

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document (deel A)
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
op basis van Best Value voor de uitbesteding van werkplekbeheer
ten behoeve van
Stichting WIJeindhoven

Projectnummer: 2969

Status	:	Definitief
Uitgevoerd door	:	Het NIC, Irving Lieveeld en Tessa Bindels
In opdracht van	:	Stichting WIJeindhoven
Datum	:	12 juli 2022

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst	4
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding	4
1.3.1. Huidige situatie	5
1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst	5
1.3.3. Wijze van aanbesteding	6
1.3.3.1. Keuze procedure	6
1.3.3.2. Indeling in percelen.....	6
1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen.....	7
1.4.1. Contractpartij.....	7
1.4.2. Rol van Het NIC	7
1.5 Planning.....	8
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE.....	9
2.1 Inlichtingen.....	9
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving	9
2.3 Voorwaarden.....	10
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	11
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	11
3.2 Geschiktheidseisen.....	11
3.2.1. Financiële en economische draagkracht:.....	11
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid	12
3.2.3. Beroepsbevoegdheid	13
4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	14
4.1 Eisen	14
4.2 Varianten.....	14
4.3 Overige gegevens en bijlagen.....	14
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	16
5.1 Beoordelingsprocedure.....	16
5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen	17
5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria	17
5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit.....	18
5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs.....	21
5.1.5 Interviews	22
5.2 Gunningprocedure	23
BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS.....	24
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
Bijlage 1.B Referentieopdracht	25
BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	27
BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD.....	28
BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN	29
BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN	40
Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst	40
Bijlage 5.B Voorwaarden.....	40
BIJLAGE 6 FORMAT VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN	41

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de **openbare procedure** volgens de Best Value benadering voor de uitbesteding van het werkplekbeheer ten behoeve van Stichting WIJeindhoven, hierna ook te noemen de aanbestedende dienst en de opdrachtgever, met aanbestedingskenmerk 2969.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van de aanbestedende dienst en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de NIC Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Zie voor meer informatie hierover <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/inschrijven-op-een-openbare-aanbesteding>.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat “De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben”. Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

In deze aanbesteding wordt op hoofdlijnen de inkoop- en aanbestedingsbenadering op basis van Best Value gehanteerd. Gegadigden zullen over Best Value nader geïnformeerd worden middels een informatieve presentatie. Deze inkoop- en aanbestedingsvorm wordt ook nader toegelicht in deel C. Deel B en deel C maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn als volgt te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform:

- Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC;
- Deel C Best Value.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Stichting WIJeindhoven fungeert als uitvoeringsorganisatie van wettelijke taken en eerstelijns ondersteuning van inwoners voor de Gemeente Eindhoven in het brede sociaal domein.

Zij doet dit door op generalistische wijze met in teams werkende generalisten vraaggerichte ambulante ondersteuning te (laten) leveren in sociale basis de eerste lijn. Op deze wijze wil zij de zelfredzaamheid van inwoners vergroten en hun participatie bevorderden.

Stichting WIJeindhoven levert een fundamentele bijdrage aan de ontwikkeling van het beleid van de Gemeente Eindhoven in het brede sociale domein. Voor meer informatie over Stichting WIJeindhoven kunt u terecht op de website <https://StichtingWIJeindhoven.nl/>.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Stichting WIJeindhoven wenst op korte termijn een nieuwe ICT dienstverlener te contracteren die zorg draagt voor de virtuele werkplek en daarnaast het beheer van de werkplekken op basis van 2e lijns ondersteuning. Het betreft 450 à 500, met uitgroei naar 550, virtuele werkplekken (ontsloten via laptops) waarbij het van belang is dat beschikbaarheid is gewaarborgd en incidentmeldingen zo snel mogelijk worden opgepakt, problemen zo veel mogelijk proactief worden gesignaleerd en afgehandeld en eventuele wijzigingen op deskundige wijze worden begeleid. Voor wat betreft de laptops geldt over het algemeen dat deze door de stichting beschikbaar worden gesteld aan medewerkers. Medewerkers die extern worden ingehuurd (niet zijnde uitzendkrachten) brengen, op basis van contractuele afspraken, hun eigen devices mee (BYOD) waarmee toegang tot de cloudomgeving moet worden verkregen.

Het overgrote deel van de medewerkers van Stichting WIJeindhoven bestaat uit generalisten. Het werk van generalisten kenmerkt zich door het continu wisselen van de locaties waar ze werken, zowel in kantoor- als privé omgevingen. De beschikbaarheid van WiFi en de kwaliteit ervan wisselt sterk, vandaar dat men ook via het 4G/5G netwerk van de telefonieprovider (op dit moment T-mobile) moet kunnen werken. Stichting WIJeindhoven is op dit moment ook bezig met de voorbereiding van een aanbesteding Hardware. In deze laatstgenoemde aanbesteding wordt de levering, uitgifte en het onderhoud van de nieuwste devices geborgd (laptops).

1.3.1. Huidige situatie

De werkplekken bevatten MS Office en toegang tot de SaaS applicaties waar Stichting WIJeindhoven gebruik van maakt.

Overzicht van de huidig gebruikte applicaties:

Applicatie	Hoe aangeboden	Omschrijving	Versie	Aantal gebruikers
WIJs	SaaS	Regiesysteem	4.1	450
CORV	SaaS	Systeem raad van kinderbescherming	6	400
Zorg voor jeugd (JIR)	SaaS	Signaleringsysteem	4.2	
MS Word MS Excel MS PowerPoint MS Outlook MS OneNote MS Teams	SaaS	Kantoorautomatisering		450
PDF Creator	SaaS			
AFAS	SaaS	HR en financiële administratie		450
WIJkompas	SaaS	HR kennisbank		450
WIJzer	SaaS	Intranet		450
Stichting WIJeindhoven website	SaaS	Website		---
Cognos viewer	SaaS	Via Gemeente Eindhoven		30

1.3.2. Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst

Stichting WIJeindhoven zoekt een ICT dienstverlener die in staat is om in een omgeving waar met name zorgprofessionals werkzaam zijn, gebruikers als het gaat om werkplekbeheer zo goed mogelijk te faciliteren en zo veel mogelijk te ontzorgen. Uitgangspunt daarbij is dat de ICT dienstverlener de leiding neemt waar het gaat om inrichting en uitvoering van werkplekbeheer. Hiertoe behoort tevens de levering van de benodigde Microsoft Office365 licenties, maar niet de levering van licenties voor het Windows besturingssysteem.

Hiertoe zal door Stichting WIJeindhoven een raamovereenkomst worden gesloten met één leverancier. Er is gekozen voor het sluiten van een raamovereenkomst aangezien Stichting WIJeindhoven maximale flexibiliteit en schaalbaarheid beoogt en bij de uitvoering van de opdracht de omvang van de organisatie moet worden gevolgd. Facturering zal maandelijks plaatsvinden op basis van de daadwerkelijke afname van het aantal werkplekken in de betreffende maand. Hoewel in de aanbesteding wordt gerekend met een fictief aantal werkplekken, kan dit aantal in de praktijk afwijken.

