaakt. Hierin wordt vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend evenals eventuele andere feitelijke zaken die bij de opening worden vastgesteld. Dit proces-verbaal wordt via TenderNed verstuurd aan de Inschrijvers.

### **3.7.3 Controle**

- i. KOE behoudt zich het recht voor om in het kader van deze aanbesteding te allen tijde de verstrekte gegevens op juistheid, waarheid en volledigheid te controleren.
- ii. Als hierbij wordt geconstateerd dat de verstrekte gegevens onjuist, onwaar of onvolledig zijn, heeft KOE het recht om de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding dan wel het recht om de gesloten Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- iii. De Inschrijver is alsdan schadelijkt. Alle te maken kosten om tot een (nieuwe) gunning of Europese aanbesteding te komen zullen worden verhaald, onverminderd alle overige rechten. Met het uitbrengen van een Inschrijving stemt de Inschrijver hier expliciet mee in.

## **3.8 Gunningsprocedure**

- i. Alle Inschrijvingen worden getoetst aan de hand van de vormvereisten als benoemd in § 3.6.2. Indien een Inschrijving niet voldoet aan de vormvereisten of niet volledig is, wordt deze terzijde gelegd.
- ii. De volgende stap is het beoordelen van de Inschrijver op grond van kwalitatieve selectiecriteria. Deze zijn gebaseerd op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Als een Inschrijver niet wenst of niet kan voldoen aan de hieronder gestelde eisen volgt uitsluiting of afwijzing.

NR.	UITSLUITINGSGROND	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
1.	<p><b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b></p> <p>Ingevuld<sup>a</sup> en rechtsgeldig ondertekend<sup>b</sup> Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</p>	<p><u>[BIJ INSCHRIJVING]</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met deze eis (Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument) via de digitale omgeving in TenderNed;</li> <li>– Een compleet ingevuld<sup>1</sup> en bij voorkeur rechtsgeldig ondertekend<sup>2</sup> Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 02).</li> </ul> <p><u>[BIJ VOORLOPIGE GUNNING]</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot de betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen (op verzoek) én</li> <li>– Afschrift van het bewijs van Inschrijving in het Beroeps- en Handelsregister én</li> <li>– Gedragsverklaring aanbesteden (op verzoek)</li> </ul> <p>Zowel een origineel als een gewaarmerkte kopie is toegestaan.</p>	<p><u>BIJ INSCHRIJVING:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Akkoord met de eis (Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument) via de digitale omgeving in TenderNed;</li> <li>▪ Een compleet ingevuld UEA (Bijlage 02).</li> </ul> <p><u>BIJ VOORLOPIGE GUNNING:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Na het voorlopige gunningsbesluit</b> zal de Inschrijver aan wie de voorlopige gunning verleend is <b>op eerste verzoek</b> van KOE en: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Een verklaring van de belastingdienst overleggen (met betrekking tot de betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden;</li> <li>b. Het bewijs van Inschrijving in het Beroeps- en Handelsregister overleggen dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden;</li> <li>c. Een Gedragsverklaring aanbesteden overleggen die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.</li> </ul> </li> </ul> <p>Als dan niet binnen zeven (7) Werkdagen aangeleverd volgt alsnog uitsluiting.</p> <p>Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan bovenstaande te voldoen</p>

a = het uniform Europees aanbestedingsdocument vervangt sinds 1 juli 2016 de oude uniforme eigen verklaring. Let op: de opzet en wijze van invulling van het UEA is anders dan de oude modellen eigen verklaring. Met name de vragen over uitsluitingsgronden (deel iii) kan meer invulwerk vragen van de Inschrijver. Daarnaast is het beginsel van self cleaning opgenomen. Hiermee geeft een inschrijver aan dat zij maatregelen heeft genomen om aan te tonen dat zij zich verbeterd heeft op het gebied waarop in beginsel voor haar een uitsluitingsgrond van toepassing was.

b = ondertekening van het formulier is niet verplicht. Een rechtsgeldige handtekening onder de inschrijving geldt ook als een ondertekening van het uniform Europees aanbestedingsdocument. In geval in een samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband afzonderlijk de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsstukken te ondertekenen.

NR.	GESCHIKTHEIDSEIS	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
1.	<p><b>Financieel Economische bekwaamheid</b></p> <p>Inschrijver heeft over de twee meest recente boekjaren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Een current ratio van gemiddeld 1,1 of hoger<sup>5</sup>;</li> <li>– Solvabiliteit van minimaal gemiddeld 20%;</li> </ul> <p>KOE wenst deze cijfers om enige zekerheid en inzicht te krijgen over continuïteit van dienstverlening t.a.v. de Opdracht.</p>	<p>[BIJ INSCHRIJVING]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met deze eis (Eis: Financieel economische bekwaamheid) via de digitale omgeving in TenderNed;</li> <li>– Deel IV van UEA (Bijlage 02);</li> </ul> <p>[BIJ VOORLOPIGE GUNNING]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Toelichting (Bijlage 03).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met de eis (Eis: Financieel economische bekwaamheid) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing.</li> <li>– <u>Na</u> de voorlopige gunning dient de Inschrijver op <u>eerste verzoek</u> en binnen één week na het verzoek een compleet ingevulde Bijlage 03 aan te leveren. Een te laat aangeleverde of niet (compleet) ingevulde toelichting leidt alsnog tot afwijzing.</li> <li>– Onderschrijding van de gevraagde ratio's leidt tot afwijzing.</li> </ul>
2.	<p><b>Verzekerde som</b></p> <p>De verzekerde som wettelijke aansprakelijkheid is minimaal € 500.000,- per gebeurtenis met een minimum dekking van € 1.500.000 per Kalenderjaar<sup>6</sup>. De hoogte van deze verzekerde som dient gedurende de duur van de Overeenkomst gehandhaafd te blijven.</p>	<p>[BIJ INSCHRIJVING]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met deze eis (Eis: Verzekering) via de digitale omgeving in TenderNed en</li> <li>– Deel IV van UEA (Bijlage 02).</li> </ul> <p>[BIJ VOORLOPIGE GUNNING]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Afschrift van de polis waaruit blijkt dat Inschrijver is verzekerd (niet ouder dan 1 jaar).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met de eis (Eis: Verzekering) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing.</li> <li>– <u>Na</u> de voorlopige gunning dient de Inschrijver op <u>eerste verzoek</u> aan te tonen dat zij over de gevraagde polis beschikt. Als dan blijkt dat er een lagere verzekerde som is en/of de polis ouder dan één jaar en/of de polis geheel ontbreekt leidt dit alsnog tot afwijzing.</li> </ul>

<sup>5</sup> Een toelichting voor het berekenen van gevraagde kengetallen staat in Bijlage 02

<sup>6</sup> Hiermee bedoeld de Aanbestedende Dienst dat de gevraagde minimumeisen ten aanzien van de verzekering meteen ook als maximum gelden voor de aansprakelijkheid en vrijwaring voor de directe letselschade en materiële schade aan goederen van KOE en van derden, voor zover deze veroorzaakt is door schuld van de Opdrachtnemer en of haar medewerkers, dan wel door haar ingeschakelde (medewerkers) van derden

NR.	GESCHIKTHEIDSEIS	BEWIJSVOERING	BEOORDELING
3.	<p><b>Kerncompetenties</b></p> <p>Inschrijver dient een tevreden referentie op te geven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Met één tevreden referentie dient de Inschrijver aan te tonen dat zij ICT Prestatie verzorgt voor instelling in het primair onderwijs instelling met meer dan 2.000 leerlingen.</li> <li>– Met één tevreden referentie dient de inschrijver aan te tonen dat de Servicedesk capabel is en in staat om te voldoen aan de eisen van koe (zie Tabel 23).</li> <li>– Met één tevreden referentie toont de Inschrijver aan dat zij een Conversie heeft uitgevoerd op een onderwijsinstelling met meer dan 10 Locaties waarbij het primaire proces ongehinderd doorgang heeft kunnen vinden.</li> </ul>	<p><u>[BIJ INSCHRIJVING]</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met deze eis (Eis: Gestanddoening Kerncompetenties) via de digitale omgeving in TenderNed. Ingevuld schema volgens Bijlage 04.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met de eis (Eis: Gestanddoening Kerncompetenties) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing.</li> <li>– Het niet voldoen aan de gestelde minimumeisen voor referentie leidt tot afwijzing.</li> <li>– Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan als die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige overeenkomst wordt/worden ingezet en inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.</li> </ul>
4.	<p><b>Kwaliteitsborgingsysteem</b></p> <p>De Inschrijver verklaart dat hij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Beschikt over geldige certificaten ISO 9001 en 27001 of gelijkwaardig, geldig in 2022.</li> <li>– De keurmerken genoemd als hierboven zal worden gehandhaafd gedurende de looptijd van de Overeenkomst;</li> <li>– De kosten voor het handhaven van de keurmerken volledig voor rekening van Opdrachtnemer zullen zijn.</li> </ul>	<p><u>[BIJ INSCHRIJVING]</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met deze eis (Eis: Kwaliteitsborgingsysteem) via de digitale omgeving in TenderNed;</li> <li>– Deel IV van UEA (Bijlage 02).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Akkoord met de eis (Eis: Kwaliteitsborgingsysteem) in TenderNed. Het niet accorderen van de eis leidt tot afwijzing.</li> <li>– Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten inzake het kwaliteitsborgingsysteem te voldoen.</li> </ul>

**NR. GESCHIKTHEIDSEIS**

**BEWIJSVOERING**

**BEOORDELING**

KOE KAN VAN DE WINNENDE INSCHRIJVER VERLANGEN DAT HIJ, ALS HIJ GEBRUIK MAAKT VAN EEN OF MEER ONDERAANNEMERS OM ZICH TE KWALIFICEREN VOOR DE OVEREENKOMST, DE BEWIJSSTUKKEN OVERLEGT WAARUIT BLIJKT DAT HIJ BIJ DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT OOK WERKELIJK GEBRUIK KAN MAKEN VAN DE BETREFFENDE ONDERAANNEMER(S) EN WELK GEDEELTE VAN DE ONDERHAVIGE OPDRACHT HIJ (EVENTUEEL) IN ONDERAANNEMING WIL GEVEN. OOK KAN KOE VERLANGEN DAT DE WINNENDE INSCHRIJVER, PER ONDERAANNEMER, EEN VERKLARING VAN DE BETREFFENDE ONDERAANNEMER OVERLEGT WAARIN DEZE AANGEEFT BEREID TE ZIJN DE GENOEMDE WERKZAAMHEDEN UIT TE VOEREN.

### 3.9 Geschiktheid en gunningsprocedure

Inschrijvingen die toetsing en controle op voorgaande uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen met goed gevolg hebben doorlopen, worden vervolgens beoordeeld aan de hand van het gunningcriterium de Beste PKV. Deze beoordeling valt in de volgende onderdelen uiteen.

- a. Toetsing aan het Programma van Eisen;
- b. Accorderen overige eisen via TenderNed;
- c. Beoordeling aan de hand van het gunningscriterium Beste PKV.

#### 3.9.1 Toetsing aan het Programma van Eisen

Bij dit onderdeel van de beoordeling wordt eerst getoetst of de Inschrijving voldoet aan alle in het Programma van Eisen (PvE) gestelde (zie Bijlage 05). Om aan te geven dat zij, zonder enig voorbehoud en met volledige instemming, akkoord gaat met de eisen uit het PvE, dient de Inschrijver eis (Eis: Instemming met het Programma van Eisen) te accorderen via de digitale omgeving in TenderNed. Enkel de Inschrijver die de eis in TenderNed accordeert en op die wijze volledig en zonder voorbehoud instemt met de gestelde eisen uit het PvE komt voor verdere beoordeling in aanmerking.

#### 3.9.2 Accorderen overige eisen via TenderNed

Hierbij wordt gecontroleerd of de Inschrijver zich heeft geconformeerd aan de overige eisen via TenderNed. Dit zijn:

- Eis: Gestanddoening beantwoording vragen (Tabel 11);
- Eis: Instemming met de Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2020 (Bijlage 09);
- Eis: Instemming met de Overeenkomst (Bijlage 07);
- Eis: Gestanddoening Prijzenblad (Bijlage 06).

#### 3.9.3 Beoordeling Beste PKV

Het gunningscriterium Beste PKV bestaat uit twee subgunningcriteria te weten prijs en kwaliteit. De verhouding prijs/kwaliteit is 25/75. De beoordeling van beide criteria wordt in de volgende paragrafen uitgebreid toegelicht.

Tabel 8: Score Beste PKV

<b>SUBGUNNING -CRITERIUM</b>	<b>ONDERDEEL</b>	<b>SCORE</b>
<b>PRIJS</b>	De totaalprijs bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"><li>- Prijs per leerling (ICT Prestatie) p/j</li><li>- Prijs Leer- en Werkomgeving per leerling p/j</li><li>- Conversiekosten (eenmalig)</li><li>- Tijd x uurloon instructie / opleiding medewerkers (eenmalig)</li><li>- Tijd x uurloon instructie / opleiding IT-coördinatoren (eenmalig)</li></ul>	25,00
<b>KWALITEIT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Beantwoording casevragen</li><li>- Demonstratie / verificatie</li></ul>	45,00 30,00
<b>BESTE PKV</b>	<b>EINDSCORE PRIJS EN KWALITEIT</b>	<b>100,00</b>

### 3.10 Subgunningcriterium: prijs

In deze paragraaf wordt de beoordeling van het subgunningcriterium prijs besproken.

