

Aanbestedingsdocument
Europese openbare aanbesteding ICT beheer

Aanbestedende dienst:	OO-Emmen
Opgesteld door:	Jolanda Bekkering, Bert Arling, Marloes Verhoeven en Aimy van Lin
Datum:	4 april 2022
Versie	Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding ICT beheer van OO-Emmen. In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	5
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	6
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	6
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten	6
1.2.5	Verdeling in percelen.....	6
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	6
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	7
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren	7
2.	Procedure	9
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	9
2.2	Toepasselijke procedure	9
2.3	Gunningscriterium.....	9
2.4	Planning.....	9
2.5	Contactpersoon	10
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	10
2.7	Vragen	10
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	11
2.9	Voorbehoud.....	11
2.10	Inschrijfkosten bij intrekking	11
2.11	Vertrouwelijkheid.....	11
2.12	Vormvereisten	11
2.12.1	Taal	11
2.12.2	Indeling van inschrijving	11
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	12
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	12
2.14	Gestanddoening	12
2.15	Klachten.....	12
2.16	Bijlagen	13
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	14
3.1	Uitsluitingsgronden	14
3.2	Geschiktheidseisen.....	14
3.2.1	Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht.....	14
3.2.2	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid	14
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	14

4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	16
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	16
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	21
4.3	Prijs	23
4.4	Varianten	24
5.	Beoordeling van inschrijvingen	25
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	25
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	25
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen.....	25
5.4	Beoordeling van de prijs.....	26
5.5	Rangschikking	26
6.	Vervolg.....	28

1. Aan te besteden opdracht

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

1.1 Aanbestedende dienst

Openbaar Onderwijs Emmen: oog voor de wereld!

Openbaar Onderwijs Emmen is er voor alle kinderen. Met voorscholen en passend onderwijs geven wij ieder kind wat het nodig heeft. Dat doen we op 28 openbare scholen - met regulier, Dalton-, BAS- en Montessorionderwijs - een school voor speciaal basisonderwijs en een school voor speciaal onderwijs en speciaal voortgezet onderwijs. Onze scholen staan verspreid in de gemeente Emmen.

'Oog voor de wereld' is ons motto. Want de wereld houdt niet meer op bij je eigen stad of dorp en de samenleving verandert snel. We kijken daarom samen met de kinderen over grenzen, stimuleren een open blik en gaan respectvol om met levens- en geloofsovertuigingen. Ook geven we de kinderen de ruimte om hun eigen leren vorm en betekenis te geven. Zodat ze zich kunnen ontwikkelen tot wereldburgers! Meer informatie kunt u vinden op www.oo-emmen.nl

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

Het beheren van werkplekken, systeem en netwerk van OO-Emmen:

- Opdrachtnemer voorziet in een technisch ICT-systeem en netwerkbeheer;
- Opdrachtnemer voorziet ook in technisch applicatiebeheer (updaten en technisch inrichten van applicaties), steeds in afstemming met de functioneel applicatiebeheerder in dienst van OO-Emmen;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werkend houden van het gehele netwerk;
- Opdrachtnemer richt werkplekken in (met hardware) en beheert deze;
- Opdrachtnemer voorziet in beheer en onderhoud van M365, licenties worden door Opdrachtgever aangeschaft bij APS IT diensten;
- Opdrachtnemer is Single Point of Contact voor alle leveranciers die door Opdrachtgever als ICT gerelateerde leverancier worden beschouwd;
- Opdrachtnemer stelt zich proactief op naar (medewerkers van) Opdrachtgever.

Buiten de scope van de opdracht:

- Het daadwerkelijk aanschaffen van eindgebruikers hardware zoals laptops en chromebooks bij Opdrachtnemer, anders dan het opvragen van offertes als SPOC.
- Het daadwerkelijk aanschaffen van netwerkcomponenten, anders dan het opvragen van offertes als SPOC.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is: ontzorging van het ICT beheer, inclusief het technisch applicatiebeheer. OO-Emmen speelt alleen in het functionele beheer een rol.