De initiële looptijd van de raamovereenkomst bedraagt twee (2) jaar met de mogelijkheid om deze looptijd daarna nog twee (2) maal met een periode van één (1) jaar te verlengen (2 + 1 + 1). De keuze tot het al dan niet verlengen berust uitsluitend bij Stichting WIJeindhoven als opdrachtgever en zal uiterlijk zes (6) maanden vóór afloop van de lopende contractperiode aan de opdrachtnemer worden medegedeeld. De beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst is 1 januari 2023.

1.3.3. Wijze van aanbesteding

Bij uw inschrijving dient u de volgende uitgangspunten in acht te nemen:

1. Stichting WIJeindhoven doet zaken met één ICT dienstverlener die alle benodigde diensten kan leveren. Dit impliceert niet dat de ICT dienstverlener alles zelf in huis heeft. Het vormen van een samenwerkingsverband met een andere aanbieder of het inschakelen van een onderaannemer is toegestaan, MITS u voorziet in één penvoerder die overall verantwoordelijk en eerste aanspreekpunt is;
2. Stichting WIJeindhoven zoekt een zogenaamde kennis gedreven partner, die zich betrokken opstelt. Hierbij wordt gedacht aan een partij die advies uitbrengt als zaken beter kunnen en deze ook goed kan beargumenteren.
3. Voordat overgegaan wordt tot gunning wordt de aangeboden functionaliteit in de vorm van een 'proof of concept' getest in een live werkplekomgeving van Stichting WIJeindhoven. Dit zal gebeuren tijdens de concretiseringsfase.
4. De aanbieder garandeert dat verbindingen tussen verschillende systemen op een veilige manier tot stand komen (bijvoorbeeld door middel van MFA) en de gegevens die worden verstuurd zijn versleuteld met behulp van recente, gangbare encryptiemethoden. Daarnaast garandeert de aanbieder dat de (persoons)gegevens versleuteld worden opgeslagen eveneens met behulp van courante, gangbare encryptiemethoden. De dienstverlening dient daarbij in zijn geheel te voldoen aan de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO).

1.3.3.1. Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- Het aantal te verwachten inschrijvers ligt nabij het minimum aantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet openbare procedure.
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

1.3.3.2. Indeling in percelen

De aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen. Hiervoor is gekozen wegens de samenstelling van de relevante markt en de mate van samenhang tussen de diverse onderdelen binnen deze opdracht. De aanbestedende dienst beoogt met deze aanbesteding één aanbieder te contracteren die aanspreekpunt is en verantwoordelijk is voor de transitie van de virtuele werkplekken en het werkplekbeheer (2e lijns ondersteuning).

1.4 Contractpartij, adviseur en contactpersonen

1.4.1. Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

1.4.2. Rol van Het NIC

Het NIC treedt op als adviseur van en procesbegeleider voor de aanbestedende dienst.

Adviesbureau	Het NIC		
<i>Procesbegeleider</i>	Irving Lieveeld	<i>Functie</i>	Senior Consultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 46 61 35 30	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Tessa Bindels	<i>Functie</i>	Consultant
<i>Telefoonnummer</i>	06 29 74 50 66	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk van TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 8363 376	<i>Mailadres</i>	Servicedesk@TenderNed.nl

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.5 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen.

12 juli 2022	Verzending aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform
29 juli 2022 10:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document
9 augustus 2022	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen
5 september 2022 10:00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn
6 september - 16 september 2022	Evaluatie inschrijvingen
13 en 14 september 2022	Interviews best scorende inschrijvers
26 september 2022	Verwachte datum van bekend maken van de mededeling van de gunningsbeslissing
27 september 2022 t/m 17 oktober 2022	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
18 oktober 2022 t/m 28 oktober 2022	Uitvoering van de Proof of Concept
29 oktober 2022 t/m 31 december 2022	Vorbereiding voor migratie contract
1 januari 2023	Beoogde ingangsdatum raamovereenkomst

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. U dient bij het stellen van vragen gebruik te maken van het daartoe beschikbaar gestelde format (bijlage 6).

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan de aanbestedende dienst besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen, die ten behoeve van uw inschrijving ingevuld moeten worden, separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan de aanbestedende dienst te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – UEA"</i> Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Referentieopdracht"</i>
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend) <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Verklaring omtrent inschrijving"</i>
Bijlage 3	Kostenopgave inschrijving conform bijlage 3 Prijzenblad <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Prijzenblad"</i>
Bijlage 4	Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria <i>Voorgestelde bestandsnaam: "Naam inschrijver – Beantwoording Kwalitatieve Gunningcriteria"</i>

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de NIC Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, binnen zeven dagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht over de gunningsbeslissing of zoveel eerder als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de raamovereenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;

- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties:

- Ervaring met cyber beveiliging van virtuele werkplekken en de data.
- Ervaring met werkplekbeheer (2e lijns ondersteuning).

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt.

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties die worden aangetoond door het overleggen van maximaal 1 referentie per kerncompetentie. Er mogen dus maximaal 2 (het aantal kerncompetenties dat wordt gevraagd) referenties worden ingediend.

De omvang van de referentieopdracht dient minimaal 325 virtuele werkplekken te betreffen en de aard van de referent dient een zorg-gerelateerde organisatie (of vergelijkbaar) te zijn. De referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de datum van sluiting van de inschrijftermijn. Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient dan binnen drie (3) jaar, teruggerekend van de datum van sluiting van de inschrijftermijn, en naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten. De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in bijlage 1.B Referentieopdracht.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen:

- De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in deel B van dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit dat blijkt dat en leidinggevend en uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.

- De inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem (Information Security Management System - ISMS) dat voldoet aan het gestelde in ISO-27001 of een gelijkwaardig certificaat. Indien de inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO-27001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.
- De inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem (Information Security Management System - ISMS) dat voldoet aan het gestelde in NEN-7510 of een gelijkwaardig certificaat. Indien de inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig NEN-7510 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.

Als inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient inschrijver dit te beschrijven en bij zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer.

3.2.3. Beroepsbevoegdheid

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Lijst van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwaliteitscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document” tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als vermeld in de paragraaf Planning bij “Sluiting inschrijvingstermijn” zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept overeenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

De algemene voorwaarden van inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.2 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

4.3 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC;
Deel C Best Value;
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
Bijlage 1.B Referentieopdracht;
Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;
Bijlage 3 Prijzenblad;
Bijlage 4 Lijst van Eisen;



Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst;
Bijlage 5.B Voorwaarden;
Bijlage 6 Format voor het stellen van vragen.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningsprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in paragraaf 4 van deel B (Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC).

5.1 Beoordelingsprocedure

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. De geschikt bevonden inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld.

Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit minimaal vier (4) personen. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

De unanieme beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs hebben, dan geldt het volgende.