#### 3.10.1 Beoordeling subgunningcriterium prijs

De prijzen worden opgegeven aan de hand van Bijlage 06. Inschrijvers wordt sterk aangeraden om het tabblad "Toelichting" eerst goed tot zich te nemen alvorens de prijzen worden opgegeven. De prijsbeoordeling wordt gedaan aan de hand van de totaalprijs.

De totaalprijs bestaat uit onderstaande componenten:

1. Prijs per leerling p/j (voor ICT Prestatie gedurende de totale looptijd van de Overeenkomst, dus inclusief optie jaren)
2. Prijs Leer- en Werkomgeving per leerling p/j (gedurende de totale looptijd van de Overeenkomst, dus inclusief optie jaren)
3. Conversiekosten (eenmalig)
4. Tijd x uurloon instructie / opleiding medewerkers (eenmalig)
5. Tijd x uurloon instructie / opleiding IT-coördinatoren (eenmalig)

Bij het onderdeel prijs wordt de Inschrijver verzocht om voor eerdergenoemde componenten een prijsopgave te doen. Deze leiden tot een totaalprijs voor de gehele duur van de Overeenkomst (dus inclusief optie jaren) die zal worden beoordeeld. Bij het vaststellen van de totaalprijs is het uitgangspunt dat de Opdrachtnemer jaarlijks de prijs per leerling berekent. Bij een maximale contractduur van acht jaar worden deze dus maal acht meegeteld in de totaalprijs.

Conversie en instructie is een eenmalige actie, deze wordt dus ook slechts een keer meegerekend in de totaalprijs.

De vijf prijscomponenten bij elkaar opgeteld vormen de te beoordelen totaalprijs. De beoordeling gaat als volgt.

Het maximaal aantal te behalen punten bij het subgunningcriterium prijs is 25. Bij het vaststellen van de puntenscore hiervoor wordt gebruik gemaakt van een minimum en een maximum op de totaalprijs. De maximumprijs staat gelijk aan 0 punten. De minimumprijs aan 25 punten. De totaalprijs van de Inschrijver wordt lineair beoordeeld op de schaal tussen deze prijzen. Hierna treft u een voorbeeld om deze beoordelingswijze te verduidelijken.

Als een Inschrijver een lagere prijs opgeeft dan de minimumprijs ontvangt deze het maximale aantal van 25 punten. Als een Inschrijver met een hogere prijs inschrijft dan de maximumprijs krijgt de Inschrijver volgens de beschreven rekenmethode een negatieve score. Voor deze aanbesteding hanteert de Aanbestedende Dienst per perceel een maximum- en minimumprijs. De verkregen scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Tabel 9: Minimum- en maximumprijs Totaalprijs

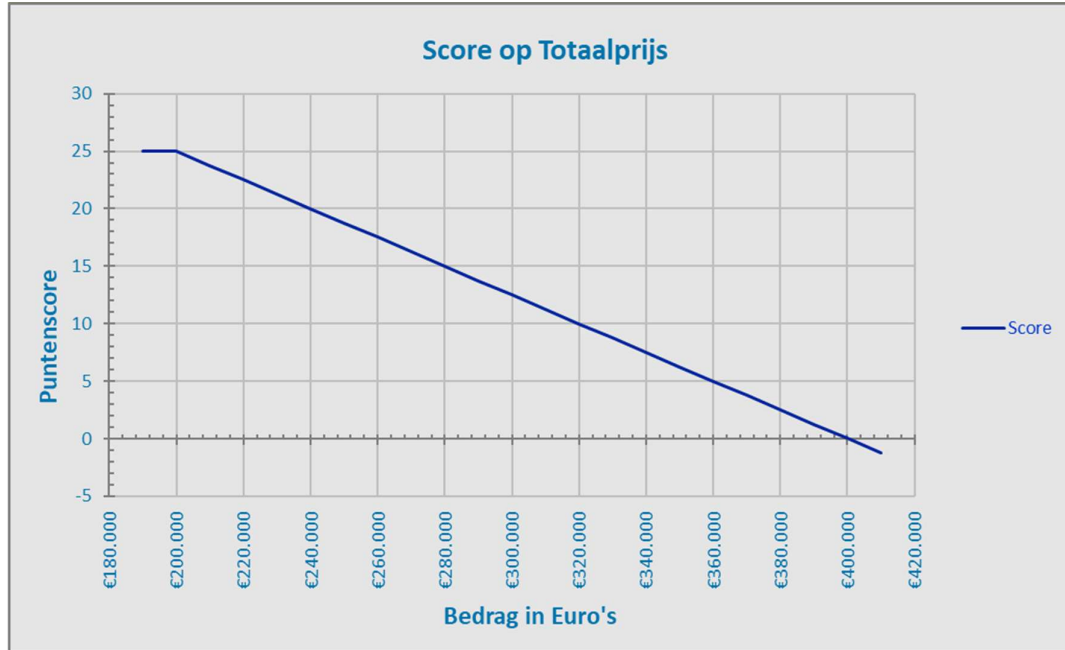
PRIJSONDERDEEL	MINIMUM PRIJS	MAXIMUM PRIJS
TOTAALPRIJS	€ 200.000,-	€ 400.000,-

De beoordeling van de prijscomponenten gaat als volgt. Het maximaal aantal te behalen punten op de component *prijs* is 25. Bij het vaststellen van de puntenscore voor het subgunningcriterium wordt gebruik gemaakt van een maximumprijs en minimumprijs op de totaalprijs. De maximumprijs staat gelijk aan 0 punten. De minimumprijs aan 25 punten. De totaalprijs van de Inschrijver wordt lineair beoordeeld op de schaal tussen deze prijzen. Hierna treft u een voorbeeld om deze beoordelingswijze te verduidelijken.

De verkregen score wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma. Voor deze component hanteert KOE een minimum- en maximumprijs per perceel (Tabel 9).

Hierna wordt een schematische voorbeeldweergave van de prijsscore weergegeven.

Figuur 1 Schematische weergave score verhouding totaalprijs



Tabel 10: Voorbeeld eindscore prijs

NAAM INSCHRIJVER	PRIJS	SCORE
INSCHRIJVER A	€ 320.000,00	10,00
INSCHRIJVER B	€ 270.000,00	16,25
INSCHRIJVER C	€ 300.000,00	12,50

De eindbeoordeling van de prijzen wordt pas na beoordeling van de kwaliteit aan de leden van de beoordelingscommissie bekend gemaakt.

### 3.11 Subgunningcriterium kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van twee verschillende onderdelen:

1. Beantwoording door Inschrijver van casevragen;
2. Demonstratie van de Leer- en Werkomgeving en verificatievragen;

Op deze componenten van kwaliteit kan een Inschrijver maximaal 75 punten scoren.

#### 3.11.1 Subgunningscriterium kwaliteit: casevragen

De beoordeling van de eerste component kwaliteit vindt plaats op de beantwoording van vragen die worden gesteld aan Inschrijver. De beantwoording door Inschrijver op de vragen dient te worden verricht aan de hand van onderstaande vormvereisten. Deze vereisten dragen bij aan een gelijke behandeling voor alle Inschrijvers. Een Inschrijving die niet voldoet aan de vormvereisten zoals beschreven in paragraaf 3.6.2., wordt niet beoordeeld. De Inschrijving is dan ongeldig en wordt terzijde gelegd.

### 3.11.1.1 Vormvereisten beantwoording subgunningcriterium kwaliteit: casevragen

- i. In navolgende tabel worden vragen gesteld. Voor alle vragen samen is de maximaal te verkrijgen score 45,00. Bij de beantwoording van de vragen dient minimaal te worden voldaan aan alle eisen in de Uitnodiging tot Inschrijving en Nota('s) van Inlichtingen.
- ii. Beantwoording van de vragen dient te worden gezien in het licht van de gegevens uit deze Uitnodiging tot Inschrijving.
- iii. Per vraag staat vermeld hoeveel tekens (exclusief spaties) (de beantwoording van alle deelvragen per onderwerp) mag bevatten<sup>7</sup>. De limiet op het aantal tekens is erop gericht om elke Inschrijver evenveel ruimte te bieden voor beantwoording. Om de kaders van de beantwoording gelijk te stellen voor alle Inschrijvers is door KOE gekozen voor een bepaald maximumaantal tekens.
- iv. Bij abusievelijke overschrijding van het aantal tekens zal het aantal tekens worden teruggebracht tot het voorgeschreven aantal, waarbij de laatste tekens van de beantwoording zullen komen te vervallen.

**N.B.: het gaat dus om het aantal tekens (exclusief spaties) en niet om het aantal woorden!**

- v. Tekens die worden gebruikt om aan het begin van de beantwoording de vraag zoals gesteld in te herhalen zullen niet worden meegerekend.
- vi. De essentie dient tekstueel verwoord te worden. Dit is waarop de beoordeling zal plaatsvinden.
- vii. Tabellen kunnen worden geïmporteerd in Word (niet als afbeelding) en de daarin verwerkte tekens tellen mee. Indien Inschrijver een tabel als afbeelding meestuurt zal dit eveneens slechts als ondersteuning van de tekst dienen. Eventuele aanwezige tekst/cijfers in de afbeelding kan en wordt niet mee beoordeeld en dient achterwege te worden gelaten.
- viii. Inschrijver dient bij het gebruik van tabellen en afbeeldingen rekening te houden dat deze net als de aan te leveren antwoorden geanonimiseerd dienen te zijn. Dit betekent zonder enige vermelding van bedrijfsnaam, logo, kleurstelling (bijvoorbeeld in opsomming of opmaak) of andere uiting waaruit de bedrijfsnaam te herleiden is.
- ix. Als de aangeleverde beantwoording niet geanonimiseerd is kan KOE besluiten de Inschrijving ter zijde te leggen. Bij een kennelijke omissie ten aanzien van de anonimiteit behoudt KOE zich het recht voor om niet geanonimiseerde delen uit de aangeleverde beantwoording onleesbaar te maken.
- x. De beantwoording van de vragen door Inschrijver is opgemaakt in Word. Dit is om eenvoudig te controleren of aan de vormvereiste van het aantal tekens voldoet.
- xi. Tot slot dient Inschrijver de bijbehorende eis op TenderNed te accorderen (Eis: Gestanddoening beantwoording vragen).
- xii. De onderstaande vragen dienen door de Inschrijver naar waarheid te worden beantwoord. De beantwoording van Inschrijver maakt integraal deel uit van de te sluiten Overeenkomst. Bovendien wordt op basis van de gegeven antwoorden (een deel van) de kwaliteit van de Inschrijver beoordeeld.
- xiii. **Eventuele kosten voortvloeiend uit de in de beantwoording beschreven acties zijn volledig inbegrepen in de standaardprijzen als opgegeven in het prijzenblad. Zo niet, dan dient de**

---

<sup>7</sup> Voor het tellen van de gebruikte tekens kunt u gebruik maken van de functie "Woorden tellen" in Word. Deze vindt u onder het tabblad "Controleren". Let erop dat bij controle van dit onderdeel door KOE gelet wordt op het aantal tekens (exclusief spaties), *niet* het aantal woorden

**Inschrijver dit bij de beantwoording expliciet en ondubbelzinnig te vermelden. Als dit niet het geval is kan Opdrachtnemer naderhand op geen enkele wijze (extra) kosten voor de beschreven dienstverlening in rekening brengen.**

- xiv. Als de in beantwoording van de Opdrachtnemer zaken worden benoemd die ongelijk zijn aan de eisen uit deze Uitnodiging tot Inschrijving, dan geldt het meest voordelige van deze tegenstrijdige zaken ten gunste van KOE.

Tabel 11: Gunningcriterium kwaliteit: casevragen

<b>CASEVRAAG</b>	<b>MAXIMALE SCORE</b>
<p><b>IMPLEMENTATIE/CONVERSIE</b></p> <p><i>Een wijziging van leverancier voor ICT Prestatie betekent voor sommige Scholen de tweede overstap in korte tijd. Behalve het kostenaspect is dit voor Gebruikers ook niet de meest ideale situatie.</i></p>	
<p>Casevraag 1. Op welke wijze gaat Opdrachtnemer de Gebruikers ontzorgen zodat zij zo min mogelijk hinder ondervinden van een overstap. Beschrijf tevens het plan van aanpak voor de Conversie.</p> <p style="text-align: right;"><b>MAXIMAAL AANTAL TEKENS 9.000</b></p>	<b>4,57</b>
<p><b>VISIE</b></p> <p><i>IT binnen de KOE verschuift van op Schoolniveau steeds meer naar bovenschools, met dien verstande dat de IT-coördinatoren zich meer richten op het WAT in plaats van het HOE.</i></p>	
<p>Casevraag 2. Hoe is de visie van Inschrijver op haar rol als beheerder van de ICT Prestatie binnen de KOE?</p> <p>Houdt in uw beantwoording ook rekening met de wijze waarop de Opdrachtnemer de Devices beheert.</p> <p style="text-align: right;"><b>MAXIMAAL AANTAL TEKENS 3.000</b></p>	<b>5,71</b>
<p><b>SERVICE LEVEL AGREEMENT</b></p> <p><i>Een SLA dient in de ogen KOE leidend te zijn bij de te verrichten en verrichtte Dienstverlening van de Opdrachtnemer. Hierbij valt te denken aan response en resolutietijden, prijzen voor onvoorziene werkzaamheden, maar ook zaken om de geleverde prestaties van de Opdrachtnemer te monitoren en te kijken waar verbeteringen mogelijk zijn.</i></p>	
<p>Casevraag 3. Lever een samenvatting van de SLA die tegemoetkomt op de wensen en eisen van KOE. Zie ook Bijlage 05: Tabel 27 voor minimale eisen t.a.v. Service Level Agreement.</p>	<b>5,86</b>
<p>Casevraag 4. Hoe gaat de Inschrijver om met onvoorziene situaties Meldingen die niet worden afgevangen door de SLA?</p> <p style="text-align: right;"><b>MAXIMAAL AANTAL TEKENS 12.000</b></p>	<b>5,43</b>

CASEVRAAG

**PERSOONLIJKE AANDACHT**

*Tegelijkertijd is een SLA een mooi middel om zaken schriftelijk vast te leggen, maar wat betekent dit in de praktijk voor KOE? KOE heeft behoefte aan laagdrempelig, persoonlijk contact. KOE verwacht dat de medewerker van de Opdrachtnemer de School en de IT-coördinator bij naam (her)kent. Daarnaast vindt KOE het belangrijk dat de melder op de hoogte blijft van de status van haar of zijn melding. Veel IT-coördinatoren staan een groot gedeelte van de tijd voor de klas en zijn niet altijd in gelegenheid om direct vragen van collega's te beantwoorden.*

Casevraag 5. Op welke wijze draagt (de servicedesk van) Opdrachtnemer er zorg voor dat (ook kleine) problemen snel, professioneel worden opgelost zonder te verzanden in een bureaucratisch proces, maar met persoonlijke aandacht?