De dienstverlening moet passen bij de nieuwe situatie waarin OO-Emmen verkeert. OO-Emmen wil hierbij heldere afspraken over verantwoordelijkheden en reactietijden. Opdrachtnemer fungeert als partner en heeft een proactieve adviseursrol.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is af te leiden uit het aantal gebruikers. Het gaat om ca. 4.400 leerlingen en 600 medewerkers. Deze gebruikers zijn verspreid over 32 locaties.

Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de overeenkomst locaties gefuseerd worden.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

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

- Ervaring met ICT beheer in het PO onderwijs voor een organisatie met tenminste 1.500 leerlingen.
- Ervaring met het ICT beheer in PO onderwijs voor een organisatie met in ieder geval 10 locaties.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

1.2.5 Verdeling in percelen

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

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

In de bijlagen is een conceptovereenkomst opgenomen. Via de vragenronde(s) kunnen inschrijvers tekstsuggesties doen voor de overeenkomst. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht, met een looptijd van 5 jaar. Hierna heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst met twee keer één jaar te verlengen.

De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van zes maanden.

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

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

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

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

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van OO-Emmen van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

In tegenstelling tot vermeld in artikel 13 met betrekking tot de aansprakelijkheid, wordt de bedrijfsaansprakelijkheid beperkt tot € 500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 1.250.000 per jaar.

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

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

KPI's

- Responsetijden, 95% van alle meldingen wordt binnen de overeengekomen termijn opgepakt en afgehandeld.
- Uptime van het netwerk, 99% van de tijd op werkdagen op kantoor tijden van 08.00 en 18.00 uur.
- Uptime van het netwerk, 90% van de tijd buiten kantoor tijden.
- Nakomen afspraken SLA, 99% van alle afspraken in de SLA worden nagekomen.
- Nakomen van afspraken over het optreden als SPOC voor alle ICT gerelateerde leveranciers, in 95% van alle relevante gevallen worden meldingen binnen de overeengekomen termijn opgepakt en afgehandeld.
- Tevredenheid van contactpersonen. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
 - de proactieve houding van (medewerkers van) opdrachtnemer;
 - de wijze van communicatie van (medewerkers van) Opdrachtnemer;
 - de bereidheid om mee te denken;

Het gemiddelde cijfer over de tevredenheid is minimaal een 7.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer geeft als antwoord op de relevante open vraag aan hoe hij gaat meten of de KPI's gerealiseerd zijn en hoe hij dat, tenminste in een managementrapportage per kwartaal, gaat aantonen aan Opdrachtgever.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald (gemeten op maandbasis)? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal € 2.500 per kwartaal factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur. Opdrachtgever bepaalt de hoogte van een eventuele boete, die zal afhangen van de ernst van de tekortkoming van Opdrachtnemer (per tekortkoming), vanuit het perspectief van Opdrachtgever.

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

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 30 september 2021 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van OO-Emmen wordt een Europese aanbestedingsprocedure gestart. De reden daarvoor is gelegen in de aard en de omvang van de opdracht.

Op basis van de Aanbestedingswet wordt een openbare procedure gevolgd. De motivatie hiervoor staat in onderstaande tabel:

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

Alle kenmerken van deze opdracht leiden naar een openbare procedure.

2.3 Gunningscriterium

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

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht en bestek	04-04-2022
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	13-04-2022 23:59 uur
Publicatie/verzenden eerste Nota van Inlichtingen	21-04-2022
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	26-04-2022 23:59 uur
Publicatie/verzenden tweede Nota van Inlichtingen	04-05-2022
Sluiting inschrijftermijn	16-05-2022 23:59 uur
Verzenden gunningsbeslissing	01-06-2022
Afloop standstill periode	22-06-2022
Ingangsdatum overeenkomst	01-07-2022

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

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Marloes Verhoeven
Emailadres	post@inkoopmeesters.nl

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

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

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

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

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

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

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

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

2.7 Vragen

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

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

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

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

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen.