Het subcriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale waarde van de vergelijkingsprijs, geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

Eerst zal de beoordeling van de gunningscriteria Kwaliteit plaatsvinden op basis van het principe 'gunnen op waarde'. De waarde die in toelichting per subcriterium naar voren komt is de waarde die van de som van de inschrijfprijs vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er per inschrijving een Voorlopige Vergelijkingsprijs.

LET OP: de inschrijfprijzen van de inschrijvingen alsmede de voorlopige ranking voorafgaand aan de Interviews worden niet aan de beoordelaars bekend gemaakt totdat de beoordeling van de gunningscriteria Kwaliteit (K1 t/m K3) en Interviews (I1) heeft plaatsgevonden. Dit teneinde een zo een objectief mogelijke beoordeling van de gunningscriteria Kwaliteit en Interviews te waarborgen.

All-in inschrijfprijs (excl. BTW) - Score Kwaliteit uitgedrukt in Euro's = Voorlopige Vergelijkingsprijs

De twee inschrijvers die, na de beoordeling van de inschrijvingen de laagste Voorlopige Vergelijkingsprijs hebben, zullen worden uitgenodigd voor de Interviews.

Indien het voor de overige inschrijvende partijen met het behalen van de maximale score/waardevermindering op de Interviews nog mogelijk is om tevens voor gunning in aanmerking te komen, zullen deze partijen ook worden uitgenodigd voor de Interviews

Na het toekennen van een beoordeling aan de Interviews zal de Definitieve Vergelijkingsprijs worden bepaald door de toegekende score/waardevermindering op het onderdeel Interviews in mindering te brengen op de Voorlopige Vergelijkingsprijs. Het bepalen van de economisch meest voordelige inschrijving vindt plaats op basis van deze Definitieve Vergelijkingsprijs.

All-in inschrijfprijs (excl. BTW) - Score Kwaliteit uitgedrukt in Euro's - Score Interview uitgedrukt in Euro's = Definitieve Vergelijkingsprijs

5.1.3. Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale waarde in €
K1.	Aanbodscope: aansluiting op de projectdoelstellingen van Stichting WIJeindhoven	€ 90.000,-
K2.	Prestatieonderbouwing	€ 90.000,-
K3.	Risicodossier en Kansendossier • Risicodossier (max. € 80.000,-) • Kansendossier (max. € 120.000,-)	€ 200.000,-
<i>Totale maximale waarde van de kwaliteitscriteria</i>		€ 380.000

K1. Aanbodscope: aansluiting op de projectdoelstellingen van Stichting WIJeindhoven

De inschrijver dient in zijn aanbodscope duidelijk en SMART te omschrijven waaruit zijn aanbieding bestaat en daarmee zo goed mogelijk aan te sluiten op de projectdoelstellingen van Stichting WIJeindhoven. Hierbij dienen natuurlijk de uitgangspunten in acht te worden genomen. Het totaal van deze aansluiting (en de mate waarin de inschrijver hieraan kan voldoen) vormt de aanbodscope van de inschrijver (maximaal 3 pagina's A4 enkelzijdig, lettertype Calibri 11, regelafstand 1,15).

Ad K2. Prestatieonderbouwing

In de ingediende prestatieonderbouwing verklaart inschrijver aan de hand van stellingen dat hij in staat is het project goed uit te voeren. De inschrijver dient elke stelling te onderbouwen met dominante prestatie-informatie. Alles uiteraard in het perspectief van de projectdoelstellingen. Prestatie-informatie is informatie waarmee de inschrijver aantoont dat hij in staat is de projectdoelstellingen te realiseren. Dominant betekent dat deze informatie niet weerlegbaar is, accuraat is, verifieerbaar is, een hoge prestatie in zich heeft, meetbaar is en vertaald is naar dit project.

Met de prestatieonderbouwing toont de inschrijver aan de hand van meetbare en/of aannemelijke argumenten aan dat hij in staat is de projectdoelstellingen op een adequate wijze te realiseren. Die beweringen dient hij te onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie.

Concreet betekent dit in feite een "kwaliteitsonderbouwing" in die zin dat de inschrijver in dit document argumenten aangeeft op basis waarvan hij aantoont dat hij de projectdoelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. Met andere woorden: wat zijn de sterke punten van de inschrijver op basis waarvan hij aantoont dat hij in staat is de projectdoelstellingen te realiseren.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn beweringen wel mede onderbouwen met ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere opdrachten, maar dient daarbij geen referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele

beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht. De meest dominante taal is het gebruik maken van getallen. Het is van belang dat de inschrijver zijn argumenten illustreert aan de hand van getallen (bijvoorbeeld prestatiemetingen, toekomstige KPI's, etc.). Het verifiëren van de informatie wordt gedaan tijdens de concretiseringsfase. De aangegeven uitvoeringsprestaties dienen daadwerkelijk bij opdrachtverlening te worden gerealiseerd. Het resultaat dient te worden uitgewerkt in bijlage 7 Format prestatieonderbouwing.

Planning: Van de inschrijver wordt verwacht dat hij ook een planning op hoofdlijnen indient, met eventueel een toelichting op de planning op de achterzijde. De planning bevat minimaal een fasering, de belangrijkste activiteiten en het kritieke pad. Bij de planning dient de inschrijver de mijlpalen te benoemen. Deze planning zal worden beoordeeld in het licht van de aangeboden prestatieonderbouwing, maar vormt geen apart gunningscriterium. (maximaal 1 pagina A3, 2 pagina's A4 enkelzijdig, lettertype Calibri 11, regelafstand 1,15)

Ad K3 Risicodossier en Kansendossier

Middels deze dossiers krijgt u de mogelijkheid zich te onderscheiden van uw concurrentie en te laten zien dat u dé expert bent.

Risicodossier:

U dient te laten zien welke unieke risico's u bij deze opdracht ziet en op welke wijze u deze gaat minimaliseren. Dit dienen risico's te zijn buiten uw invloedssfeer, anderzijds er buiten. De inventarisatie dient vooral gericht te zijn op het zekerstellen van de oplevertermijn, het service en onderhoud en de zekerheid voor Stichting WIJ Eindhoven hierbij. Maak een duidelijk onderscheid tussen Technische en Niet-technische risico's. (maximaal 2 pagina's A4 enkelzijdig, lettertype Calibri 11, regelafstand 1,15)

Risico 1:...

Oplossing:...

Risico 2:...

Oplossing:...

Kansendossier:

Op welke wijze kunt u extra waarde toevoegen aan deze opdracht in termen van het verlagen van kosten en het verhogen van klanttevredenheid en kwaliteit. Geef per item aan op welke wijze de kosten of het proces worden beïnvloed.

(maximaal 3 pagina's A4 enkelzijdig, lettertype Calibri 11, regelafstand 1,15)

- Item 1:...

- Impact op kosten in Euro's:...

- Impact op het proces:...