6,14

MAXIMAAL AANTAL TEKENS 3.000

**ONTZORGING & BEVEILIGING**

*Naast dat er bij KOE behoefte is aan professionele ondersteuning bij het beheer van haar IT-infrastructuur is KOE vooral op zoek naar een Partner die meedenkt en gevraagd en ongevraagd adviseert op ieder gewenst niveau. Daarbij speelt beveiliging en privacy van de Gebruikers een grote rol.*

Casevraag 6. Op welke wijze ondersteunt en adviseert Inschrijver KOE op ieder gewenst niveau?  
  
Houdt in uw beantwoording tenminste rekening met de wijze waarop de Inschrijver omgaat met de privacy en beveiliging van Gebruikers in ICT Prestatie en in het bijzonder van de Leer- en Werkomgeving.

6,57

MAXIMAAL AANTAL TEKENS 4.500

**DERDEN**

*KOE kent meerdere, soms intensieve, samenwerkingen met derden, ook met leveranciers van kopieerapparatuur of AV-middelen. KOE verwacht van de Opdrachtnemer een proactieve meedenkende houding. Er wordt niet alleen gedacht vanuit de techniek, maar ook vanuit het nemen van verantwoordelijkheid. Zij pakt waar nodig de regie, ook al moet zij daarvoor derden benaderen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld Wi-Fi as a service door SIVON, beschikbaar stellen Wi-Fi voor leverancier van multifunctionals, problemen met connectiviteit van Devices met digiborden, APS IT-diensten, etc.*

Casevraag 7. Op welke wijze ontzorgt Inschrijver KOE als het gaat om Meldingen die raken aan derden?

6,29

MAXIMAAL AANTAL TEKENS 3.000

**TOEGEVOEGDE WAARDE**

*KOE wenst een Opdrachtnemer die tegen een reële en waar te maken prijs een grote toegevoegde waarde kan leveren.*

**CASEVRAAG****MAXIMALE  
SCORE**

Casevraag 8. Welke toegevoegde waarde denkt Opdrachtnemer te kunnen bieden aan KOE bovenop het in deze Uitnodiging tot Inschrijving benoemde?

**4,43****MAXIMAAL AANTAL TEKENS 3.000****3.11.1.2 Beoordeling subgunningcriterium kwaliteit: casevragen**

De beoordeling van de kwaliteit wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit meerdere leden. De beoordelingscommissie hanteert bij het beoordelen de scoretabel als hierna weergegeven. Voor wat betreft de te beoordelen vragen beoordeelt de beoordelingscommissie individueel dus op eigen merites. Alle individuele beoordelingen vormen samen het eindoordeel op kwaliteit.

*Tabel 12: Beoordelingscommissie*

<b>FUNCTIE</b>		<b>FUNCTIE</b>	
<b>1</b>	Controller	<b>5</b>	Directeur
<b>2</b>	Directeur	<b>6</b>	IT-coördinator
<b>3</b>	IT-coördinator	<b>7</b>	Directeur
<b>4</b>	Bovenschools ICT-er	<b>8</b>	IT-coördinator

*Tabel 13: Scoretabel*

<b>SCORE</b>	<b>OORDEEL</b>	<b>TOELICHTING</b>
<b>0 PUNTEN</b>	<b>Geen</b>	– Indien geen antwoord op de vraag (m.b.t. onderwerp en/of doelstellingen) wordt gegeven ontvangt de Inschrijver hiervoor geen punten.
<b>2 PUNTEN</b>	<b>Onvoldoende</b>	– Onvoldoende inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Geen/nauwelijks bekendheid met, of aandacht voor (klantspecifieke wensen van) KOE. – Het antwoord is onvoldoende beknopt en/of bevat veel informatie die niet rechtstreeks met de vraag te maken heeft. – Onvoldoende SMART geformuleerd.
<b>5 PUNTEN</b>	<b>Voldoende</b>	– Voldoende inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Enige bekendheid met, of aandacht voor (klantspecifieke wensen van) KOE. – Bevat informatie die niet aansluit bij de vraag. – Redelijk SMART geformuleerde beantwoording.
<b>7 PUNTEN</b>	<b>Goed</b>	– Goed inzicht in en aandacht voor het gevraagde. – Bekend met / aandacht voor (klantspecifieke wensen van) KOE. – Het antwoord is beknopt en bevat nauwelijks overbodige informatie die niet of slechts zijdelings aansluit bij de vraag. – Ruim voldoende SMART beantwoord.
<b>9 PUNTEN</b>	<b>Uitstekend</b>	– Optimaal inzicht in en aandacht voor het gevraagde.

- Uit het antwoord spreekt ambitie en betrokkenheid<sup>8</sup>.
- Zeer goed bekend met en aandacht voor (klantspecifieke wensen van) KOE.
- Het antwoord is kort en bondig en sluit aan bij de gestelde vraag.
- De beantwoording is SMART geformuleerd.

Aan de hand van een voorbeeld wordt de beoordeling van kwaliteit door de beoordelingscommissie toegelicht. In dit voorbeeld kan met de beantwoording van casevraag X een maximale score van 6,00 worden verdiend. Als alle beoordelaars de beantwoording van deze vraag met de hoogste score –een 9– beoordelen, krijgt men de maximale score van 6,00. In het voorbeeld wordt gewerkt met een fictieve beoordeling.

De systematiek voor de beoordeling van de vragen die door iedere stichting afzonderlijk worden verricht is gelijk aan de hierboven beschreven methode met dien verstande dat er geen negen, maar twee of drie beoordelaars zijn.

Tabel 14: Voorbeeld van een score casevraag X

TE BEOORDELEN	BEOORDELAAR 1	BEOORDELAAR 2	...	...	...	BEOORDELAAR 5	TOTAAL PUNTEN
CASEVRAAG X	7	5	...	...	...	9	<b>33</b>

Hierna wordt de score berekend aan de hand van de formule:  $\frac{\text{Totaal punten}}{\text{maximale punten}} \times \text{score maximaal}$  zie Tabel 15. De eindscore wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Tabel 15: Voorbeeld van een totaalscore bij casevraag X

VRAAG X (MAX SCORE = 6,00)	TOTAAL PUNTEN (ZIE TABEL 14)	MAXIMALE PUNTEN	SCORE
VRAAG X	33	$(5 \times 9) = 45$	$33/45 \times 6,00 = \mathbf{4,40}$

### 3.11.2 Minimale score op kwaliteit

Als een Inschrijver niet minimaal **50%** van de maximaal haalbare score op elk subgunningcriterium voor kwaliteit afzonderlijk (de beantwoording van de casevragen en de beoordeling van de demonstratie / verificatie) behaalt, is zij uitgesloten van verdere deelname en wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. De reden hiervoor is dat KOE een minimale kwaliteit verwacht van haar leveranciers.

Een Inschrijver komt dus alleen dan in aanmerking voor het doen van een demonstratie / verificatie als de Inschrijver voldoet aan de minimale score op het onderdeel kwaliteit: casevragen.

### 3.11.3 Subgunningscriterium kwaliteit: demonstratie en verificatie

KOE heeft ervoor gekozen om bij de beoordeling van het subgunningcriterium kwaliteit ook te beoordelen aan de hand van een demonstratie van de Leer- en Werkomgeving en vragen ter verificatie van de ingediende Inschrijving. De reden hiervoor is dat er op deze manier een beter beeld ontstaat van het aangeboden dan via louter een papieren beoordeling. KOE hecht veel waarde aan de operationele kwaliteit (gebruiksvriendelijkheid, de mate waarin de user interface intuïtief aanvoelt, te doorlopen schermen en stappen bij de diverse processen enzovoorts.)

<sup>8</sup> In hoeverre is en blijft de Opdrachtnemer op de hoogte van zaken / problemen die spelen bij de (branche van de) KOE en wordt daar adequaat op ingespeeld.

De datum waarop de demonstratie wordt gehouden is do 19 mei 2022<sup>9</sup> tussen 08:30 uur en 16:00 uur. Het exacte tijdstip wordt nog nader bekend gemaakt aan de Inschrijvers. De tijd voor de demonstratie bedraagt maximaal anderhalf uur. Inschrijvers worden alleen uitgenodigd indien zij op basis van de scores op prijs en het gunningscriterium kwaliteit: casevragen nog kans maken om als eerste in rang te eindigen.

De plaats van de demonstratie is Moutlaan 31 in Enschede (bestuursbureau KOE).

De demonstratie / verificatie wordt verricht door uitsluitend medewerker(s) van de Inschrijver, niet door (een) medewerker(s) van een eventuele derde partij die de Leer- en Werkomgeving heeft ontworpen. Het maximaal aantal deelnemers vanuit de Inschrijver is twee personen.

Het exacte tijdstip voor de demonstratie / verificatie zal 13 mei 2022 aan de Inschrijvers bekend worden gemaakt.

### 3.11.3.1 Beoordeling subgunningcriterium kwaliteit: demonstratie en verificatie

De beoordeling van de demonstratie / verificatie wordt hoofdzakelijk verricht aan de hand van de onderdelen als beschreven in Tabel 16. De aandacht ligt op hoofdlijnen op de (on)mogelijkheden en praktische zaken van de Leer- en Werkomgeving en de gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast wordt de Projectgroep in gelegenheid gesteld om enkele vragen ter verduidelijking te stellen. Deze vragen kunnen betrekking hebben op de Leer- en Werkomgeving van de Inschrijver, maar ook op de beantwoording van de casevragen.

Tabel 16: Beoordeling demonstratie

<b>OMSCHRIJVING TE BEOORDELEN SUBCRITERIA</b>	<b>MAXIMALE SCORE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>DIGITAAL DASHBOARD VOOR LEERLINGEN, MEDEWERKERS EN IT-COÖRDINATOREN</b></li> <li>- <b>OVERZICHT EN INZICHT OP IEDER GEWENST NIVEAU</b></li> <li>- <b>DE MATE WAARIN HET PAKKET INTUÏTIEF AANVOELT</b></li> <li>- <b>GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID (GEBRUIKS- GEBRUIKERSGEMAK)</b></li> <li>- <b>DE MATE VAN BEVEILIGING EN VOLDOEN AAN AVG</b></li> <li>- <b>TOEKOMSTGERICHTHEID</b></li> <li>- <b>ANTWOORD OP VERIFICATIEVRAGEN</b></li> </ul>	<b>30 punten</b>

De wijze van beoordelen is gelijk aan die van de beoordeling van de casevragen (zie § 3.11.1.2) en wordt verricht de beoordelingscommissie.

### 3.11.4 Totaal eindscore

Voor de vaststelling van de eindscore worden de scores van kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld. De voorlopige gunning wordt verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste eindscore. Indien er één of meer Inschrijvers gelijk eindigen in score, wordt de gunning verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit: casevragen. Is deze score bij de Inschrijvers gelijk, dan wordt de gunning verstrekt aan de Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit: demonstratie. Mocht ook dit gelijk zijn gescoord dan wordt de gunning bepaald door loting door een notaris, tenzij er sprake is van twee identieke inschrijvingen. In dat geval wordt onderzocht of er sprake is van ongeldige inschrijvingen.

Tabel 17: Voorbeeld totaal eindscore

<b>GUNNINGSCRITERIUM</b>	<b>INSCHRIJVER A</b>	<b>INSCHRIJVER B</b>	<b>INSCHRIJVER C</b>
<b>EINDSCORE PRIJS</b>	10,00	16,25	12,50

<sup>9</sup> Als er teveel Inschrijvers zijn die in aanmerking komen voor een demonstratie in één dag, kunnen er andere data worden toegevoegd.

KWALITEIT VRAGEN	28,50	24,83	31,22
KWALITEIT DEMONSTRATIE	15,16	15,89	14,09
<b>TOTAAL EINDSCORE</b>	<b>53,66</b>	<b>56,97</b>	<b>57,81</b>

In het voorbeeld hierboven wordt het voornemen tot gunning verstrekt aan Inschrijver C.