2.10 Inschrijfkosten bij intrekking

Aan deelname van deze aanbesteding zijn geen kosten verbonden voor de aanbestedende dienst.

2.11 Vertrouwelijkheid

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

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

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

2.12.2 Indeling van inschrijving

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

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel

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

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

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

2.13 Inschrijving samen met andere partij

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

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

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

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

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

2.14 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

2.15 Klachten

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

Naam	Daniëlle Somberg
Emailadres	d.somberg@oo-emmen.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Algemene voorwaarden
4. Prijzenblad
5. Concept Verwerkersovereenkomst
6. Applicatielandschap
7. Overzicht servers

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

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

3.1 Uitsluitingsgronden

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

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

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

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

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

3.2.1 Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseis(en) zijn van toepassing:

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

3.2.2 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing. De eisen houden verband met de vereiste competenties voor uitvoering van de opdracht:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie zoals eerder in dit document genoemd.
- Inschrijver beschikt over een gecertificeerd kwaliteitsmanagement systeem waarin toepassing van ITIL geborgd is.
- Inschrijver beschikt over een gecertificeerd systeem waarin de informatiebeveiliging geregeld is.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;

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

- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;

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

- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver ten tijde van de inschrijving minimaal verzekerd is voor het in Artikel XX van de Algemene Inkoopvoorwaarden genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.
- Een ISO 20000 certificaat of een ISO9001 certificaat . Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.
- Een ISO 27001 certificaat gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

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

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

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

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht. Inschrijver moet aan alle eisen voldoen.

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

1. Opdrachtnemer communiceert in het Nederlands.
2. Op dit moment gaat OO-Emmen over naar werken met M365. In de nieuwe overeenkomst is deze omgeving volledig geïntegreerd met de ICT-omgeving en zijn informatie en bestanden altijd en overal beschikbaar voor gebruikers. Opdrachtnemer biedt hier beheer en ondersteuning voor. Dit geldt ook voor toekomstige toevoegingen (apps) aan M365. Leerlingen werken zowel via Microsoft als via Google.
3. Medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie(s) van OO-Emmen komen
 - a. werken netjes, laten geen materiaal slingeren en zorgen dat vrijgekomen producten/afval netjes worden afgevoerd
 - b. beschikken over een VOG op het profiel onderwijs van maximaal 6 maanden oud, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit te controleren,
 - c. houden zich aan de huisregels,
 - d. zijn herkenbaar gekleed of moeten zich kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer,
 - e. melden zich aan- en af,
 - f. Geven duidelijk aan welke werkzaamheden zij komen uitvoeren, uitgevoerd hebben
 - g. Documenteren welke werkzaamheden zijn uitgevoerd middels een (digitale) werkbond (of vergelijkbaar) welke wordt afgetekend door een daartoe bevoegde persoon bij vertrek van de locatie.
4. Opdrachtnemer fungeert als SPOC (Single Point of Contact) voor OO-Emmen. Opdrachtnemer schakelt met andere bedrijven wanneer nodig (o.a. leveranciers van printers - Ricoh, leveranciers van telefonie – VodafoneZiggo, leveranciers van touchscreens – Switch IT, leveranciers voor hardware – Switch IT, - applicaties – HR2day/Snappet, - internettoegang – VodafoneZiggo, - netwerkcomponenten – Switch IT). De reactietijden zoals in onderstaande tabel gedefinieerd gelden ook voor de acties die Opdrachtnemer als SPOC uitvoert richting derden. Na gunning wordt een lijst aangeleverd met leveranciers waarvoor dit het geval is. Het kan voorkomen dat gedurende de overeenkomst deze lijst wijzigt. Ten opzichte van het bestuurskantoor hebben de onderwijslocaties voorrang bij prioriteit 1 en 2. Termijnen die genoemd zijn in onderstaande tabel gaan over kantooruren/werkuren.