- Etc

- Genoemde kansen worden strikt persoonlijk behandeld en niet buiten het beoordelingsteam gebruikt
- Dit dossier maakt GEEN onderdeel uit van de prijsstelling, het zijn extra's ofwel afwijkingen die Stichting WIJeindhoven wel of niet kan kopen na gunning. Deze waarde toevoegende opties hebben een plafond van 10% boven op de door u aangeboden totaalprijs als vermeld op het Prijzenblad (bijlage 3).
- Besparende opties worden gestimuleerd, evenals van impact zijnde items betreffende duurzaamheid.
- Beoordeeld wordt de kwaliteit van uw risicodossier en uw kansendossier. Stichting WIJeindhoven is hiermee op zoek naar dominante verschillen in kwaliteit. Het aantal oplossingen wordt niet meegewogen, het gaat om de impact van de oplossingen voor Stichting WIJeindhoven

Toelichting beoordeling subcriteria Kwaliteit

Voor de subgunningscriteria Kwaliteit K1 (Aanbodscope), K2 (Prestatieonderbouwing) en K3 (Risicodossier en Kansendossier) geldt dat de inschrijver die dominant als beste voldoet per subcriterium de maximale score krijgt toegekend. De overige inschrijvers scoren als volgt:

- | | |
|----------------------------------|--|
| • Sluit dominant aan: | maximale waardevermindering |
| • Sluit goed aan: | $\frac{3}{4}$ van de max. waardevermindering |
| • Sluit voldoende aan: | $\frac{1}{2}$ van de max. waardevermindering |
| • Sluit in beperkte mate aan: | $\frac{1}{4}$ van de max. waardevermindering |
| • Sluit niet aan / voldoet niet: | geen waardevermindering |

Voor het totale gunningscriterium Kwaliteit (dus de som van K1 t/m K3) geldt dat in totaal minimaal een score/waardevermindering van 50% moet worden behaald (€47.500,-) indien er een lagere score/waardevermindering wordt behaald op dit onderdeel, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijver niet voor gunning in aanmerking.

5.1.4. Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Prijs: te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

Prijs		Geboden prijs
P1.	<i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad</i>	€

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, inclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

De gevraagde prijs voor het werkplekbeheer per werkplek wordt vermenigvuldigd met het indicatieve aantal werkplekken per maand (500 werkplekken). Dit betreft echter een fictief aantal en is uitsluitend bedoeld om te komen tot de inschrijfprijs voor de totale contractduur. Het daadwerkelijke aantal werkplekken kan gedurende de looptijd van het contract fluctueren en alleen de daadwerkelijke afname kan in rekening worden gebracht.

De prijzen staan vast tot 1 januari 2025. De prijzen kunnen, pas na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst, na 1 januari 2025 éénmaal per jaar per 1 januari worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand december gehanteerd, waarbij het indexcijfer van december 2024 wordt gesteld op 100%.

Indien de inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk twee (2) maanden voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

Plafondbedragen

Het maximale budget is vastgesteld op: **€ 1.100.000,- inclusief BTW** voor de gehele contractperiode van 4 jaar (inclusief de eenmalige kosten voor migratie en (her)inrichting en exclusief indexering vanaf jaar 3. Het maximale budget voor de eenmalige kosten voor migratie en (her)inrichting is vastgesteld op € 45.000,- inclusief BTW.

Kortom, de prijzen in uw inschrijving mogen NIET hoger zijn dan de bovenstaande plafondbedragen.

5.1.5 Interviews

Interviews: te bepalen aan de hand van:

Subcriterium Interviews	Maximale score
Interview met dé 2 sleutelfunctionarissen, waaronder in ieder geval de projectleider migratie. Het interview zal met de 2 sleutelfunctionarissen gezamenlijk plaatsvinden, waarbij zij een aantal vragen ter beantwoording krijgen, bestaande uit standaard vragen en inschrijving specifieke vragen, welke gericht zijn te achterhalen in welke mate deze personen het project met de risico's (en beheersmaatregelen) en daarbij behorende verantwoordelijkheden kunnen inschatten. De focus ligt op de performance. Het beoordelingsteam van de interviews zal bestaan uit een multidisciplinair beoordelingsteam.	€ 160.000,-
Totale maximale waardevermindering voor de subgunningscriteria Interviews	€ 160.000,-

Ad I1 Interviews

Stichting WIJindhoven zou graag zien dat dat de twee (2) belangrijkste daadwerkelijk betrokken sleutelfiguren voor het project (indien het project aan u gegund wordt) bij de interview fase aanwezig zijn.

Met hen wordt gezamenlijk een interview afgenomen, waarbij zij een aantal vragen ter beantwoording krijgen, bestaande uit standaard vragen en inschrijving specifieke vragen, welke gericht zijn te achterhalen in welke mate deze personen het project met de risico's (en beheersmaatregelen) en daarbij behorende verantwoordelijkheden kunnen inschatten. De focus ligt op de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening. U dient reeds bij uw inschrijving de CV's te voegen van de door u voorgestelde sleutelfunctionarissen. De CV's worden niet beoordeeld maar dienen ter voorbereiding op de Interviews. Inschrijver mag voor de CV's een eigen format hanteren.

Toelichting beoordeling Interviews: Ook voor het onderdeel Interviews geldt dat de inschrijver die dominant als beste voldoet per subcriterium de maximale score krijgt toegekend. De overige inschrijvers scoren als volgt:

Sluit dominant aan:	maximale waardevermindering
Sluit goed aan:	$\frac{3}{4}$ van de max. waardevermindering
Sluit voldoende aan:	$\frac{1}{2}$ van de max. waardevermindering
Sluit in beperkte mate aan:	$\frac{1}{4}$ van de max. waardevermindering
Sluit niet aan / voldoet niet:	geen waardevermindering

Voor het onderdeel Interviews geldt dat in totaal minimaal een score/ waardevermindering van 50% moet worden behaald (€ 80.000,-): indien er een lagere score/ waardevermindering wordt behaald op dit onderdeel, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijver niet voor gunning in aanmerking.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden Het NIC) onder punt 4.

BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 1.B Referentieopdracht

U dient gebruik te maken van onderstaand model voor referenties (**per referentie 1 model**).

Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de aanbestedende dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of u over de gevraagde competentie beschikt en of aan alle te beoordelen aspecten van de referentie is voldaan.

- Ervaring met cyber beveiliging van virtuele werkplekken en de data.
- Ervaring met werkplekbeheer (2e lijns ondersteuning).

Opmerking: De aanbestedende dienst en/of Het NIC behoud(t)(en) zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie(s).

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdrachtgever	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie contactpersoon	
	Telefoonnummer contactpersoon	
	E-mailadres contactpersoon	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
4)	Omvang van de gehele opdracht	€
	Totale omvang per jaar	€
5)	Aard van opdracht	
6)	Betreft kerncompetentie 1?	Ja/nee Toelichting:....
	Betreft kerncompetentie 2?	Ja/nee Toelichting:....

Hierbij verklaart inschrijver dat bovenstaande opdracht is uitgevoerd zonder dat er sprake is geweest van opschorting van de betaling dan wel vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst wegens wanprestatie, of dat er sprake is geweest van het opleggen van (contractuele) boetes ten gevolge van onvoldoende presteren.