### 3.12 Voornemen tot gunning en afwijzing

- i. Aan de winnende Inschrijver(s) zal Aanbestedende Dienst een voornemen tot gunning via TenderNed bekendmaken. Aan dit voornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Op grond van artikel 2.129 van AW 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing van een KOE geen aanvaarding in van een aanbod van een ondernemer als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.
- ii. Uiterlijk gelijktijdig met het bekendmaken van het voornemen tot gunning aan de Inschrijver met wie Aanbestedende Dienst voornemens is een Overeenkomst aan te gaan, worden afgewezen inschrijvers van die beslissing in kennis gesteld. Zij ontvangen per email tegelijkertijd een bericht van afwijzing met daarin vermeld de relevante redenen van de afwijzing en de namen van de partijen aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is te gunnen respectievelijk te gunnen onder opschortende voorwaarde.
- iii. Elke Inschrijver kan uitsluitend bij de contactpersoon van Aanbestedende Dienst nadere informatie inwinnen over het voornemen tot gunning een en ander in overstemming met het bepaalde in § 3.6.1.
- iv. De definitieve gunning zal door middel van een schriftelijke mededeling plaatsvinden.
- v. Een Inschrijver die zich niet kan vinden in het voornemen tot gunning kan, binnen de termijn van 20 kalenderdagen (na de datum waarop de mededeling van het voornemen tot gunning is verzonden), een kortgedingprocedure aanhangig maken bij de bevoegde rechter in het arrondissement van de KOE. Hiervan stelt zij tegelijkertijd Aanbestedende Dienst schriftelijk en met reden omkleed, op de hoogte.
- vi. Als binnen de eerdergenoemde termijn een kortgedingprocedure is gestart zal de uitspraak in beginsel worden afgewacht. Deze dient dan als basis voor verder besluitvorming over de verdere procedure.
- vii. De standstill periode (ook bekend onder de naam Alcatelperiode) heeft een fataal karakter. Als niet binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning een kortgeding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken tegen de gunningsbeslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. KOE is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan het geuite gunningsvoornemen. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

### 3.13 Definitieve gunning

Er is sprake van gunning als:

- a. 20 kalenderdagen na het verzenden van de mededeling van de gunningbeslissing geen van de andere inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen het voornemen tot gunning en,
- b. De Overeenkomst door beide partijen is ondertekend.

## 4 Algemene bepalingen

### 4.1 Kosten deelname procedure

Aan het verzoek tot inschrijven en aan de Inschrijving zelf zijn voor Aanbestedende Dienst geen kosten verbonden, ongeacht of de aanbesteding tot het sluiten van een Overeenkomst zal leiden.

### 4.2 Regelgeving

Europese aanbesteding is bij wet geregeld op Europees niveau. De regels zijn opgesteld om Europese marktwerking te stimuleren en voorkeursbehandeling van bedrijven te voorkomen. Deze regels zijn voor Nederland vastgelegd in de Aanbestedingswet 2012.

Deze aanbesteding wordt gevoerd conform de Aanbestedingswet. Op de aanbestedingsprocedure, de Inschrijving en de eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden in eerste instantie voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de KOE.

### 4.3 Algemene voorwaarden en bepalingen

- i. Elke (vorm van) communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient te geschieden in de Nederlandse taal;
- ii. Uitzondering op het gestelde in § 4.3.i. kunnen documenten zijn die van origine zijn opgesteld in een andere taal. Hierbij valt te denken aan jaarverslagen, bankgaranties, verzekeringspolissen, referenties uit het buitenland enzovoorts. In voorkomende gevallen kan Aanbestedende Dienst verzoeken om een officiële vertaling. De kosten hiervan komen in dat geval voor rekening van de Inschrijver;
- iii. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat duidelijk de naam, het adres en telefoonnummer van een contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn gedurende de gehele aanbestedingsprocedure het aanspreekpunt van de Inschrijver. Zij zijn volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd om namens de Inschrijver te handelen;
- iv. Elke instantie, hetzij als zelfstandig Inschrijver hetzij als combinatie, kan maar eenmaal een Inschrijving uitbrengen;
- v. Dit uitgangspunt van eenmalige Inschrijving geldt eveneens voor Inschrijvers die deel uitmaken van een groep als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW. Slechts één Inschrijver uit die groep kan inschrijven als zelfstandig Inschrijver, als lid van een samenwerkingsverband of als onderaannemer, tenzij de Inschrijvers uit diezelfde groep, op verzoek van Aanbestedende Dienst, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, inschrijven. Verschillende Inschrijvers uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband.
- vi. In de Inschrijving kan door de Inschrijver geen voorbehoud worden gemaakt in welke vorm dan ook. Als de Inschrijver een voorbehoud opneemt, zal Aanbestedende Dienst de Inschrijving terzijde leggen.
- vii. *Indien de Inschrijver haar eigen algemene voorwaarden toevoegt kan Aanbestedende Dienst niet anders concluderen dan dat de Inschrijver onder voorwaarden inschrijft en zal de Inschrijving als ongeldig ter zijde worden gelegd.*

### 4.4 Akkoordverklaring

Met het uitbrengen van de Inschrijving verklaart Inschrijver:

- i. Te handelen in overeenstemming met de Nederlandse wet- en regelgeving;

- ii. Akkoord te gaan met de voorwaarden, eisen en voorbehouden als gesteld in deze Uitnodiging tot Inschrijving;
- iii. Mocht de Opdracht aan een bestaande Opdrachtnemer worden gegund, dan vervallen alle bestaande afspraken en treedt de nieuwe Overeenkomst met ingang van eerdergenoemde datum in werking.

#### **4.5 Juridische volgorde documenten**

Hierbij treft de u de juridische volgorde van de documenten aan, waarbij geldt dat in geval van strijdigheid het eerstgenoemde document prevaleert later genoemde.

- a. De Overeenkomst;
- b. Tweede Nota van Inlichtingen (Indien verstrekt);
- c. Eerste Nota van Inlichtingen;
- d. De Algemene Inkoopvoorwaarden;
- e. Uitnodiging tot Inschrijving inclusief de bijbehorende Bijlagen;
- f. De Inschrijving van de Inschrijver aan wie de Opdracht gegund is.

#### **4.6 (Intellectueel) eigendom**

- i. Alle aangeboden documentatie verbonden aan de Inschrijving wordt op het moment van ontvangst eigendom van Aanbestedende Dienst.
- ii. Aanbestedende Dienst heeft het recht om ideeën, suggesties, (tekst)voorstellen en andere door de Inschrijver verstrekte informatie en documenten in het kader van deze aanbesteding te gebruiken en/of te bewerken, ook al wordt de Opdracht niet aan de Inschrijver gegund. Het gebruik, de bewerking of andersoortige modellering geeft geen recht op enige vergoeding onder welke naam of titel dan ook.
- iii. Aanbestedende Dienst staat ervoor in dat informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent dan wel behoort te kennen, vertrouwelijk zal worden behandeld en in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver.

#### **4.7 Geheimhouding**

- i. Alle gegevensuitwisseling tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver is strikt vertrouwelijk. De bij deze aanbesteding verkregen informatie mag op geen enkele wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst openbaar worden gemaakt.
- ii. Als de Inschrijver deze geheimhouding niet naleeft kan dit uitsluiting van de procedure tot gevolg hebben.
- iii. Inschrijvers mogen onderling geen contact hebben met elkaar over (voorwaarden aan/bij) de aanbesteding, de Inschrijving, de beoordeling en/of de procedure op straffe van (de mogelijkheid van) uitsluiting.
- iv. Publicatie of andere vormen van publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding en/of het gegund krijgen van de Opdracht is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van KOE.

#### **4.8 Voorbehouden**

- i. Alle informatie in deze Uitnodiging tot Inschrijving is met grootst mogelijke zorg verzameld en weergegeven. De informatie is gebaseerd op actuele en toekomstige informatie voor zover bekend ten tijde van het schrijven van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
- ii. Aan planning, aantallen of specificaties genoemd in deze Uitnodiging tot Inschrijving kan de Inschrijver geen rechten ontlenen. Genoemde aantallen zijn indicatief en bestemd om aan alle

Inschrijvers evenveel en zo nauwkeurig mogelijk informatie te verstrekken opdat de Inschrijvingen op de meest gelijkwaardige wijze vergeleken kunnen worden.

- iii. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om deze aanbesteding geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken of in te trekken. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval op generlei wijze aanspraak maken op vergoeding van welke aard dan ook. De Inschrijver ontvangt schriftelijk bericht als de aanbesteding geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief wordt gestopt.
- iv. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de Opdracht niet te gunnen en Inschrijvingen die niet voldoen aan de door Aanbestedende Dienst gestelde voorwaarden uit te sluiten van gunning;
- v. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de informatie zoals opgenomen in deze Uitnodiging tot Inschrijving aan te vullen en/of te wijzigen.
- vi. De uitvoering van de (gegunde) opdracht vindt nadrukkelijk plaats onder voorbehoud van het beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen.
- vii. Als de Inschrijver of lid van een combinatie, om welke reden dan ook, zijn bedrijfsvoering staakt, dient de Inschrijver Aanbestedende Dienst hiervan onverwijld op de hoogte te brengen. Aanbestedende Dienst behoudt in dat geval het recht voor om de procedure voor deze Inschrijver te beëindigen.
- viii. De leverings-, verkoop-, betalings- of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk *van de hand gewezen*. Als de Inschrijver algemene voorwaarden op zijn Inschrijving van toepassing verklaart, is de Inschrijving voorwaardelijk en daarmee ongeldig en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

#### 4.9 Onvolkomenheden

- i. Deze Uitnodiging tot Inschrijving, inclusief alle Bijlagen, is met grootst mogelijke zorg samengesteld. Treft u desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onregelmatigheden en/of onjuistheden aan dan heeft u de plicht als Inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende Dienst (zie § 3.6.1) hiervan onverwijld, doch uiterlijk twaalf dagen voor sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving, schriftelijk op de hoogte te stellen. U vermeldt hierbij ook mogelijke gevolgen die deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden kunnen hebben voor uw Inschrijving.
- ii. Inschrijvers worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Opdracht, onder meer door het stellen van vragen over de Uitnodiging tot Inschrijving, die zullen worden beantwoord in een Nota van Inlichtingen.
- iii. Als naderhand blijkt dat de Uitnodiging tot Inschrijving tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onregelmatigheden en/of onjuistheden bevat en deze niet door u zijn opgemerkt en/of u de contactpersoon van Aanbestedende Dienst hiervan niet tijdig schriftelijk op de hoogte hebt gesteld, dan kan de Inschrijver hierop geen beroep meer doen of een klacht over indienen. Het staat Aanbestedende Dienst echter vrij een dergelijke opmerking alsnog in behandeling te nemen.

#### 4.10 Klachten

Een klacht over deze aanbesteding kan worden ingediend op het volgende e-mailadres: [bs@skoe.nl](mailto:bs@skoe.nl). In deze mail wordt duidelijk beschreven waarover de klacht gaat en hoe deze verholpen zou kunnen worden. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de klager en de aanduiding van de aanbesteding. De klager ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging van de klacht. Een klacht wordt uiterlijk binnen vijf Werkdagen in behandeling genomen.

## Bijlage 01. Checklist

<i>OMSCHRIJVING</i>	<i>TOELICHTING</i>	<i>VORMVEREISTE</i>	<i>TE ACCORDEREN EIS OP TENDERED</i>	<i>BEWIJSSTUK</i>
<b>BEGELEIDEND SCHRIJVEN BIJ INSCHRIJVING</b>	n.v.t.	Volgens format Inschrijver	n.v.t.	Geen verplichting
<b>UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT</b>	§ 3.7.1. en 4.3.iii.	Volgens Bijlage 02 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
<b>VERKLARING COMBINATIE<sup>10</sup></b>	§ 3.5.1 en 3.5.2	Volgens Bijlage 02 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
<b>VERKLARING ONDERAANNEMING<sup>10</sup></b>	§ 3.5.3	Volgens Bijlage 02 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ingevuld UEA
<b>FINANCIEEL ECONOMISCHE BEKWAAMHEID</b>	Tabel 7	Volgens Bijlage 03 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Financieel economische bekwaamheid	Bijlage 03 compleet ingevuld toevoegen
<b>VERZEKERING</b>	Tabel 7	n.v.t.	Eis: Verzekering	Geen
<b>KWALITEITSBORGINGSYSTEEM</b>	Tabel 7	n.v.t.	Eis: Kwaliteitsborgingsysteem	Geen
<b>PROGRAMMA VAN EISEN</b>	Bijlage 05	n.v.t.	Eis: Instemming met het Programma van Eisen	Geen
<b>ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN</b>	Bijlage 09	n.v.t.	Eis: Instemming met de Algemene Inkoopvoorwaarden	Geen
<b>PRIJZENBLAD</b>	§ 3.6.3.	Volgens Bijlage 06 van deze Uitnodiging tot Inschrijving	Eis: Gestanddoening Prijzenblad	Bijlage 06 compleet ingevuld toevoegen
<b>CONCEPT OVEREENKOMST</b>	Bijlage 07	n.v.t.	Eis: Instemming met de Overeenkomst	Geen
<b>CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST</b>	Bijlage 08	n.v.t.	Eis: Instemming met de Overeenkomst	Geen
<b>BEANTWOORDING OPEN VRAGEN</b>	Tabel 11	Volgens Tabel 11	Eis: Gestanddoening beantwoording vragen	Beantwoording in WORD-format

<sup>10</sup> Indien van toepassing

## **Bijlage 02. Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is online beschikbaar via TenderNed of als pdf-document in aanbestedingsstukken. Zie voor informatie ook Tabel 6 van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

## Bijlage 03. Financieel economische bekwaamheid

Hierbij verklaart ondergetekende dat Inschrijver:

- a. Voldoende financiële- en economische draagkracht heeft om de dienstverlening en/of levering als vermeld in deze Uitnodiging tot Inschrijving te vervullen.
- b. Onderstaande tabel<sup>11</sup> naar waarheid te hebben ingevuld. (Bedragen x€ 1.000,-)
- c. Op het eerste verzoek van KOE binnen 14 dagen bewijsstukken zal overleggen om de financiële en economische draagkracht aan te tonen.
- d. De Gegadigde dient jaarcijfers te gebruiken van de meest recente twee jaren die gepubliceerd zijn, waarbij het jaartal van de oudste jaarcijfers niet ouder mag zijn dan vier jaar, gerekend vanaf het jaartal van datum sluiting inschrijving.