Urgentie	Definitie	Responsetijd vanaf melding	Afhandeltijd vanaf melding
1	Het netwerk/de ICT, leer/werkomgeving werkt niet meer of de functionaliteit is dusdanig afgenomen dat dit als zodanig wordt ervaren. Er is geen workaround mogelijk (voor meer dan één locatie)	30 minuten	4 uur
2	Het netwerk/de ICT, leer/werkomgeving werkt niet meer of de functionaliteit is dusdanig afgenomen dat dit als zodanig wordt ervaren. Er is geen workaround mogelijk (op de betreffende locatie).	1 uur	8 uur
3	Het netwerk, de ICT functioneert gedeeltelijk niet meer. Met de overgebleven functionaliteit kan redelijk gefunctioneerd worden (op de betreffende locatie('s)) volgens Opdrachtgever. Workaround is mogelijk.	2 uur	12 uur
4	Storingen die zo spoedig mogelijk opgelost moeten worden. Het netwerk functioneert, maar gebruikers kunnen minder efficiënt werken.	8 uur	16 uur
5	Vragen	16 uur	24 uur
6	Verzoeken tot aanpassingen, overig	24 uur	32 uur

5. Opdrachtnemer gaat binnen twee weken na definitieve gunning met Opdrachtgever in overleg om te bepalen welke contactpersonen van derden gekoppeld kunnen worden met de juiste contactpersonen van de leveranciers van Opdrachtgever.
6. Opdrachten die geen standaard onderdeel zijn van de dienstverlening worden op basis van offerte al dan niet gegund aan Opdrachtnemer. Het staat OO-Emmen vrij voor aanvullende opdrachten met andere opdrachtnemers afspraken te maken.

Werkplek- en netwerkbeheer

7. Opdrachtnemer beheert het netwerk en de ICT-omgeving van OO-Emmen, en zorgt ervoor dat het netwerk altijd operationeel is. Daar wordt in ieder geval onder verstaan het benodigde netwerkbeheer, werkplekbeheer, toegangsbeheer en technisch applicatiebeheer. De netwerkbeheerder heeft ook een adviserende rol in het in stand houden van de netwerkinfrastructuur. Netwerkcomponenten worden, altijd in overleg met Opdrachtgever, bij de betreffende leverancier van Opdrachtgever aangeschaft. Het netwerk blijft eigendom van Opdrachtgever.
8. Naast de IP range m.b.t. de data (internet verbinding) heeft elke school nog een 2^e netwerk binnen de locatie. Elke locatie heeft dan ook 2 routers.
 - a. De IP-range mbt de data (binnen een VPN) wordt beheerd door Ziggo en de huidige netwerkbeheerder (range 192.168.xxx.xxx)
 - b. De IP range mbt de VoIP wordt beheerd door Vodafone en de huidige netwerkbeheerder (range 10.0.xxx.xxx)

Het technisch beheer van beide netwerken valt onder deze opdracht.

9. De instellingen van het netwerkbeheer zijn door een ICT-coördinator van OO-Emmen op afstand te wijzigen. Hierbij wordt géén computer op een schoollocatie overgenomen. Opdrachtnemer beveiligd het netwerk adequaat, en voorziet in voldoende veiligheidsmaatregelen zoals firewalls, spamfilters en dergelijke voor de netwerkomgeving en geeft ook na gunning schriftelijk bij Opdrachtgever aan hoe de beveiliging is opgebouwd en gewaarborgd.
10. De netwerkomgeving voldoet op ieder moment aan alle geldende wettelijke eisen die gesteld worden, onder andere ten behoeve van de AVG.
11. Servers die gebruikt worden voor de uitvoer van deze opdracht voor OO-Emmen staan binnen Europa.
12. Alle applicaties (die dat faciliteren) zijn middels Single Sign On bereikbaar. Iedere gebruiker heeft maar één gebruikersnaam en één wachtwoord vanuit OO-Emmen (M365).
13. Handelingen (invoeren van informatie door middel van de benodigde koppelingen) hoeven maar één keer uitgevoerd te worden. Indien hiervoor systemen gekoppeld moeten worden (o.a. LVS/LAS, HRM systeem), zorgt Opdrachtnemer hiervoor.
14. Het is mogelijk om beperkingen in te stellen (zowel door de ICT-coördinator als netwerkbeheerder), zodanig dat het voor gebruikers niet mogelijk is om bepaalde instellingen te wijzigen of specifieke installaties te doen op gebruikersdevices. De mate van beperking is wisselend per gebruikersgroep/school.
15. Voor leerlingen wordt het onmogelijk gemaakt om instellingen van accounts of de instellingen van een beheerd device te wijzigen.
16. Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om BYOD toe te passen bij OO-Emmen.
17. Opdrachtnemer monitort het netwerk actief 24/7 en lost gedetecteerde storingen op en voorkomt storingen die zich aandienen. Opdrachtgever heeft (realtime) inzicht in het monitoringssysteem.
18. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor adequate beveiliging van het netwerk.
19. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor overzichtelijke, nette en veilige patchkasten op locatie(s) van OO-Emmen.