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	

Plaats en datum	

BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Hierbij verklaart ondergetekende

- in te stemmen met de bepalingen in dit beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document;
- dat zijn inschrijving volledig voldoet aan de in dit beschrijvend document, met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, gestelde eisen;
- dat alle aangeleverde gegevens en antwoorden in zijn inschrijving op het beschrijvend document, met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, juist en volledig zijn;
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de Contractuele bepalingen als vermeld in bijlage 5.A Concept raamovereenkomst en bijlage 5.B Voorwaarden van het beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen;
- bij het opstellen van haar inschrijving rekening gehouden te hebben met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd.

Inschrijver

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD

Zie Excel spreadsheet opgenomen als aparte bijlage

BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN

1. Eisen algemeen

Alle applicaties zullen beschikbaar worden gesteld vanuit de cloud. Dit houdt in dat gebruikers via het internet toegang krijgen tot alle applicaties en dat ook alle data wordt opgeslagen in de cloud. Hierbij moet rekening worden gehouden met een hybrid cloud oplossing. Als basis voor de werkplek wordt Office365 van Microsoft gebruikt, wat naast het leveren van bekende applicaties als Word, Excel en Outlook ook diensten biedt waarmee het gebruikersbeheer (Azure) en dataopslag (Sharepoint en Onedrive) worden geregeld. Daarnaast biedt Office365 nog extra applicaties, die al dan niet kunnen worden ingezet. Verder wordt er gebruik gemaakt van enkele SAAS applicaties waaronder Profit (Afas) en WIJs.

2. Eisen m.b.t. de licenties

Het aantal licenties voor Office 365 moet per maand kunnen variëren met het aantal gebruikers. Hierin mag geen maximum zijn vastgesteld voor het wijzigingspercentage. De Microsoft licenties dienen door de leverancier te worden overgenomen van de huidige leverancier óf opnieuw te worden afgesloten bij Microsoft.

3. Eisen m.b.t. de werkplek

3.1 Hardware

De medewerkers van Stichting WIJeindhoven beschikken over laptops, met minimaal 128GB SSD en minimaal 8 GB RAM. Het besturingssysteem is Windows 10. De apparaten zijn voorzien van Wifi en 4G/5G toegang tot het internet. Op het moment dat Windows 11 wordt uitgerold, wil Stichting WIJeindhoven begeleiding hierin van de leverancier.

3.2 Applicaties

Alle applicaties die Stichting WIJeindhoven gebruikt zijn via de cloud beschikbaar. De medewerkers van Stichting WIJeindhoven werken grotendeels draadloos, via Wifi of 4G verbindingen. De volgende applicaties dienen bij aanvang beschikbaar te worden gesteld:

Applicatie	Hoe aangeboden	Omschrijving	Versie	Aantal gebruikers
WIJs	SaaS	Regiesysteem	4.1	450
CORV	SaaS	Systeem raad van kinderbescherming	6	400
Zorg voor jeugd (JIR)	SaaS	Signaleringsysteem	4.2	
MS Word MS Excel MS PowerPoint MS Outlook MS OneNote MS Teams	SaaS	Kantoorautomatisering		450
PDF Creator	SaaS			
AFAS	SaaS	HR en financiële administratie		450
WIJkompas	SaaS	HR kennisbank		450
WIJzer	SaaS	Intranet		450
Stichting WIJeindhoven website	SaaS	Website		---
Cognos viewer	SaaS	Via Gemeente Eindhoven		30

Voor MS office dient in het kader van een adequaat licentiebeleid goed te worden bekeken wat de behoeften zijn van de verschillende gebruikersgroepen binnen Stichting WIJeindhoven, om hierop de juiste set aan applicaties af te stemmen.

3.3 Single sign on

Gebruikers hoeven slechts één keer in te loggen en kunnen vervolgens zonder nog gebruik te maken van gebruikersnamen en wachtwoorden bij alle applicaties. Er zal gebruik worden gemaakt van zogeheten multi factor authentication (MFA). Hiervoor dienen alle SaaS applicaties Claims Aware te zijn ingericht. Voor enkele applicaties (waaronder het WIJs) moet dit nog worden gerealiseerd. Het moet mogelijk zijn om de manier van inloggen afhankelijk te maken van de locatie waar men zich bevindt. (vertrouwde locaties/verdachte locaties). Voor de applicaties die nog gehost worden bij Stichting WIJeindhoven dient een oplossing voor het SSO vraagstuk te worden gevonden.

3.4 Dataopslag

Medewerkers slaan hun bestanden, e-mails etc. op in de Cloud, bij Microsoft. Opslag dient minimaal volgens de geldende wet- en regelgeving (w.o. AVG) beveiligd te zijn. Er dient bekeken te worden in hoeverre het toegestaan zal zijn om medewerkers ook bestanden op hun eigen apparaat te laten opslaan. (Advanced Threat Analytics en Bit locker). Stichting WIJeindhoven staat open voor verbeteringsvoorstellen ten aanzien van de schijfstructuur, deze is op dit moment op verschillende gebieden niet praktisch en efficiënt.

3.5 Exchange

Data in outlook dient (c.f. huidige functionaliteit) automatisch te worden gesynchroniseerd, ongeacht vanaf welk apparaat (telefoon) een gebruiker iets invoert, wijzigt of opslaat.

3.6 Dataverkeer

Alle dataverkeer, inclusief email, gaat verlopen via internet. Het is erg belangrijk dat dit verkeer goed beveiligd is volgens de laatste eisen, zodat e.e.a. voldoet aan de AVG.

3.7 Back-up en recovery

Hiervoor dient een adequate oplossing te worden gerealiseerd.

3.8 Printen

Gebruikers dienen op de verschillende locaties van Stichting WIJeindhoven via follow me printing (via VPN, of vergelijkbaar).

4. Eisen m.b.t. de service en de gewenste serviceniveaus

Stichting WIJeindhoven zal een eerstelijns helpdesk installeren voor gebruikersvragen. Van de leverancier verwachten wij een 2e lijns Servicedesk. Voorbeelden van veel voorkomende vragen / werkzaamheden op het gebied van 1^e lijns werkplekbeheer:

- Image installeren (geen fysieke aanwezigheid gebruiker nodig voor MFA)
- Rechten toekennen (beheer AD) - (Gemeenschappelijke) Mailboxen aanmaken
- Nieuwe gebruikers aanmaken
- Bestaande gebruikers afmelden

- Applicaties toevoegen
- Nieuwe mappen aanmaken

Van belang is dat een pragmatische samenwerking wordt gerealiseerd tussen eerste en tweede lijn. Hierbij geldt dat het aantal calls niet gemaximeerd wordt door de leverancier binnen het te offrenen bedrag.