	JAAR	JAAR
<b>BALANSTOTAAL</b>		
<b>EIGEN VERMOGEN</b>		
<b>VREEMD VERMOGEN</b>		
<b>SOM VLOTTENDE ACTIVA</b>		
<b>SOM KORTLOPENDE SCHULDEN</b>		
<b>BEDRIJFSRESULTAAT</b>		
<b>TOTAALOMZET GEGADIGDE</b>		
<b>CURRENT RATIO<sup>12</sup></b>		
<b>QUICK RATIO<sup>13</sup></b>		
<b>SOLVABILITEIT<sup>14</sup></b>		
<b>RENTABILITEIT EIGEN VERMOGEN<sup>15</sup></b>		
<b>RENTABILITEIT TOTAAL VERMOGEN<sup>16</sup></b>		

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

<sup>11</sup> Zie voor nadere verklaring van de begrippen:

[https://www.kvk.nl/download/Handleiding\\_jaarrekening\\_tcm109-464530.pdf](https://www.kvk.nl/download/Handleiding_jaarrekening_tcm109-464530.pdf)

<sup>12</sup> Current ratio: het vermogen van een bedrijf om op korte termijn aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Berekening: vlottende activa / kortlopende schulden

<sup>13</sup> Quick ratio: Het vermogen van een bedrijf om op korte termijn aan haar financiële verplichtingen te kunnen voldoen. De voorraden worden buiten beschouwing gelaten omdat de waarde van de voorraden meestal onzeker is. Berekening: (vlottende activa – voorraden) / kortlopende schulden

<sup>14</sup> Solvabiliteit: Deze balans geeft aan welk deel van de bezittingen met eigen vermogen is gefinancierd. Berekening: eigen vermogen / balanstotaal, uitgedrukt in %

<sup>15</sup> Rentabiliteit eigen vermogen: de verhouding tussen het geïnvesteerd eigen vermogen en het totale resultaat. Geeft aan wat de aandeelhouders met hun geïnvesteerd vermogen verdiend hebben. Berekening: nettoresultaat / eigen vermogen

<sup>16</sup> Rentabiliteit totaal vermogen: de verhouding tussen het bedrijfsresultaat van een Inschrijver en het vermogen dat geïnvesteerd werd om die opbrengst te verkrijgen. Berekening: bedrijfsresultaat / balanstotaal

## Bijlage 04. Kerncompetenties

<i>REFERENTIE 1</i>	<i>TOELICHTING</i>
<b>NAAM REFERENT</b>	
<b>BRANCHE VAN REFERENT</b>	
<b>VESTIGINGSPLAATS</b>	
<b>MET DEZE REFERENTIE DIENT DE INSCHRIJVER AAN TE TONEN DAT ZIJ ICT PRESTATIE VERZORGD VOOR INSTELLING IN HET PRIMAIR ONDERWIJS MET MEER DAN 2.000 LEERLINGEN.</b>	
<b>CONTACTPERSOON</b>	
<b>TELEFOONNUMMER CONTACTPERSOON</b>	
<b>E-MAILADRES CONTACTPERSOON</b>	
<b>LOOPTIJD EN START VAN DE OVEREENKOMST</b>	
<b>WAARDE VAN DE OPDRACHT</b>	JAAR: JAAR: € €
<b>BEKNOPTE BESCHRIJVING VAN DE INHOUD VAN DE OVEREENKOMST (OPDRACHT).</b>	

**REFERENTIE 2****TOELICHTING**

<b>NAAM REFERENT</b>	
<b>BRANCHE VAN REFERENT</b>	
<b>VESTIGINGSPLAATS</b>	
<b>MET ÉÉN TEVREDEN REFERENTIE DIENT DE INSCHRIJVER AAN TE TONEN DAT DE SERVICEDESK CAPABEL IS EN IN STAAT OM TE VOLDOEN AAN DE EISEN VAN KOE (ZIE TABEL 23).</b>	
<b>CONTACTPERSOON</b>	
<b>TELEFOONNUMMER CONTACTPERSOON</b>	
<b>E-MAILADRES CONTACTPERSOON</b>	
<b>LOOPTIJD EN START VAN DE OVEREENKOMST</b>	
<b>WAARDE VAN DE OPDRACHT</b>	JAAR: JAAR:
	€ €
<b>BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE INHOUD VAN DE OVEREENKOMST (OPDRACHT).</b>	

**REFERENTIE 3****TOELICHTING**

<b>NAAM REFERENT</b>	
<b>BRANCHE VAN REFERENT</b>	
<b>VESTIGINGSPLAATS</b>	
<b>MET DEZE REFERENTIE TOONT DE INSCHRIJVER AAN DAT ZIJ EEN CONVERSIE HEEFT UITGEVOERD OP EEN ONDERWIJSINSTELLING MET MEER DAN 10 LOCATIES WAARBIJ HET PRIMAIRE PROCES ONGEHINDERD DOORGANG HEEFT KUNNEN VINDEN.</b>	
<b>CONTACTPERSOON</b>	
<b>TELEFOONNUMMER CONTACTPERSOON</b>	
<b>E-MAILADRES CONTACTPERSOON</b>	
<b>LOOPTIJD EN START VAN DE OVEREENKOMST</b>	
<b>WAARDE VAN DE OPDRACHT</b>	JAAR: JAAR:
	€ €
<b>BEKNOPT BESCHRIJVING VAN DE INHOUD VAN DE OVEREENKOMST (OPDRACHT).</b>	

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

## Bijlage 05. Programma van Eisen

Inschrijver dient in te stemmen met de Eis: Instemming met het Programma van Eisen op TenderNed. Het niet voldoen aan deze voorwaarde leidt tot afwijzing. In het Programma van Eisen wordt gevraagd om enkele certificaten/ diploma's. Inschrijver dient hiervan een kopie toe te voegen aan de aanbidding.

Dit Programma van Eisen maakt, net als de overige Bijlagen en aanbestedingsdocumenten onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Het niet nakomen van het gestelde kan gevolgen hebben voor de Overeenkomst, bijvoorbeeld mogelijkheid tot ontbinding (van één) van deze overeenkomst(en) dan wel het vergoeden van schade door Opdrachtnemer.

Alle kosten voor het voldoen aan deze eisen zijn opgenomen in de Inschrijving van Inschrijver op het daartoe aangewezen prijzenblad. Opdrachtnemer kan naderhand geen extra kosten voor het voldoen aan deze eisen in rekening brengen.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Tabel 18: Functionele eisen

NR.	OMSCHRIJVING EIS
F1.	De Opdrachtnemer verricht alle werkzaamheden die nodig zijn voor het verwezenlijken dan wel het uitvoeren van de taken uit de scope, zoals beschreven in Hoofdstuk 2.
F2.	Het Leer- en Werkomgeving is gebruiksvriendelijk in de zin dat binnen het systeem met weinig klikken de benodigde schermen of informatie zichtbaar is. Ook de lay-out draagt bij aan de mate waarin gegevens overzichtelijk zijn of worden gepresenteerd.
F3.	Het Leer- en Werkomgeving beschikt over een intuïtieve user interface. Dit betekent dat de Gebruiker het pakket zich snel eigen kan maken, ook als deze niet vaak met het systeem werkt of met grotere tussenpozen in het systeem werkt.
F4.	De gebruikersinterface is Nederlandstalig.
F5.	Bovenschools IT-er heeft, als enige, naast de ICT Prestatie ook alle rechten voor Microsoft 365, Google Workspace for Education Fundamentals / Suite, JamF.
F6.	De bestaande IT-infrastructuur en aanwezige Apparatuur vormen de basis waarop de ICT Prestatie dient plaats te vinden. Er dienen geen infrastructurele aanpassingen en investeringen gedaan te worden tenzij dit redelijkerwijs mag worden verwacht van KOE en afschrijvingstermijnen zijn overschreden <sup>17</sup> . In dat geval dient vooraf overleg plaats te vinden waarbij schriftelijke toestemming voor vervanging door KOE is gegeven. In het geval dat vervanging noodzakelijk is, behoudt KOE zich het recht voor om de benodigde zaken elders te betrekken: er geen sprake van gedwongen winkelnering.
F7.	Opdrachtnemer garandeert ICT Prestatie op een hybride omgeving: meerdere operating systems (Windows, iOS en Chrome) bestaan naast elkaar en worden ondersteund.
F8.	Opdrachtnemer levert binnen drie maanden na gunning van de Opdracht een architectuur document.
F9.	Opdrachtnemer neemt in fases de complete ICT Prestatie over. Daarbij worden twee momenten als milestone genomen. Op de eerste 10 Locaties vindt de Conversie plaats

<sup>17</sup> In het geval dat het een noodzakelijke functionele uitbreiding betreft zal Opdrachtnemer in overleg treden met KOE om tot de best passende oplossing te komen onder het voorbehoud van het beschikbaar hebben van voldoende middelen. Zij zal op redelijke grond een aanpassing niet weigeren.

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

	tussen 1 oktober 2022 en uiterlijk 1 februari 2023. De Conversie van de overige tien Locaties is uiterlijk 31 mei 2023 compleet. Dit is enkel anders indien de KOE anders besluit.
<b>F10.</b>	Ongeacht waar (op School, thuis, op vakantie) de Gebruiker met haar Device verbinding maakt met het internet heeft de Gebruiker toegang tot haar data en applicaties.
<b>F11.</b>	Via alle Devices (m.u.v. het digibord) moet onafhankelijk en volledig cloudbased geprint kunnen worden.
<b>F12.</b>	Opdrachtnemer garandeert voldoende kennis te hebben van de verschillende operating systems (Windows OS, Mac OS, Chrome OS, IOS, Android), Devices en bijbehorende randapparatuur (o.a. Apple TV, Chromecast, Microsoft Wireless Display Adapter) om de onderhavige opdracht naar behoren uit te kunnen voeren.
<b>F13.</b>	Per School kan er sprake van een verschillende bestaande situatie. Er zijn verschillen in gebruikte Applicaties en IT-hardware en verschillen in wensen. Inschrijver stelt zich per individuele School flexibel op en beweegt hierin mee.
<b>F14.</b>	Opdrachtnemer garandeert een eventuele uitbreiding/aanpassing van de IT-omgeving bij KOE eenvoudig op te vangen door er bij de inrichting van de IT-infrastructuur rekening mee te houden dat deze in de toekomst voldoende schaalbaar en flexibel is.
<b>F15.</b>	KOE heeft diverse gebouwgebonden installaties (in grote lijn gaat het hierbij om verbindingen tussen alarminstallaties en meldkamers van Scholen, gebouwbeheersystemen en een gering aantal liften met alarmcentrale) die gebruik maken van het IP-verkeer op het LAN en WAN. Opdrachtnemer garandeert de bereikbaarheid van deze gebouwgebonden installaties (voor zover deze binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt) zodat deze ongestoord kunnen functioneren. KOE zal andere leveranciers erop wijzen dat zij, waar nodig, in redelijkheid en billijkheid, hun medewerking verlenen aan Opdrachtnemer.
<b>F16.</b>	KOE behoudt gedurende de looptijd van de Overeenkomst te allen tijde zelf de regie en keuzevrijheid over de aanschaf van nieuwe Apparatuur. ICT Prestatie en de bijbehorende tools zijn onafhankelijk van de Apparatuur (indien technisch mogelijk). Inschrijver mag geen enkele belemmering aan KOE opleggen ten aanzien van welke Apparatuur mogen aanschaffen. Het staat Opdrachtnemer vrij om KOE te adviseren bij de aanschaf van Apparatuur, KOE zal zich inspannen om bij de aanschaf in redelijkheid rekening te houden met eventuele verstrekte adviezen van Opdrachtnemer.
<b>F17.</b>	De Opdrachtnemer heeft zich aangesloten bij het Privacyconvenant 2.0.
<b>F18.</b>	De Gebruiker behoudt de mogelijkheid om eventueel Applicaties lokaal te installeren (bijv. Microsoft Office365) mits het OS dit toelaat.
<b>F19.</b>	Evaluatie over de dienstverlening dient minimaal 1 x per jaar plaats te vinden. Tijdens deze evaluatie dient in ieder geval besproken te worden: het aantal melding en de gebruikerstevreden.
<b>F20.</b>	Aan het eind of begin van ieder schooljaar worden ongebruikte accounts verwijderd. Een en ander in overleg met de Scholen. Deze actie is voor 1 oktober van ieder jaar afgerond.