Helpdesk

20. Opdrachtnemer beschikt zowel over een telefonische als een online helpdesk in de portal van Opdrachtnemer. Deze helpdesk is beschikbaar minimaal van 08.00 tot 17.00 uur op werkdagen. Alleen ICT-coördinatoren van de scholen en de bestuurskantoor medewerkers mogen ticket inschieten (telefonisch en via mail of systeem)
21. De wachttijd bedraagt bij de telefonische helpdesk gemiddeld maximaal 5 minuten. Binnen deze tijd heeft de beller een persoon van de helpdesk aan de lijn die direct kan ondersteunen bij de vraag.
22. Voor de bovenschools ICT'ers bij OO-Emmen is één technisch contactpersoon van Opdrachtnemer beschikbaar als sparringpartner.

23. De helpdesk van Opdrachtnemer kan beheerder devices middels één toestemmingsklik het device overnemen of met de gebruiker meekijken.
24. Opdrachtgever kan problemen en storingen online, gemakkelijk melden. Binnen de (service)portal van Opdrachtnemer is overzichtelijk welke meldingen gedaan zijn en wat de status daarvan is.
25. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat informatie over (status van) meldingen vindbaar is voor al haar medewerkers, zodat vragen van OO-Emmen direct beantwoord kunnen worden. De bovenschouls ICT`ers bij OO-Emmen krijgen een inlog om meldingen te kunnen oppakken.
26. Binnen één werkdag wordt terugkoppeling gegeven aan de melder over de status van de melding, ongeacht via welke wijze de melding is gedaan.
27. Meldingen worden pas als 'afgerond' weergegeven op het moment dat Opdrachtgever in de (service)portal heeft aangegeven dat deze ook daadwerkelijk afgerond is.
28. In het (service)portal van Opdrachtnemer vinden we in ieder geval de volgende up-to-date informatie terug:
 - a. (Nederlandstalige) Handleidingen voor acties die men zelf kan uitvoeren;
 - b. Frequently Asked Questions;
 - c. Alle actieve meldingen (ICT-coördinator op eigen locatie kan eigen meldingen zien, en op stichtingsniveau zijn voor de betreffende personen alle meldingen van alle locaties zichtbaar), met de status van de betreffende melding.
 - d. Alle afgehandelde meldingen (ICT-coördinator op eigen locatie kan eigen meldingen zien, en op stichtingsniveau zijn voor de betreffende personen alle meldingen van alle locaties zichtbaar).

(beheer van) devices

29. Medewerkers kunnen volledig locatieonafhankelijk inloggen op devices via de inloggegevens van hun OO-Emmen M365 account.
30. Leerlingen kunnen locatieonafhankelijk (in verband met thuis lessen volgen) inloggen op een persoonlijk leerlingaccount met een eenvoudige inlog (bijvoorbeeld plaatjes).
31. Gebruikersdevices die in de omgeving van OO-Emmen worden geïnstalleerd kennen geen enkele beperkingen in functionaliteit van het betreffende apparaat. (bijvoorbeeld Windows Hello, touchfunctie).
32. Op alle Windows devices staan de meest recente versies van M365 apps zoals Word, Excel, PowerPoint en Teams.
33. Er is géén certificering nodig van gebruikersdevices om deze in het netwerk te kunnen installeren en te kunnen beheren door Opdrachtnemer. Alle devices zijn dus direct in het netwerk aan te sluiten en te installeren.
34. Opdrachtnemer sluit alle reeds aanwezige devices aan op het netwerk. Ook de nieuwe devices worden door Opdrachtnemer aangesloten op het netwerk indien gewenst door Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt geen voorwaarden of minimale configuratie eisen aan bestaande aan te sluiten hardware anders dan de eisen voor beheer via M365.