Alle verdere details over de dienstverlening en de verwachte minimale niveaus dient de inschrijver aan te bieden middels een SLA. Ten aanzien van deze SLA gelden de volgende eisen:

Algemeen

Op basis van het belang van IT voor Stichting WIJJeindhoven (hierna te noemen Opdrachtgever) zijn de volgende dienstverleningsniveau's gewenst:

Kwaliteitsaspect	WUportal	Dashboards Cognos in	Profit	Kantoorautomatiseringsapplicaties
Beschikbaarheid				
- Applicatie	K: 100,00% T: 97,50%	K: 100,00% T: 95,00%	K: 100,00% T: 97,50%	K: 99,00% T: 95,00%
- Toegang tot applicaties op werkplekken	K: 97,50% T: 85,00%	K: 97,50% T: 85,00%	K: 97,50% T: 90,00%	K: 97,50% T: 90,00%
Performance	K: 99,00% T: 95,00%	K: 99,00% T: 95,00%	K: 99,00% T: 95,00%	K: 99,00% T: 95,00%
Betrouwbaarheid	T: 100,00%	T: 100,00%	T: 100,00%	T: 100,00%
Vertrouwelijkheid (Privacy)	T: 100,00%	T: 100,00%	T: 100,00%	T: 100,00%
K	Kantoortijden stichting 8.00 – 20.00 uur			
T	Totale beschikbare tijd per jaar			

De Blauwe arcering geeft aan de eisen die alléén aan de werkplekbeheerder (hierna te noemen Dienstverlener) worden gesteld. Voor de overige dienstverleningsniveau's geldt dat deze ook van toepassing zijn op de werkplekbeheerder voor zover deze betrekking hebben op werkzaamheden die voortvloeien uit en/of samenhangen met werkplekbeheer.

Alleen in situaties waarbij het service level geen 100% is bestaat de mogelijkheid om onderhoudswindos in te richten. Met betrekking tot onderhoud geldt dat dit niet ongepland plaatsvindt. Gepland onderhoud wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de uitvoering hiervan schriftelijk doorgegeven aan vier functionarissen bij Opdrachtgever:

1. De teamleider/manager bedrijfsvoering
2. Twee ICT medewerkers van Opdrachtgever
3. Een facilitair medewerker

Deze functionarissen verzorgen de communicatie hierover binnen de organisatie van Opdrachtgever.

De beschikbaarheid van de applicatie via werkplekken is verlaagd tot 97,50% om ruimte te creëren voor maatregelen gericht op realisatie van oplossingen voor uitval van werkplekken. Daarnaast wordt opgemerkt dat lijnverbindingen en Wifi op de locaties van Opdrachtgever niet wordt verzorgd via de technische infrastructuur van de werkplekbeheerder.

Vertrouwelijkheid is op 100% gesteld gelet op basis van eisen die daaraan worden gesteld in vigerende wet- en regelgeving. Alle onderdelen van de IT-configuratie, inclusief de hardware die wordt gebruikt op de werkplekken vallen onder deze dienstverleningsovereenkomst, met uitzondering van onderdelen die om pragmatische redenen, overigens met instemming van Dienstverlener, worden geleverd en beheerd door derden.¹

¹ Bijvoorbeeld bekabeling en Wifi-faciliteiten, die op alle locaties van Opdrachtgever wordt geleverd als onderdeel van de huur en servicekosten door de verhuurder en/of een medegebruiker.

Indien en voor zover onderdelen in de totale configuratie niet voldoen, althans een risico vormen ten aanzien van de realisatie van voormelde dienstverleningsniveau's, zal Dienstverlener proactief meewerken aan de identificatie van probleempunten, het bedenken van verbetermaatregelen en de realisatie van oplossingen ook wanneer het hierbij gaat om risico's in hardware die in het verleden is aangeschaft door Opdrachtgever of onderdelen in de configuratie die door derden worden geleverd en/of beheerd.

Minimaal één maal per kwartaal vinden besprekingen plaats over de mate waarin voornoemde service levels zijn behaald. Deze besprekingen vinden plaats, uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de periode waarop de bespreking betrekking heeft. De besprekingen vinden plaats aan de hand van een schriftelijke SLA rapportage, die om deze reden uiterlijk 5 werkdagen na afloop van de periode waarop de bespreking betrekking heeft wordt opgeleverd door de SLA manager van Dienstverlener aan de teamleider / manager bedrijfsvoering van Opdrachtgever.

In de rapportage over gerealiseerde servicelevels mag uitval als gevolg van incidenten met betrekking tot onderdelen in de configuratie die niet direct onder het beheer van Dienstverlener vallen, separaat worden vermeld. Dit zal als zodanig niet worden beschouwd als een uitval die in de realisatie van dienstverleningsniveau's toegerekend moet worden aan Dienstverlener. Wanneer Dienstverlener niet proactief meedenkt en adviseert over verbeteringen in/met betrekking tot configuratie-onderdelen die zij zelf niet beheerd, zal dit wel worden beschouwd als een tekortkoming in de dienstverlening uit hoofde van deze overeenkomst.

Helpdesk 2e + 3e lijn

Met betrekking tot de beschikbaarheid van de helpdesk geldt:

1. De helpdesk van Dienstverlener is geopend en telefonisch bereikbaar voor alle medewerkers van Opdrachtgever op alle werkdagen² tussen 8.00 uur en 17.30 uur;
2. De helpdesk van Dienstverlener is via email bereikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar;
3. Alle medewerkers van Opdrachtgever mogen incidentmeldingen en vragen doorgeven aan de helpdesk van Dienstverlener, zowel telefonisch als per email. In onderling overleg met Dienstverlener wordt gezorgd dat op locatie tijdens kantoortijden altijd één medewerker aanwezig is die eerstelijns incidentmeldingen af kan handelen om op deze wijze de helpdesk te ontlasten.

Indien en voor zover incidentmeldingen niet kunnen worden opgelost / afgehandeld door een medewerker van de helpdesk is de helpdesk verantwoordelijk voor verdere escalatie naar derde of vierde lijn.

Afhandeling van incidenten vindt plaats met inachtneming van onderstaande response- en oplostijden, ook wanneer escalatie naar de tweede of derde lijn plaatsvindt. Indien en voor zover incidenten intern tot problemen

worden geëscaleerd geldt dat de betreffende problemen ook worden afgehandeld met inachtneming van onderstaande response- en oplostijden, echter wel met een realistische prioritering.