*Tabel 19: Eisen aan de Leer- en Werkomgeving***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>L1.</b>	De Leer- en Werkomgeving is proven-concept-technologie.
------------	---

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>L2.</b>	De Leer- en Werkomgeving is qua functionaliteit gelijkwaardig aan COOL, Zulu-Connect of MOO.
<b>L3.</b>	Voor alle aangeboden Applicaties geldt een single-sign-on (SSO) binnen het Leer- en Werkomgeving hoeft dus maar 1 x te worden ingelogd.
<b>L4.</b>	Het Leer- en Werkomgeving is te gebruiken op zowel desktops als op mobiele Devices, waarbij er bij voorkeur gebruik gemaakt wordt van HTML5 of hoger.
<b>L5.</b>	Het Leer- en Werkomgeving functioneert browser-onafhankelijk, in de zin dat elke gangbare zichzelf bijwerkende webbrowsers kan worden gebruikt (zoals Firefox, Safari, Chrome, Edge en Internet Explorer).
<b>L6.</b>	De Leer- en Werkomgeving beschikt over een contentfilter die door KOE zelf kan worden aangepast door middel van een dashboard-applicatie op het bureaublad van Gebruiker. KOE verwacht dat het mogelijk is om met een contentfilter sites met 18+ (porno/ geweld/ phishing), YouTube, socials en game- en goksites te blokkeren.
<b>L7.</b>	Middels de dashboard-applicatie zijn aanvullingen voor te blokkeren sites (blacklist) of juist te benaderen sites (whitelist) door te voeren en is per Gebruiker of gebruikersgroep de filtering aan of uit te zetten. De inhoud van beide lijsten zullen na gunning door Partijen worden besproken en vastgelegd.
<b>L8.</b>	Aanvullende wensen ten aanzien van filtering worden altijd doorgegeven aan de Servicedesk. De afhandeling van deze Meldingen verloopt via remotebeheer waarbij deze Meldingen vallen onder de categorie met de hoogste prioriteit van de SLA.
<b>L9.</b>	De Leer- en Werkomgeving dient een online omgeving te zijn dat toegang verleent tot de onderwijsapplicaties (gebruikelijk in de markt, waaronder Basispoort).
<b>L10.</b>	De Leer- en Werkomgeving biedt een single sign on (voor zover technisch mogelijk / aanwezig) omgeving waarmee Gebruikers toegang krijgen tot de voor hen beschikbaar gestelde Applicaties.
<b>L11.</b>	Er zijn verschillende omgevingen voor leerkrachten en leerlingen binnen de Leer- en Werkomgeving.
<b>L12.</b>	De Leer- en Werkomgeving wordt dagelijks geback-upt.
<b>L13.</b>	Per leerling kan individueel een lesomgeving met verschillende methodes worden aangeboden.
<b>L14.</b>	Opslag van data vindt plaats in de cloud.
<b>L15.</b>	Het is in de aangeboden Leer- en Werkomgeving mogelijk voor Gebruikers om vanuit huis te werken.
<b>L16.</b>	Leer- en Werkomgeving heeft een remote beheer, waarmee internetinstellingen, printers en dergelijke kunnen worden aangepast en beheerd.
<b>L17.</b>	De kosten van de Leer- en Werkomgeving zijn inclusief updates, bugfixes, upgrades en dergelijke.
<b>L18.</b>	De Leer- en Werkomgeving voorziet in een mate van beveiliging zoals die redelijkerwijs verwacht mag worden van een platform waar door kinderen uit het basisonderwijs mee gewerkt wordt. Eventuele aanvullende eisen van KOE zullen tegen reële en waar te maken prijs worden ingewilligd. Indien de Opdrachtnemer hier niet aan kan of wenst te voldoen, staat het KOE vrij om een andere Leer- en Werkomgeving aan te schaffen.

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>L19.</b>	Van de Microsoft Office365 wordt online versie aangeboden, niet uitsluitend de webapp.
<b>L20.</b>	Opdrachtnemer garandeert dat KOE steeds over de meest actuele release van de Leer- en Werkomgeving beschikt.
<b>L21.</b>	De Applicatie die geopend wordt vanuit de Leer- en Werkomgeving moet schermvullend weergegeven worden.
<b>L22.</b>	Ongeacht het Device (waaronder laptop of Chromebook) biedt de Leer- en Werkomgeving dezelfde functionaliteit en looks and feel.
<b>L23.</b>	Monitoring van leerlingen middels het de Leer- en Werkomgeving is mogelijk waarbij de leerkracht de mogelijkheid meekijkfunctie. Een leerkracht kan meekijken op alle schermen van klas, per leerling of groep leerlingen kan de leerkracht een scherm blokkeren, vergrendelen, een site pushen enzovoorts. Een en ander als gebruikelijk en mogelijk in het primair onderwijs.
<b>L24.</b>	Het is een sterke wens van KOE om, in het kader van privacy, Gebruikers anoniem in te laten loggen in de Leer- en Werkomgeving. Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om dit te bewerkstelligen indien dit nog niet mogelijk is.
<b>L25.</b>	De Opdrachtnemer faciliteert, als KOE dat wenst, een overstap naar een andere Leer- en Werkomgeving. Daarmee kan het zijn dat de door Opdrachtnemer aangeboden Leer- en Werkomgeving wordt beëindigd. Opdrachtnemer zal hieraan haar medewerking verlenen door de licenties voor de Opdrachtnemer aangeboden Leer- en Werkomgeving maandelijks opzegbaar te maken.

*Tabel 20: Eisen aan Dienstverlening***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>DV1.</b>	Opdrachtnemer garandeert in redelijkheid een ongestoorde werking van Applicaties van derden waaronder cloudprinting.
<b>DV2.</b>	In voorkomende gevallen van spoed is een medewerker van Opdrachtnemer binnen een uur ter plaatse om een defect of Storing te verhelpen. KOE zal in redelijkheid en billijkheid met de term spoed omgaan.
<b>DV3.</b>	Opdrachtnemer verschaft ondersteuning en advies bij het terugdringen van het aantal domeinen en de bijbehorende licenties. Voorbeeld: De huidige situatie is dat, op zeven Scholen na – die samen 1 domein hebben –, iedere School apart een eigen Googledomein heeft.

*Tabel 21: Eisen aan dienstverlening en beheer van de SharePoint-omgeving***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SP1.</b>	De SharePoint-omgeving is in eerste instantie uitsluitend bedoeld voor medewerkers van KOE. Hierbij moet onderscheid kunnen worden gemaakt tussen de rechten van verschillende gebruikersgroepen.
-------------	---

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SP2.</b>	De Opdrachtnemer beheert de SharePoint-omgeving. Hierbij ligt de nadruk op de rollen en rechten van de huidige accounts, maar ook op gebied van gegevensbescherming zoals AVG. Hierbij werkt de Opdrachtnemer nauw samen met KOE.
<b>SP3.</b>	Opdrachtnemer verricht samen met KOE onderzoek naar de meest efficiënte inrichting van de SharePoint-omgeving. Het advies van de Opdrachtnemer op het gebied van SharePoint dient hierbij als uitgangspunt (denk aan bijvoorbeeld een HR-koppeling).
<b>SP4.</b>	De SharePoint-omgeving dient ook vanuit de thuishouding bereikbaar te zijn.
<b>SP5.</b>	De SharePoint-omgeving biedt de mogelijkheid tot synchronisatie op het Device van de medewerker.
<b>SP6.</b>	Dagelijks wordt een offline back-up gemaakt door Opdrachtnemer van de SharePoint-omgeving en de daarop aanwezige data.
<b>SP7.</b>	Het beheer op de SharePoint-omgeving wordt verzorgd door Opdrachtnemer.

*Tabel 22: Eisen aan privacy***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>P1.</b>	De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is uitgangspunt voor elke vorm van gegevensregistratie, -verwerking en -uitwisseling.
<b>P2.</b>	Bij uitwisselingen wordt gegevensminimalisatie toegepast. Alleen gegevens die nodig zijn worden geleverd, proportioneel aan het doel van de uitwisseling.
<b>P3.</b>	Bij de uitwisseling van privacygevoelige data worden zo veel mogelijk gepseudonimiseerde persoonsgegevens gebruikt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de nummervoorziening zodra deze gerealiseerd is.
<b>P4.</b>	Historische gegevens blijven bewaard en zijn opvraagbaar (conform wettelijke termijnen).
<b>P5.</b>	Een Applicatie van Opdrachtnemer bewaakt de verwijdering van gegevens na het verstrijken van de wettelijke toegestane bewaartermijn.
<b>P6.</b>	Opdrachtnemer maakt gebruik van in Europa (Europese Economische Ruimte) gevestigde cloud leveranciers.
<b>P7.</b>	Opdrachtnemer zal met KOE een Verwerkersovereenkomst sluiten. Deze is als Bijlage 08 toegevoegd.

*Tabel 23: Eisen t.a.v. beveiliging***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>B1.</b>	Opdrachtnemer verzorgt en beheert de Beveiliging van de verzending van data binnen de IT-infrastructuur op zodanige wijze dat toegang door onbevoegden niet mogelijk is. Enkel door Opdrachtnemer geautoriseerde medewerkers hebben van buiten toegang tot de IT-infrastructuur en/of data.
------------	---

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>B2.</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een beveiligde IT-infrastructuur en dient complete bescherming voor alle werkplekken te bieden tegen ongewenste virussen, spyware, phishing, gijzelsoftware, APT-aanvallen, DDoS-aanvallen en overige inbraakpogingen. De Beveiliging dient dagelijks geüpdatet te worden. De minimale eisen voor de Beveiliging zijn: Antivirus, Anti spyware, Anti SPAM, Firewall en SSL certificaten.
<b>B3.</b>	Opdrachtnemer dient op elk moment van de dag informatie te verzamelen over de actuele status van het netwerk van KOE. Met deze informatie is Opdrachtnemer gehouden proactief te handelen wanneer blijkt dat er zich op korte termijn bepaalde problemen gaan voordoen.
<b>B4.</b>	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor contractbeheerder en beperkt aantal medewerkers van Opdrachtgever om inzicht te verkrijgen in "Incidenten en Calamiteiten" via het online-systeem van Opdrachtnemer.
<b>B5.</b>	Op verzoek wordt een back-up (of delen daarvan) binnen de overeengekomen tijd als opgenomen in de SLA teruggezet.
<b>B6.</b>	Het is toegestaan om de ICT Prestatie grotendeels op afstand in te richten, maar wanneer het naar oordeel van KOE noodzakelijk is dat er een medewerker van Opdrachtnemer langskomt op Locatie, dan wordt dit verzoek gehonoreerd. KOE zal deze verzoeken in redelijkheid en billijkheid toepassen.
<b>B7.</b>	De Opdrachtnemer gebruikt dezelfde AV-software of software die gelijkwaardig is aan de huidige versie AV-software. Gelijkwaardigheid dient tenminste aangetoond worden door de preventieve werking ervan en niet alleen de reactieve werking.
<b>B8.</b>	De Opdrachtnemer levert en installeert een advertentie- en trackingblocker voor alle Devices en de gehele ICT Prestatie.
<b>B9.</b>	Opdrachtnemer voert, in opdracht van KOE, de benodigde acties uit die voorkomen uit de DPIA. De DPIA wordt verricht door een onafhankelijke derde. De kosten voor de uitvoering van de DPIA worden gedragen door KOE. De benodigde acties die Opdrachtnemer moet uitvoeren in principe door Opdrachtnemer, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

*Tabel 24: Eisen aan Servicedesk***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>S1.</b>	De Servicedesk is geopend en bereikbaar voor ondersteuning op Werkdagen.
<b>S2.</b>	De Servicedesk van Opdrachtnemer is tijdens openingstijden permanent bezet met gekwalificeerd, communicatief vaardig personeel.
<b>S3.</b>	Contact met de Servicedesk vindt plaats via een select aantal personen van KOE (na gunning tussen Partijen nader te overleggen per Locatie). Gebruikers geven Meldingen in eerste instantie aan deze personen bij KOE door.
<b>S4.</b>	Indien een ander dan de aangewezen persoon een storing meldt bij afwezigheid van de geselecteerde personen, onderneemt de Opdrachtnemer naar eigen inzicht actie ten einde de storing te verhelpen, tenzij de kosten voor het oplossen meer bedragen dan gebruikelijk. Zulks in redelijkheid en billijkheid. In een dergelijk geval meldt de Opdrachtnemer aan de geselecteerde personen van de Locatie dat er actie is ondernomen in opdracht van een niet geselecteerde (lees: geautoriseerde) gebruiker.

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>S5.</b>	Een andere uitzondering betreft medewerkers die vanuit huis werken. Deze kunnen gewoon een beroep doen op de dienstverlening van de Servicedesk.
<b>S6.</b>	Meldingen m.b.t. Systeemprogrammatuur en Applicaties worden conform deze Uitnodiging tot Inschrijving vereiste tijdsframe en bij het ontbreken van afspraken over het af te handelen tijdsframe, uiterlijk binnen 24 uur, adequaat afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, wordt KOE binnen twee uur na Melding hierover geïnformeerd waarbij wordt aangegeven wat de verwachte oplostijd is.
<b>S7.</b>	KOE krijgt voor elke ingebrachte Melding een uniek incidentnummer. Middels dit incidentnummer kan KOE bovenschools op elk gewenst tijdstip de status van de Melding (van alle Scholen) volgen in een trackstelsel van Opdrachtnemer.
<b>S8.</b>	Registratie van alle Meldingen dient gecategoriseerd per rubriek (Systeemprogrammatuur, Applicatie, scholing, content, etc.) te geschieden, Eveneens worden de naam van de melder, tijdstip van de Melding, aard van de Melding en de geboden oplossing geregistreerd.
<b>S9.</b>	De Servicedesk is bereikbaar per telefoon, per e-mail en tevens via een online tool (realtime communicatie d.m.v. chatfunctie). Meldingen buiten openingstijden worden bij aanvang van de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen.
<b>S10.</b>	Ongeacht de wijze van melden hoeft de Melding slechts 1 x te worden gedaan. (Bijvoorbeeld indien een telefonische Melding wordt gedaan, wordt niet nog eens verzocht om de Melding via mail te doen.)
<b>S11.</b>	De Servicedesk is telefonisch rechtstreeks bereikbaar, dat wil zeggen bij voorkeur zonder keuzemenu. In het geval van keuzemenu is slechts één keuzemenu met maximaal 5 keuzes. Met één keuzemenu bedoeld KOE dat na de eerste keuze niet opnieuw een keuze wordt gevraagd, maar dat zij dan verbonden is met het bedrijfs onderdeel van haar keuze.
<b>S12.</b>	De telefonische wachttijd voor KOE bedraagt niet meer dan 1 minuut voordat contact met een Servicedesk medewerker tot stand komt. Waarbij geldt: <ul style="list-style-type: none"><li>I. 80% van de oproepen dient binnen de gestelde tijd te worden beantwoord én</li><li>II. De gemiddelde wachttijd van alle calls bedraagt maximaal 50 seconden én</li><li>III. De maximale wachttijd bedraagt niet meer dan vijf minuten.</li></ul> Bovenstaande eisen zijn cumulatief.
<b>S13.</b>	Medewerkers van de Servicedesk zijn bekend met de tussen Partijen overeengekomen SLA.
<b>S14.</b>	Bij problemen met een Device is de Servicedesk in staat om het Device op afstand over te nemen.
<b>S15.</b>	Oude Meldingen dienen ten aller tijden inzichtelijk te zijn voor KOE voor o.a. analyse / naslagwerk.