35. Opdrachtnemer zorgt in het geval van een nieuwe medewerker (of leerling, wanneer gewenst) voor dat er een nieuwe laptop geregeld is bij de leverancier van Opdrachtgever, en dat deze laptop zodanig is ingericht en geïnstalleerd dat de medewerker of leerling hier direct mee aan de slag kan.
36. Opdrachtnemer bewaart een voorraad voor Opdrachtgever aan chromebooks of laptops. Deze devices zijn bij afroepen volledig ingericht en geïnstalleerd passend bij de gebruiker. De volgende voorraad wordt aangehouden: 10 laptops, 10 chromebooks, 10 muis/toetsenbord combinaties. Digiborden worden door OO-Emmen zelf op voorraad gehouden.
37. Opdrachtnemer bestelt zelf bij de aangewezen leverancier(s) van OO-Emmen de gevraagde devices of netwerkcomponenten na akkoord op de offerte door OO-Emmen.
38. Updates van software/applicaties vinden buiten schooltijden, bij voorkeur 's nachts plaats. Opdrachtnemer brengt geen separate kosten in rekening voor het updaten. Grote wijzigingen in besturingssystemen worden in overleg uitgerold.
39. Opdrachtnemer verzorgt de registratie van de (reeds) aanwezige en (nieuw) geïnstalleerde devices in de Intune omgeving van OO-Emmen, en beheert deze. Deze registratie is actueel en draagt deze op verzoek over aan Opdrachtgever of na beëindiging overeenkomst aan een nieuwe partij. OO-Emmen heeft ook nog toegang tot deze Intune omgeving.

Transitie naar nieuwe overeenkomst

40. Opdrachtnemer implementeert eerst één nader aan te wijzen school ten behoeve van het netwerkbeheer. Hierna volgt in één keer de rest van de scholen van OO-Emmen. De implementatie van de eerste school dient tegen het einde van de zomervakantie afgerond te zijn. Hierbij dienen ook alle implementatieproblemen en restpunten opgelost te zijn. De volledige implementatie, zodanig dat de iedere gebruiker gebruik kan maken van het netwerkbeheer, geschiedt in de zomervakantie (16 juli t/m 28 augustus 2022) of in de herfstvakantie van 2022 (22 oktober t/m 30 oktober 2022).
41. Op verzoek van OO-Emmen werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan een volledige transitie naar een nieuwe Opdrachtnemer bij beëindiging van de overeenkomst.

Overleg

42. Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan gedurende de voorbereiding van de implementatie en de uitvoering daarvan.
43. Opdrachtnemer verstrekt binnen één week na het eerste verzoek daartoe alle door OO-Emmen gewenste (management-)informatie betreffende de dienstverlening en de door Opdrachtnemer geregistreerde devices.
44. Gedurende de implementatie wordt OO-Emmen wekelijks op de hoogte gehouden van de voortgang van de implementatie. Bij implementatie wordt gedurende de gehele periode één vaste projectleider aangewezen.