Prioriteit melding / % aantal				
probleem	meldingen	Responsetijd ³	Oplostijd ⁴	Terugkoppeling aan Opdrachtgever
1	> 90%	≤ 4 uren na melding	≤ 8 uren na melding	Response aan melder: - Dag en tijdstip van de meldingen - Omschrijving van melding door melder
2	> 75%	≤ 8 uren na melding	≤ 24 uren na melding	Oplossing terugkoppelen aan melder: - Beschrijving van de oplossing - Dag en tijdstip dat de oplossing is gerealiseerd.
3	> 75%	≤ 24 uren na melding	≤ 72 uren na melding	Rapporteren van meldingen per categorie in SLA rapportage o.v.v. status, responsetijden en oplostijden; Rapporteren van escalaties naar problemen, ad hoc aan: - ad hoc aan Medewerkers ICT van Opdrachtgever - Gestructureerd in SLA rapportage.
4	> 75%	≤ 24 uren na melding	≤ 216 uren na melding	

2 Officieel erkende Nederlandse feestdagen kwalificeren niet als werkdagen 3 Responsetijd wordt gemeten vanaf het moment van de melding. Voor wat betreft de response geldt dat deze wordt berekend vanuit de definitie van werkdagen. Voor een melding op vrijdag om 17.30 uur met prioriteit 1 geldt derhalve dat response moet hebben plaatsgevonden vóór 12.00 uur maandagmiddag althans wanneer maandag niet een officieel erkende feestdag in Nederland is. 4 Oplostijd wordt ook gemeten vanaf het moment van de melding. Voor wat betreft de oplostijd geldt dat deze wordt berekend vanuit de definitie van werkdagen. Voor een melding op vrijdag om 17.30 uur met prioriteit 1 geldt derhalve dat de oplossing moet zijn gerealiseerd vóór 16.00 uur maandagmiddag, althans wanneer maandag niet een niet een officieel erkende feestdag in Nederland is

Met betrekking tot de dienstverlening door de helpdesk en 2e en 3e lijn worden de volgende afspraken gemaakt:

Onderwerpen	Incidentmeldingen	Vragen	Escalatie van incidentmelding naar probleemmelding
Beschikbaarheid van toegang tot werkplekken en applicaties die via werkplekken worden ontsloten van medewerkers Opdrachtgever	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 4
Performance en betrouwbaarheid van werkplekken van medewerkers Opdrachtgever	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 4
Vertrouwelijkheid	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 2

Rapportage over dienstverlening

Om op adequate wijze te kunnen rapporteren over verbeterpunten in de dienstverlening alsmede over de mate waarin overeengekomen dienstverleningsniveau's zijn behaald is door Dienstverlener een monitoringsysteem beschikbaar gesteld dat onder andere wordt gevoed door een betrouwbare inrichting van enkele ITIL-functies in een beheerapplicatie (zoals bijvoorbeeld Topdesk), door Dienstverlener, waaronder:

- Configuratiebeheer, vastgelegd in een beheerapplicatie, althans voor wat betreft laptops, zulks af te stemmen met de materiële vaste activa administratie van opdrachtgever;
- Incident beheer;
- Probleem beheer;
- Wijzigingenbeheer, vastgelegd in een beheerapplicatie;
- SLA beheer.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van gevalideerde monitoringtools waarmee op betrouwbare wijze informatie wordt gegenereerd over gerealiseerde service levels met betrekking tot beschikbaarheid, performance en betrouwbaarheid.

Tot slot geldt dat op basis van een gedegen risicoanalyse de risico's in de dienstverlening door Dienstverlener ten aanzien van de eerder onderscheiden kwaliteitsaspecten inzichtelijk kunnen worden gemaakt, zodanig dat deze in een Service Improvement Plan (SIP) kunnen worden geadresseerd. Ook over de voortgang van activiteiten in het kader van een eventuele SIP wordt gerapporteerd in de periodieke SLA rapportage.

Nakoming van dienstverleningsafspraken en overeengekomen dienstverleningsniveau's

Of / in hoeverre de afspraken vastgelegd in deze SLA worden nagekomen door Dienstverlener en de overeengekomen dienstverleningsniveau's worden behaald zal blijken uit voornoemde rapportages alsmede de periodieke bespreking hiervan tussen Dienstverlener en Opdrachtgever.

Wanneer de Opdrachtgever vindt dat de Dienstverlener tekortschiet in de nakoming van de afspraken vermeld in deze overeenkomst stelt de Opdrachtgever de Dienstverlener daarvan schriftelijk op de hoogte. Hierop heeft de Dienstverlener de gelegenheid om deze tekortkoming te herstellen binnen een daarvoor gegeven redelijke termijn, zulks te relateren aan de impact van de tekortkoming op de organisatie van Opdrachtgever en termijnen die in het maatschappelijk verkeer als aanvaardbaar worden beschouwd voor professionele ITdienstverleners.

Wanneer eventuele tekortkomingen in de dienstverlening door Dienstverlener niet binnen een redelijke termijn worden hersteld en Opdrachtgever daar aantoonbaar schade door ondervindt, bijvoorbeeld door een efficiency verlies in primaire en/of ondersteunende processen bij Opdrachtgever, dan zal daarvoor (IN ONDERLING OVERLEG OPNEMEN VAN VERDERE BEPALINGEN HIEROMTRENT.)

Verplichtingen voor beide partijen

Onderstaand is een beknopt overzicht opgenomen van wederzijdse verplichtingen die v

Omschrijving taak / verantwoordelijkheid	Verplichting voor		
	O	D	O + D
Afstemming van (technische) systeemconfiguratie op overeengekomen dienstverleningsniveau's		X	
Plannen van onderhoud binnen beschikbare onderhoudswindow alsmede communicatie over deze planning uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de uitvoering		X	
Risico-analyse van IT-Dienstverlening, waarbij risico's ten aanzien van diverse kwaliteitsaspecten worden benoemd			X
Inrichting van Helpdesk en 2 ^e en 3 ^e lijn en uitvoering van diverse taken zodanig dat voldaan kan worden aan overeengekomen responsetijden, oplostijden en terugkoppelingsafspraken naar aanleidingen van incidentbeheer en probleembeheer		X	
Tijdig en correct melden van incidenten, op door Dienstverlener voorgeschreven en door Opdrachtgever geaccordeerde, wijze.	X		
Afhandelingen van incident- en probleemmeldingen conform prioritering in SLA		X	
Zorgdragen voor adequate instructies voor gebruik van hard- en software, inclusief logische toegangsbeveiliging			X
Gebruik van hard- en software in overeenstemming met voornoemde instructies	X		
Zodanige inrichten en uitvoeren van dienstverleningsprocessen op dat op professionele wijze invulling wordt gegeven aan eisen die in deze SLA worden gesteld aan de hosting van het WUportaal		X	
Zodanige inrichten en uitvoeren van dienstverleningsprocessen dat op professionele wijze invulling wordt gegeven aan eisen die in deze SLA worden gesteld aan ontwikkeling, onderhoud en beheer van Dashboards en rapportages.		X	

Omschrijving taak / verantwoordelijkheid	Verplichting voor		
	O	D	O + D
Inrichten en uitvoeren van projectmatige aanpak voor ontwikkeling van koppelingen op basis van functionele specificaties vanuit de business van Opdrachtgever en het Sociaal Domein van de Gemeente Eindhoven		X	
Vanuit coördinerende rol zorgdragen voor een adequaat beheer van koppelingen, inclusief afhandeling van incidentmeldingen die betrekking hebben op het functioneren van koppelingen, waarbij tevens op basis van contractuele afspraken met leveranciers van applicaties die gekoppeld worden pro-actief, preventieve maatregelen worden getroffen, bijvoorbeeld in het kader van wijzigingenbeheer.		X	
Inrichting van diverse ITIL-functies in Topdesk, waaronder in elk geval Configuratiebeheer, incidentbeheer, probleembeheer, wijzigingenbeheer en SLA beheer als basis voor een efficiënte dienstverlening en de periodiek op te leveren SLA rapportages.		X	
Opstellen aan verstrekken van SLA rapport binnen 5 werkdagen na afloop van een evaluatieperiode		X	
Periodiek stelselmatige SLA-besprekingen, waarvan in elk geval de uitkomsten worden genoteerd. Het verslag van deze uitkomsten wordt in de eerstvolgende bespreking vastgesteld.			X
Opstellen en autoriseren SIP en SQP			X
Tijdig betalen van vergoeding verschuldigd uit hoofde van deze SLA	X		
O	Opdrachtgever		
D	Dienstverlener		
O + D	Opdrachtgever en Dienstverlener		