NR.	OMSCHRIJVING EIS
C1.	De Opdrachtnemer geeft op het prijzenblad alle kosten op voor alle werkzaamheden die nodig zijn voor het verwezenlijken dan wel het uitvoeren van de taken uit de scope, zoals beschreven in Hoofdstuk 2, met name de paragrafen 2.1 en 2.2. Daarbij zijn ook alle kosten inbegrepen om te voldoen aan de eisen uit het Programma van Eisen (deze Bijlage) evenals de uitvoering van de SLA van Opdrachtnemer.
C2.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst Locaties verwijderd of toegevoegd kunnen worden, waarbij de kosten navenant dalen of stijgen (gelijk met het leerlingenaantal). Tevens is Opdrachtnemer ermee bekend dat leerlingenaantal gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan fluctueren waarbij een daling eerder in de lijn der verwachting ligt. De opgegeven prijs per leerling voor ICT Prestatie blijft echter gedurende het eerste 24 maanden van de Overeenkomst vast.
C3.	Prijswijzigingen ten gevolge van wetswijzigingen c.q. wettelijke afdrachten kunnen pas na voorafgaande schriftelijke toestemming van KOE worden doorgevoerd.
C4.	De opgegeven prijzen zijn inclusief: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De ICT Prestatie op alle Locaties van KOE;</li> <li>- Alle kosten om de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen én de door Inschrijver gegevens antwoorden op de casevragen;</li> <li>- Personele kosten;</li> <li>- Kleine ordertoeslagen en/of administratiekosten;</li> <li>- Bestelsysteem (of daarvoor benodigde software en updates);</li> <li>- Eventuele opleidings- en trainingskosten van het personeel van Opdrachtnemer;</li> <li>- Overheadkosten;</li> <li>- Urenverantwoording;</li> <li>- Reis- en verblijfskosten;</li> <li>- Alle overige kosten met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.</li> </ul>
C5.	De Opdrachtnemer kan alleen kosten in rekening brengen voor Locaties waarop de ICT Prestatie daadwerkelijk plaatsvindt. Gefactureerd wordt dan: het aantal leerlingen van de beheerde Locatie(s) maal het bedrag per leerling. De kosten van ICT Prestatie op het bestuurskantoor zijn verwerkt in de prijs per leerling.
C6.	Pas op het moment dat de Conversie van de ICT Prestatie op een Locatie volledig is afgerond kan Opdrachtnemer voor de desbetreffende locatie kosten voor ICT Prestatie per leerling in rekening gaan brengen.
C7.	De prijs per leerling voor IT beheer wordt maandelijks achteraf gefactureerd, op basis van aantal leerlingen van de oktobertelling van het voorgaande jaar.
C8.	Op verzoek levert Opdrachtnemer uitsluitend digitale facturen aan.
C9.	De facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, dit betekent tenminste dat de kosten per Locatie zijn gesplitst en zichtbaar op de factuur.
C10.	De kosten van de Conversie worden per Locatie achteraf gefactureerd.
C11.	De kosten voor invoering van het Uitwisselingsplatform wordt na oplevering gefactureerd.

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>C12.</b>	De prijzen, tarieven en kosten dienen marktconform, logisch opgebouwd, reëel en realistisch te zijn en het is de Inschrijver niet toegestaan (op straffe van het terzijde leggen van de Inschrijving) manipulatief in te schrijven. Negatieve tarieven zijn niet toegestaan.
-------------	--

*Tabel 26: Eisen t.a.v. Conversie***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>M1.</b>	Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de Conversie (een Locatie van) KOE ongestoord haar primaire taken kan voortzetten. De huidige applicaties blijven ook na de Conversie beschikbaar voor de Gebruikers.
<b>M2.</b>	In de huidige situatie, op de Devices van Locaties, loggen Gebruikers in en komen vervolgens direct op hun bureaublad terecht. Deze situatie, of aantoonbaar vergelijkbaar of beter in gebruikersgemak, is ook mogelijk in de nieuwe situatie.
<b>M3.</b>	De Conversie vindt (in overleg met KOE) zoveel mogelijk plaats op een dergelijke wijze dat het primaire proces er geen hinder van ondervindt. Wanneer er inzet van medewerker(s) van KOE vereist is voor de Conversie, worden deze tijdig hierover ingelicht. Inzet van medewerkers van KOE gebeurt in overleg, waarbij de regie bij Opdrachtnemer ligt.
<b>M4.</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behoud van historische data, en draagt er zorg voor dat er geen verlies van data optreedt bij de Conversie.
<b>M5.</b>	Indien de KOE en Opdrachtnemer dit noodzakelijk achten nodig biedt Opdrachtnemer medewerkers van KOE, die uit hoofde van hun functie veel met ICT te maken hebben, de benodigde scholing. Hierbij wordt specifiek gedacht aan de periode waarin Conversie plaatsvindt. KOE verwacht van Opdrachtnemer dat deze op basis van haar ervaring een reële inschatting kan van de benodigde hoeveelheid scholing kan maken.
<b>M6.</b>	De planning voor de uitvoering van de Conversie wordt opgesteld door Opdrachtnemer. KOE dient voor aanvang van de werkzaamheden akkoord te hebben gegeven op de planning.

*Tabel 27: Eisen t.a.v. service level agreement***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SLA1.</b>	De kosten van de uitvoering van de door Inschrijver opgestelde SLA zijn volledig en deugdelijk gespecificeerd opgenomen in het prijzenblad en zijn verwerkt in de prijs per leerling.
<b>SLA2.</b>	In de SLA is minimaal opgenomen dat: Opdrachtgever bij de ICT Prestatie op de IT-hardware onderscheid maakt tussen leerling- en leerkrachtdevice en het Device waarmee toetsen worden afgenomen. Dit onderscheid dient de Inschrijver ook in SLA tot uitdrukking te laten komen.
<b>SLA3.</b>	De activiteiten die op het Bestuursbureau worden verricht vallen altijd onder de noemer primair proces. Meldingen van het bestuursbureau worden dan ook overeenkomstig het daarover bepaalde in de SLA behandeld.

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SLA4.</b>	<p>In de SLA is minimaal opgenomen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dat de minimale beschikbaarheid<sup>18</sup> van IT-infrastructuur (hiermee wordt bedoeld: internet- en netwerktoegang voor IT-hardware) tijdens Werkdagen 99,5% per Locatie bedraagt;</li><li>2. Onderscheid in meerdere niveaus van Incidenten, wijzigingen en aanpassingen;</li><li>3. Een definitie van spoed, waarbij geldt dat als het primaire proces in het geding is, dit sowieso als spoed wordt aangemerkt;</li><li>4. Reactietijden in geval van spoed;</li><li>5. Reactie en resolutietijden;</li><li>6. KPI's ten aanzien van beschikbaarheid, aantal Meldingen, (maximale duur van) reactie- en resolutietijden, te rapporteren in de kwartaalrapportage.</li></ol>
<b>SLA5.</b>	<p>De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor uitval van het netwerk als gevolg van storing bij de internetprovider. Wel zal zij dan de als liaison richting de provider namens KOE optreden en KOE informeren over de voortgang van de acties van de provider en Opdrachtnemer zelf om het netwerk weer beschikbaar te krijgen.</p>
<b>SLA6.</b>	<p>De in de case gevraagde en door Inschrijver aangeleverde SLA dient als grondslag voor de definitieve SLA. Na ondertekening van de Overeenkomst komen Opdrachtnemer en KOE deze binnen 30 kalenderdagen samen overeen. KOE heeft het recht om aanvullingen te doen, welke Opdrachtnemer in redelijkheid en billijkheid zal accepteren. Daartegenover staat dat KOE de eventuele meerkosten van een dergelijke aanvulling in redelijkheid en billijkheid niet zal weigeren.</p>
<b>SLA7.</b>	<p>Indien Opdrachtnemer en KOE niet binnen 30 kalenderdagen tot overeenstemming komen voor wat betreft de nader af te sluiten SLA, heeft KOE het recht om de Overeenkomst te beëindigen. In een dergelijk geval heeft de Opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding. Alleen werkelijk gemaakte kosten zullen worden vergoed.</p> <p>KOE is in hierboven beschreven situatie vrij om, na beëindiging van de Overeenkomst, onderhandelingen starten en een Overeenkomst sluiten met de nummer twee in rangorde van Inschrijvers.</p>
<b>SLA8.</b>	<p>De Bovenschools ICT-er heeft de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen de leidinggevende van de Servicedesk via een mobiel nummer om bepaalde Meldingen te escaleren. De Bovenschools ICT-er zal met deze escalatieprocedure zorgvuldig en in redelijkheid om springen. Een Melding die door de Bovenschools ICT-er is geëscaleerd wordt dan met de hoogste prioriteit behandeld, tenzij de Bovenschools ICT-er anders aangeeft.</p>
<b>SLA9.</b>	<p>Opdrachtnemer garandeert dat op Werkdagen binnen (acht) 8 uur na een Melding (herstel)werkzaamheden op Locatie worden gestart.</p>

<sup>18</sup> Beschikbaarheid betekent hier: de verhouding in procenten van de tijd dat het netwerk operationeel is ten opzichte van het totaal aantal Kantooruren. Hierbij is het aantal uren dat het netwerk operationeel is tijdens Kantooruren van een periode, uitgedrukt in een percentage ten opzichte van het totaal aantal Kantooruren gedurende diezelfde periode.

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SLA10</b>	<p>De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de GIBIT 2020 is vereist dat de voor de ICT Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Belangrijke service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden:</p> <p>Correctief Onderhoud:---- het opsporen en herstellen door Leverancier van Gebreken die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Leverancier anderszins bekend zijn geworden.</p> <p>Functiehersteltijd: -----de periode gelegen tussen het moment waarop een Gebrek bij Leverancier wordt gemeld en het moment waarop dit is verholpen.</p> <p>Gebrek: ----- Het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie aan het Overeengekomen gebruik.</p> <p>Innovatief Onderhoud: --- het beschikbaar stellen door Leverancier aan Opdrachtgever van Upgrades van de ICT Prestatie.</p> <p>Preventief Onderhoud: --- het treffen van maatregelen door Leverancier ter voorkoming van Gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening, al dan niet door het ter beschikking stellen van Updates.</p> <p>Reactietijd:-----de tijd waarbinnen Leverancier op een melding door Opdrachtgever van een Gebrek en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening adequaat moet reageren.</p> <p>Service levels: -----ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen en prestatienormen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.</p>
--------------	---

*Tabel 28: Eisen t.a.v. ICT Prestatie*

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>IB1.</b>	<p>Opdrachtnemer onderhoudt en beheert de noodzakelijke Systeemprogrammatuur en Applicaties welke nodig zijn voor correcte opstart, werking en aanmelding bij het netwerk van de Devices. Waar nodig en noodzakelijk worden via de aanmeldprocedures periodiek verbeteringen, wijzigingen of aanvullingen doorgevoerd. KOE wordt hierover tijdig geïnformeerd. De benodigde licenties zijn eigendom van de School.</p>
<b>IB2.</b>	<p>Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud en ICT Prestatie van de technische werking van Systeemprogrammatuur en Applicaties die door Opdrachtnemer, of in overleg met Opdrachtnemer, in het netwerk van KOE zijn geplaatst. Tijdens de doorloop van de meest actuele versie van het programma treden geen fouten op die het gevolg zijn van onjuiste installatie of onjuist ingestelde netwerkrechten.</p>

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>IB3.</b>	Opdrachtnemer creëert een veilige mogelijkheid waarbij (een selecte groep) Gebruikers speciale software (bijv. t.b.v. dyslexie) kunnen installeren.
<b>IB4.</b>	Voor alle Devices uit het voorkeurassortiment van KOE wordt door Inschrijver een standaard, op gebruikersrol gebaseerde image beschikbaar gesteld. Deze kan op afstand worden ingeladen. Op verzoek van KOE wordt deze ter hand gesteld aan de leverancier van IT-hardware zodat deze de image kan installeren op de te leveren IT-hardware.
<b>IB5.</b>	<p>Opdrachtnemer verzorgt de toevoeging/vervanging van nieuwe componenten aan de bestaande IT-infrastructuur (b.v.: vervanging van oude router, switches en/of accesspoints) en IT-hardware binnen vijf Werkdagen na levering door preferred supplier van KOE. Het betreft hier reguliere vervanging teneinde te kunnen voldoen aan alle afspraken uit de SLA. KOE zal Opdrachtnemer van deze vervanging of uitbreiding zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.</p> <p>Indien de vervanging dermate groot in omvang is (= zo groot in redelijkheid niet van Opdrachtnemer verwacht mag worden dat zij dit kosteloos tot haar Dienstverlening rekent), treden Partijen met elkaar in overleg een geschiedt uitvoering na accordering van de door Opdrachtnemer opgestelde Inschrijving.</p>
<b>IB6.</b>	Inschrijver werkt samen met- en of voert leveranciersmanagement uit over de leveranciers waarmee door KOE overeenkomsten zijn afgesloten. (O.a. leveranciers van IT-hardware, IT-infrastructuur en educatieve Applicaties).
<b>IB7.</b>	De School specifieke inrichting van standaard Intuneprofielen (ten behoeve van laptop of desktop) wordt door Opdrachtnemer afgestemd in overleg met KOE.