45. Minimaal viermaal per jaar wordt een gesprek op bestuursniveau georganiseerd waarbij ten minste de volgende onderwerpen aan de orde komen:
- Relevante ontwikkelingen bij OO-Emmen;
 - Relevante ontwikkelingen in de markt;
 - Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtnemer;
 - Prestaties van Opdrachtnemer;
 - Verbeterplannen naar aanleiding van problemen;
 - Resultaten van KPI's
 - Proactief advies voor oplossing bij terugkerende meldingen/problemen

Facturatie

46. Opdrachtnemer factureert maandelijks de kosten voor het netwerkbeheer. Bij de factuur wordt een overzicht verstrekt van de kosten per locatie.
47. De factuur wordt digitaal verzonden naar facturen@OO-Emmen.nl.
48. Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

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

Het is niet toegestaan om links naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving. Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

1. Ondersteuning en beheer

Hoe ondersteunt inschrijver OO-Emmen bij het beheren van het netwerk, ook wanneer er niet of beperkt gewerkt kan worden vanuit zijn rol als SPOC?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Hoe de helpdesk is ingericht en hoe inschrijver borgt dat medewerkers aan de helpdesk de taal van mensen in het onderwijs spreken en voldoende capabel zijn om de problemen waarvoor contact opgenomen worden zo spoedig mogelijk worden opgelost;
- Op welke wijze de informatievoorziening is geborgd is, zodanig dat deze onafhankelijk van tijd of medewerker gelijk is (zonder daarbij bij ieder telefoontje herhaaldelijk dezelfde informatie gegeven moet worden);
- Op welke wijze inschrijver borgt dat de gevraagde responsetijden van de servicedesk nakomt;
- Hoelang een helpdesk telefoongesprek mag duren, voor dat inschrijver een medewerker naar locatie van Opdrachtgever stuurt;
- Hoe de beginselen van ITIL zijn verwerkt in de werkwijze van de helpdesk;
- Hoe meldingen worden geanalyseerd en hoe vergelijkbare problemen in de toekomst worden voorkomen;

- Op welke wijze meldingen en de status daarvan inzichtelijk gemaakt worden voor OO-Emmen;
- Op welke wijze inschrijver het beheer van het netwerk inricht dusdanig dat de gevraagde uptime geborgd is;
- Hoe inschrijver proactief bijdraagt aan vernieuwingen die mogelijk invloed hebben op het beheer van het netwerk.

Doelstelling: Opdrachtgever wenst dermate ondersteund te worden dat zij bij problemen deze maar één keer hoeven uit te leggen, terwijl mogelijk meerdere mensen/partijen onderdeel zijn van de oplossing van het probleem. Ook de terugkoppeling met betrekking tot de voortgang of oplossing dient eenduidig, klantvriendelijk en voor alle betrokkenen inzichtelijk te zijn. Bovendien wil OO-Emmen veilig gebruik kunnen maken van de door de opdrachtnemer te beheren omgeving en de werkwijze van de helpdesk geborgd zien.

Het antwoord is maximaal 3 enkelzijdige, leesbare A4 in PDF conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 25 punten behaald worden.

2. Data veiligheid

Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan de data veiligheid?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Hoe de omgeving van OO-Emmen wordt beschermd tegen digitale bedreigingen en hoe inschrijver omgaat met situaties als phishing / cryptolocker / ransomware / malware;
- Op welke wijze inschrijver omgaat met de gegevens bescherming;
- Op welke wijze inschrijver handelt bij datalekken;
- Welke mogelijkheden inschrijver biedt voor het veilig (gecertificeerd) afvoeren van devices in combinatie met data op die devices en welke kosten daaraan zijn verbonden.

Doelstelling:

Voor OO Emmen is de veiligheid van hun netwerk en de data die over het netwerk gaat van groot belang. Zij werkt graag samen met een partner die het netwerk zo optimaal mogelijk beveiligt en OO Emmen hier zo duidelijk mogelijk in meeneemt.

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

3. Implementatie

Op welke wijze richt inschrijver de implementatie en migratie in?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Middels welke stappen de implementatie en migratie plaatsvindt, waarbij enkele scholen in de cloud en andere scholen deels on premise werken;
- Op welke wijze de communicatie gedurende de implementatieperiode plaatsvindt;
- Wat er van OO-Emmen en inschrijver wordt verwacht gedurende de implementatie (inspanning en tijd);
- Wat er verwacht wordt van de huidige netwerkbeheerder;
- De planning die hoort bij implementatie;
- Of en welke mogelijkheden inschrijver biedt voor DNS beheer en welke kosten daarmee gepaard gaan.