Verklarende woordenlijst

Beschikbaarheid	Mate waarin een ICT-dienst, systeem of component toegankelijk is (IST) / moet zijn (SOLL) voor geautoriseerde gebruikers
Betrouwbaarheid	Mate waarin ICT-dienst, systeem of component betrouwbaar functioneert (IST) / moet functioneren (SOLL)
BI	Business Intelligence
BRP	Basis Registratie Personen
Cognos	De BI tool/applicatie die wordt gebruikt door Dienstverlener om in opdracht van Opdrachtgever dashboards en rapportages te genereren
Documentatie	Functionele en technische specificaties van applicaties, nieuwe patches of releases van applicaties, ontwikkelde dashboards en rapportages
ITIL	Informatie Technologie Infrastructure Library, bestaande uit een reeks van beheerprocessen die op zichzelf en in onderlinge samenhang zijn beschreven.
Performance	De snelheid van afhandeling van netwerkfunctie en de snelheid van afhandeling van processen in diverse applicaties die worden gebruikt door Opdrachtgever.
Profit	Applicatie die door Opdrachtgever wordt gebruikt voor inrichting
Beheerapplicatie	Applicatie die door Dienstverlener wordt gebruikt om diverse ITIL functies op efficiënte wijze in te richten en uit te voeren, waarbij geldt dat de registraties die plaatsvinden in deze applicatie mede ten grondslag liggen aan de SLA rapportages
WIJs:	Applicatie die door Opdrachtgever wordt gebruikt voor registraties die moeten plaatsvinden in het primaire proces, welke registraties mede als input dienen voor de te genereren sturings- en verantwoordingsinformatie.

5. Eisen m.b.t. migratie
Gebruikers dienen gebruik te kunnen gaan maken van de nieuwe werkplek zonder dat ze hier extra training voor nodig hebben. Verbeteringen en uitbreidingen van functionaliteit die mogelijk en wenselijk zijn, zullen later stap voor stap worden doorgevoerd. Uiteraard moet de migratie, zonder werkonderbreking, buiten kantoor tijden te worden gerealiseerd.
6. Eisen m.b.t. rechtenstructuur
De rechtenstructuur zoals die nu voor Stichting WJJeindhoven bestaat, hoeft niet per definitie 1 op 1 overgenomen te worden.. De rechtenstructuur zal in nader overleg worden bekeken.
7. Eisen m.b.t. data en mappenstructuur
De huidige mappen structuur wordt niet een op een overgenomen, maar wordt in nader overleg met Stichting WJJeindhoven besproken. Gebruikers kunnen hun documenten opslaan en terugvinden op voor hen bekende plekken. Overzichtelijke inrichting qua mappen- en netwerkschijven, met bijbehorende logische rechtenstructuur. Er dient een eenduidige werkwijze te zijn voor werken in de cloudomgeving en in de lokale omgeving.
8. Eisen m.b.t. vindbaarheid en prestaties.
Er dient een logische online vindplaats/ dashboard te zijn voor de SaaS applicaties en het organisatie Intranet.
Voorkeursinstelling moet zijn dat office producten in de lokale omgeving worden geopend (E3 licentie)
De performance van alle (kantoorautomatiserings-)applicaties dienen een uptimepercentage van 99% tijdens kantooruren te hebben en 95% daarbuiten.
9. Eisen m.b.t. Printerconnecties
Printers moeten gehost kunnen worden in de cloudprint server.
10. Eisen m.b.t. e-mail en agenda's
Migratie van mail- en agendadata dient te gebeuren zonder dat gebruikers hier last van ondervinden.
11. Eisen m.b.t. SLA
De Inschrijver werkt (als 2e lijns organisatie) naadloos samen met onze eigen 1^e-lijns ICT afdeling (problem solving).
De inschrijvende partij draagt zorgt voor een goedwerkende servicedesk en wijst een accountmanager en een vast aanspreekpunt voor 2^e lijns ondersteuning aan.
De inschrijver organiseert onsite ondersteuning (periodiek of op afroep)
Afspraken rondom serviceniveaus en reactietijden worden vastgelegd in een SLA.
12. Eisen m.b.t. beveiliging
De inschrijver garandeert dat verbindingen tussen verschillende systemen op een veilige manier tot stand komen (bijvoorbeeld door middel van Multi-Factor Authenticatie) en dat de gegevens die over de verbindingen worden verstuurd, zijn versleuteld met behulp van hoogwaardige, gangbare

encryptiemethoden. Daarnaast garandeert de inschrijver dat de gegevens versleuteld worden opgeslagen eveneens met behulp van hoogwaardige, gangbare encryptiemethoden. De dienstverlening dient daarbij in zijn geheel te voldoen aan de vereisten uit de bestaande wet en regelgeving hieromtrent.

13. Eisen m.b.t. facturering

Van de eenmalige kosten voor migratie en (her)inrichting kan 50% worden gefactureerd na migratie en 50% na oplevering en acceptatie van de herinrichting door Stichting WIJeindhoven. Vervolgens kunnen de maandelijkse kosten voor het werkplekbeheer (incl. de licenties voor MS Office365) maandelijks achteraf worden gefactureerd op basis van het aantal werkplekken dat in de betreffende maand door de dienstverlener wordt beheerd.

Wensen

Bestanden (ook downloads) mogen niet lokaal worden opgeslagen

BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN

Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst

Als separate bijlage bijgevoegd.

Bijlage 5.B Voorwaarden

Als separate bijlage bijgevoegd.

BIJLAGE 6 FORMAT VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN

Betreft	Het stellen van vragen	Datum	
Van		Ref.	2969
Project	EA uitbesteding van werkplekbeheer t.b.v. Stichting WIJeindhoven		

Toelichting: Onder het kopje 'betreft' dient u zo specifiek mogelijk te vermelden welk document van de aanbestedingsstukken het betreft, gespecificeerd naar paragraaf/pagina.

Bij de vraag dient ook zoveel mogelijk een voorstel te worden gedaan voor de door de onderneming gewenste aanpassing/uitkomst.

Het aantal vragen kan door de inschrijver conform het gegeven format worden uitgebreid.

Nr.	Betreft	Vraag
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
Antwoord		

Nr.	Betreft	Vraag
Antwoord		