*Tabel 29: Eisen t.a.v. applicatiebeheer***NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>A1.</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de aanwezige en toekomstige Applicaties en Systeemprogrammatuur. De tendens is dat software steeds vaker 'as a service' of webbased wordt afgenomen. Opdrachtnemer draagt eventueel zelf zorg voor het virtualiseren van Applicaties. KOE streeft naar een situatie waarbij er geen Applicaties lokaal draaien, met uitzondering van tenminste Microsoft Office pakketten (zoals Word, Excel etc.) en Airserver, VLC, Acrobat.
<b>A2.</b>	Opdrachtnemer kan KOE niet verplichten tot het gebruik van bepaalde Applicaties behoudens die Opdrachtnemer heeft voor het uitvoeren van ICT Prestatie. Opdrachtnemer is wel verplicht KOE hierover te adviseren.
<b>A3.</b>	KOE houdt gedurende de looptijd van de Overeenkomst te allen tijde zelf de regie en keuzevrijheid in de aanschaf van nieuwe Applicaties en/of Systeemprogrammatuur. Dit geldt ook voor (les)methodes. Opdrachtnemer mag geen enkele belemmering aan KOE opleggen ten aanzien van welke Applicaties zij wenst aan te schaffen. Het wordt Opdrachtnemer verwacht dat zij KOE adviseert bij de aanschaf van Applicaties en Systeemprogrammatuur, KOE zal zich inspannen om bij de aanschaf ervan in redelijkheid rekening te houden met eventuele verstrekte adviezen van Opdrachtnemer.
<b>A4.</b>	Gebruikers behouden de mogelijkheid om op het bureaublad van hun Device zelf links te plaatsen.

<b>A5.</b>	Opdrachtnemer ziet erop toe dat op het netwerk, ook per Locatie, meerdere verschillende webbrowsers (waaronder Edge, Chrome, Safari, Firefox, Internet Explorer) kunnen worden gebruikt.
------------	--

*Tabel 30: Eisen met betrekking tot software distributie*

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SD1.</b>	Software Distributie geschiedt automatisch via het netwerk.
<b>SD2.</b>	95% van de beschikbare pakketten (= bekende titels) worden automatisch binnen de beschreven tijd zoals overeengekomen in de SLA aan de Gebruiker ter beschikking gesteld.
<b>SD3.</b>	<p>Wanneer de gewenste software (titel) niet voorkomt op de softwarelijst, wordt de software door KOE aangevraagd. Wanneer nieuwe software (titel) wordt aangemeld, krijgt KOE binnen vijf (5) Werkdagen een inhoudelijke reactie met antwoorden op de volgende drie vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Is de software geschikt voor het netwerk van KOE?</li> <li>2. Hoeveel tijd gaat het ontwikkelen in beslag nemen?</li> <li>3. Met welke doorlooptijd moet rekening gehouden worden?</li> </ol>
<b>SD4.</b>	Minimaal 80% van de door Opdrachtnemer positief beoordeelde verzoeken voor nieuwe software wordt binnen tien (10) Werkdagen na de beoordeling verwerkt tot een distribueerbaar pakket. De overige 20% dient aansluitend binnen de volgende tien (10) Werkdagen alsnog te worden verwerkt.

*Tabel 31: Eisen met betrekking servicemanagement*

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SM1.</b>	Opdrachtnemer wijst in overleg met KOE een vaste medewerker aan voor KOE welke primair aanspreekpunt is voor tactisch en strategische zaken en bij escalatie als het om operationele zaken gaat.
<b>SM2.</b>	<p>Communicatie vindt op meerdere niveaus plaats en dient derhalve ook op die manier georganiseerd te worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operationeel / gebruikersniveau: dagelijks contacten tussen IT-coördinator van de Locatie met Servicedesk en een jaarlijks Locatiebezoek door servicemanager (te bespreken: o.a. Incidenten, standaardwijzigingen, noodzakelijke service Meldingen, e.d.);</li> <li>2. Tactisch niveau: maandelijks overleg tussen servicemanager en contractbeheerder en of Bovenschools ICT-er (Incidenten, wijzigingsverzoeken, noodzakelijke Hardware updates, evaluatie en bijstelling service levels, facturatie, processen en procedures, e.d.). Indien gewenst is het ook mogelijk om op Locatieniveau een tactisch overleg plaats te laten vinden;</li> <li>3. Strategisch niveau: kwartaal overleg van servicemanager met contractbeheerder en of Bovenschools ICT-er (evaluatie Overeenkomst, bespreken SLA rapportage, Klanttevredenheidsonderzoek, visie onderwijs &amp; IT, ontwikkelingen bij KOE en/of Opdrachtnemer en de markt, tarieven e.d.).</li> </ol>

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>SM3.</b>	Per half jaar verzorgt de Opdrachtnemer een rapportage met de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Kwartaalrapportage aangevuld met:</li><li>- Release planning</li><li>- Planning trainingen &amp; instructies</li><li>- Trends &amp; ontwikkelingen</li><li>- Verbetervoorstellen</li></ul>
<b>SM4.</b>	Met betrekking tot service management worden de volgende service afspraken gemaakt: <ul style="list-style-type: none"><li>- Kwartaal tactisch overleg (met contractbeheerder en of bestuurder van KOE);</li><li>- Jaarlijks strategisch overleg (met contractbeheerder en of bestuurder van KOE);</li><li>- Op verzoek van KOE jaarlijks bezoek aan alle Locaties (met contractbeheerder en digicoach van de Locatie);</li><li>- Van elk overleg / bezoek wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt en binnen vijf Werkdagen opgeleverd aan contractbeheerder;</li><li>- Jaarlijks uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek en opleveren plan van aanpak voor daaruit voortvloeiende verbeterpunten (ter bespreking in het jaarlijks overleg).</li></ul>
<b>SM5.</b>	Per kwartaal verzorgt de Opdrachtnemer een rapportage met de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Aantal Meldingen (per categorie);</li><li>- Gemiddelde wachttijd;</li><li>- Signaleren problemen / trends;</li><li>- % Meldingen afgehandeld binnen de service level afspraak;</li><li>- Aantal standaardwijzigingsverzoeken;</li><li>- % Standaardwijzigingsverzoeken afgehandeld binnen service level afspraak;</li><li>- Aantal niet standaardwijzigingsverzoeken zoals:<ul style="list-style-type: none"><li>o 'Offerte';</li><li>o Status;</li><li>o Voortgang;</li><li>o Issue / risico;</li></ul></li><li>- Beschikbaarheid IT-infrastructuur / internettoegang.</li></ul>
<b>SM6.</b>	Op verzoek van KOE levert Opdrachtnemer binnen drie Werkdagen overzichten aan (desgewenst per Locatie, per te beheren zaak) van de door Opdrachtnemer beheerde zaken. Hieraan zijn geen kosten verbonden.
<b>SM7.</b>	Minimaal jaarlijks levert Opdrachtnemer een actueel overzicht aan van alle aanwezige Devices. Het overzicht biedt tenminste inzicht in de aanschafdatum, garanties en de afschrijving.

*Tabel 32: Overige eisen met betrekking*

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>O1.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door hem in te zetten medewerkers voldoende opgeleid en geïnstrueerd zijn en blijven om de werkzaamheden uit te voeren.
------------	--

**NR. OMSCHRIJVING EIS**

<b>O2.</b>	De in te zetten medewerkers van de Opdrachtnemer verrichten de overeengekomen werkzaamheden onder leiding en toezicht van daartoe aangewezen accountmanager en/of projectleider van de Opdrachtnemer. De accountmanager blijft in elk geval eindverantwoordelijk.
<b>O3.</b>	Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat de in te zetten medewerkers waar nodig de werkzaamheden, zoals in deze Uitnodiging tot Inschrijving beschreven, uitvoeren – zonder meerkosten – op Locatie van de KOE.
<b>O4.</b>	Ziekte van personeel mag niet van invloed zijn op de uitvoering van de Overeenkomst. In geval van ziekte, neemt Opdrachtnemer het initiatief om te bezien of en op welke termijn er eventueel vervanging noodzakelijk is.
<b>O5.</b>	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij het niet, of niet voldoende functioneren (dit ter beoordeling van de KOE) van een medewerker, hij meewerkt aan het zo spoedig mogelijk oplossen van de Melding en zo nodig op eerste verzoek van de KOE tot vervanging overgaat.
<b>O6.</b>	Offshoring is niet toegestaan.
<b>O7.</b>	Opdrachtnemer zorgt voor up-to-date documentatie omtrent de IT-infrastructuur.
<b>O8.</b>	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er voor wijzigingen een wijzigingsprocedure plaatsvindt. De wijzigingsprocedure of wel de request for change (RFC) gaat vergezeld van een transparante kostencalculatie.
<b>O9.</b>	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat onderdeel van de wijzigingsprocedure een impactanalyse is.
<b>O10.</b>	Opdrachtnemer gaat akkoord met de plicht tot geheimhouding inzake vertrouwelijke en privacygevoelige gegevens.
<b>O11.</b>	Opdrachtnemer werkt conform de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
<b>O12.</b>	Naast eventuele scholing voor Gebruikers draagt de Opdrachtnemer ook zorg voor benodigde handleidingen die (online) beschikbaar zijn.
<b>O13.</b>	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij aan het einde van de Overeenkomst volledig meewerkt aan een transitie naar een eventueel nieuw geselecteerde Opdrachtnemer. Hierbij draagt hij op eerste verzoek van de KOE alle kennis over, inclusief eventuele documentatie.

**Instemming eis op TenderNed**

Door in te stemmen met de overeenkomstige eis in TenderNed verklaart Inschrijver dat zij zonder voorbehoud akkoord gaat met het Programma van Eisen en het daarin gestelde.

## **Bijlage 06. Prijzenblad**

Voor een nadere toelichting op dit criterium zie het Programma van Eisen (commerciële eisen) en § 3.6.3.

Dit formulier dient door de Inschrijver ingevuld te worden en bij de Inschrijving te worden toegevoegd.

Deze Bijlage wordt als Exceldocument meegeleverd. Let op: het prijzenblad heeft meerdere tabbladen. Op het tabblad Toelichting vindt de Inschrijver praktische informatie en randvoorwaarden over het invullen van het prijzenblad. Wij adviseren Inschrijvers deze toelichting aandachtig te lezen voordat wordt begonnen met invullen.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

## **Bijlage 07. Concept Overeenkomst**

De concept Overeenkomst is separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

## **Bijlage 08. Concept Verwerkersovereenkomst**

De concept Verwerkersovereenkomst is separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

## **Bijlage 09. Algemene inkoopvoorwaarden**

De inkoopvoorwaarden GIBIT 2020 (inclusief Gedragscode Re-transitie 1.2), zijn van toepassing op de Overeenkomst. Deze voorwaarden zijn separaat als pdf-document toegevoegd.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

## Bijlage 10. Locaties

Tabel 33: Locaties KOE

NR.	LOCATIES	ADRES	POSTCODE	PLAATS	# LEERL.
1.	IOK de Globe	Dr. Benthemstraat 54	7514 CM	Enschede	153
2.	Paulus	Regulusstraat 8-10	7521 DX	Enschede	153
3.	Ariëns	Park de Kotten 320	7522 EN	Enschede	193
4.	De Menkotoren	Rijnstraat 15	7523 GD	Enschede	138
5.	Bonifatius	Zaanstraat 10	7523 HC	Enschede	124
6.	Liduina	Scholten Reimerstraat 8	7524 CS	Lonneker	187
7.	Paus Joannes	Floraparkstraat 155	7531 XG	Enschede	207
8.	St. Gerardus	Kerkstraat 155	7532 AS	Enschede	293
9.	De Kubus	Velveweg 50	7533 XK	Enschede	116
10.	Schateiland Esmarkepoort	Esmarkelaan 5	7534 JK	Enschede	433
11.	Schateiland	Esmarkelaan 207	7534 JZ	Enschede	
12.	De Troubadour	Sonatestraat 44a	7534 XC	Glanerbrug	172
13.	Alfonsus	Pastoor Geertmanstraat 10	7535 BZ	Enschede	410
14.	De Regenboog	Het Stroink 60	7542 GT	Enschede	168
15.	Bomans	Veldhoflanden 92	7542 LX	Enschede	175
16.	de Windroos	Het Bijvank 107	7544 DA	Enschede	185
17.	De Triangel	Gerard Terborghstraat 1	7545 BV	Enschede	520
18.	De Triangel (dependance)	Meindert Hobbemastraat 37	7545 CJ	Enschede	
19.	Sint Jan	Haaksbergerstraat 255	7545 GH	Enschede	167
20.	De Jonge Helden	Ravenhorsthoek 38	7546 EA	Enschede	124
21.	Marcellinus	Saffierstraat 30	7548 CD	Boekelo	91
22.	Bestuursbureau	Moutlaan 31	7523 MC	Enschede	
				<b>TOTAAL</b>	<b>4.009</b>