Doelstelling: Voor OO-Emmen is het erg van belang dat de implementatie soepel verloopt, waarbij gebruikers dermate geïnstrueerd zijn en de kwaliteit van gegevens na migratie dermate goed is dat er zo min mogelijk opstartproblemen zijn op het moment dat het netwerkbeheer overgenomen is door Opdrachtnemer.

Het antwoord is maximaal 5 enkelzijdige, leesbare A4 in PDF conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

4. SLA

Welke operationele afspraken legt inschrijver vast?

Neem in uw inschrijving een SLA op die tenminste voldoet aan alle eisen en de toezeggingen in antwoorden op andere open vragen. Wat is wel en niet onderdeel van de standaard dienstverlening. Hoe meet u of de KPI's worden gerealiseerd en hoe rapporteert u de meetresultaten op KPI's aan Opdrachtgever?

Doelstelling: OO-Emmen wenst een SLA te ontvangen die tenminste voldoet aan alle eisen en toezeggingen, een zo breed mogelijke standaard dienstverlening aanbiedt (binnen de prijs per leerling) en duidelijkheid geeft over het meten op en rapporteren over KPI's.

Het antwoord is maximaal 10 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 in PDF conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 20 punten behaald worden.

4.3 Prijs

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

Onderdeel 1 – reguliere dienstverlening	Afprijzen per	Weging	Prijs inschrijver	Punten
Implementatie, migratie en transitiekosten inclusief datacenter eenmalig	Per locatie	32		20
Netwerkbeheer, inclusief helpdesk, devicebeheer, technisch applicatiebeheer, ondersteuning M365	Per leerling / medewerker per maand	5000 * 12 * 5		
Installatie nieuwe devices in netwerk door Opdrachtnemer	Per stuk	600 * 5		
Onderdeel 2 – Projecten naast reguliere bovengenoemde werkzaamheden	Afprijzen per	Weging		Punten
Projectmanager	Uur	100		10
Senior medewerker	Uur	500		
Junior medewerker	Uur	500		

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, tenzij deze kosten expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt.

Voor de reguliere dienstverlening mogen geen andere kosten in rekening gebracht worden dan de kosten die onder het “netwerkbeheer” vallen. Onder de reguliere dienstverlening vallen alle zaken die in de eisen benoemd zijn.

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Enmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever. Indien er sprake is van verlegde btw, vult inschrijver de totaalprijs **inclusief** de te verleggen btw in.

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

4.4 Varianten

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

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

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

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

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

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

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

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

Beoordeling geschiedt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader.

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

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

50%	<p>Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en • bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.
25%	<p>Het ingediende antwoord:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	<p>Het ingediende antwoord bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

5.4 Beoordeling van de prijs

Indien de inschrijving voldoet aan de eisen, wordt het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

Daartoe worden per onderdeel (er zijn er twee) de prijzen per element vermenigvuldigd met het aantal voor de weging of (in geval van een percentage) toegepast op het bedrag dat als weging genoemd is. De producten per onderdeel worden opgeteld om te komen tot een totaalprijs per onderdeel. De inschrijving met de laagste prijs voor onderdeel 1 krijgt 20 punten, de inschrijving met de laagste prijs voor onderdeel 2 krijgt 10 punten.

De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

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

De punten voor prijs voor beide onderdelen worden per inschrijving opgeteld om tot het totaal aantal punten voor de subgunningscriterium prijs te komen.

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

5.5 Rangschikking

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

Prijs	Kwaliteit
30%	70%

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

Staan er twee inschrijvingen op de eerste plek? Dan wordt eerst een verificatiegesprek bij beide partijen toegepast. Daarna gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

6. Vervolg

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

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

De inschrijving van de hoogst gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Voldoet de inschrijving aan alle eisen? Dan wordt de overeenkomst getekend na afloop van de standstill termijn, onder voorbehoud van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod van de hoogst gerangschikte inschrijver.

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

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