



EUROPESE AANBESTEDING ICT DIENSTVERLENING EN HARDWARE

SAMENWERKINGSVERBAND ZUID-HOLLAND WEST

1	<i>Inleiding Samenwerkingsverband Zuid-Holland West</i>	4
1.1	Samenwerkingsverband Zuid-Holland West	4
1.2	OPDC	4
1.3	Spirit4You	4
1.4	Aanmelden PO	5
2	<i>De uitgangspunten</i>	6
2.1	Doel van deze aanbesteding	6
2.2	Perceelindeling	6
2.3	Omvang van de opdracht	6
2.4	CPV-codering	6
2.5	Verplichtingen Inschrijver	6
2.6	Ingangsdatum overeenkomst en looptijd	6
3	<i>Aanbestedingsprocedure</i>	7
3.1	Wijze van aanbesteding	7
3.2	Tijdschema	7
3.3	Communicatie	7
3.4	Inlichtingen	7
3.5	Indienen Offerte - sluitingsdatum	8
3.6	Inhoud Offerte	8
3.7	Opening van de Offertes	8
3.8	Gunning	8
3.9	Voorbehouden	8
3.9.1	Schadevergoeding	8
3.9.2	Geen verplichting tot gunning	8
3.9.3	Individuele beëindiging	9
3.10	Algemene bepalingen	9
3.10.1	Taal	9
3.10.2	Nederlands recht	9
3.10.3	Kostenvergoeding	9
3.10.4	Prijsonderhandelingen	9
3.10.5	Gestanddoening	9
3.10.6	Intellectueel eigendom en geheimhouding	9
3.10.7	Aanbestedingswet 2012	10
3.11	Combinatie	10
3.12	Onderaannemers	10
3.13	Inkoopvoorwaarden	10
4	<i>Doelstelling van de opdracht</i>	11
4.1	Huidige situatie en omvang	11
4.2	Scope van de opdracht en nieuwe situatie	11

5	Beoordeling.....	13
5.1	Eigen verklaring	13
5.2	Certificering	13
5.3	Beoordelingssystematiek	13
5.3.1	Subgunningscriterium Prijs.....	14
5.3.2	Subgunningscriterium kwaliteit	14
5.3.3	Totale beoordeling	15
6	Programma van Eisen.....	16
6.1	ICT-dienstverlening	16
6.1.1	Identity en Access Management	16
6.1.2	Beheer van het Netwerk	16
6.1.3	Beheer van Hardware.....	17
6.1.4	Informatiebeveiliging, cybersecurity en Privacy	17
6.1.5	Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer	18
6.1.6	Applicatiebeheer	19
6.1.7	Migratie	19
6.2	Levering van apparatuur	19
6.2.1	Advisering en accountmanagement.....	19
6.2.2	Prijzen.....	20
6.2.3	Garantie.....	20
6.2.4	Helpdesk.....	21
6.2.5	Leveringen	21
6.2.6	Diensten	21
6.3	Managementrapportage en CMDB-registratie	22
6.4	Facturatie	22
7	Telefonie	24

1 Inleiding Samenwerkingsverband Zuid-Holland West

1.1 Samenwerkingsverband Zuid-Holland West

De organisatie

De Stichting Regionaal Samenwerkingsverband Passend Voortgezet Onderwijs (SWVZHW, hierna SWV) bestaat uit 17 schoolbesturen met ruim 55 scholen voor voorgezet (speciaal) onderwijs. Samen zijn zij verantwoordelijk voor het aanbieden van een passende onderwijsplaats voor 38.000 leerlingen in de regio Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk. SWV bestaat uit een centrale organisatie die is gehuisvest op de Regulusweg in Den Haag en een aan het samenwerkingsverband verbonden Orthopedagogisch Didactisch Centrum (OPDC) dat twee afdelingen kent: het FlexCollege en De Doorzet op de Gouwestraat in Den Haag. Verder zijn er twee organisaties die kantoorruimte én ICT-dienstverlening inhuren bij het samenwerkingsverband. Dat zijn spirit4you en aanmelden PO.

Aanbestedende Dienst

Het SWV en het OPDC (hierna aangeduid als het samenwerkingsverband of SWV) vormen conform de Aanbestedingswet 2012 (AW2012) één aanbestedende dienst. Dit betekent dat de inkoopuitgaven van beide organisaties in zijn totaal moeten worden gezien bij het bepalen van de rechtmatigheid van die uitgaven.

1.2 OPDC

Per 1 augustus 2021 bestaat het Orthopedagogisch didactisch centrum (OPDC) van het samenwerkingsverband uit het FlexCollege en De Doorzet te Den Haag. Het OPDC opereert tussen het veld van reguliere vo scholen en het vso. Het OPDC biedt maatwerktrajectadvies, dit doen zij vraag gestuurd met als uitgangspunt maatwerk en inclusiever onderwijs. Wanneer een stamschool vastloopt met een leerling leggen zij de casus voor aan het expertiseteam, bestaande uit medewerkers van het schoolondersteuningsteam en gedragswetenschappers van het OPDC. Vervolgens wordt in nauwe samenwerking met ouders, leerling en de stamschool bekeken wat de ondersteuningsbehoefte van de leerling is. Op basis van deze behoefte wordt een passend traject gezocht. Dat kan, bij voorkeur, zijn op de eigen school met extra ondersteuning, op het FlexCollege of op het vso. Indien meer onderzoek nodig is om een passend traject te vinden wordt de leerling ondergebracht bij De Doorzet. Doel is het continueren van de onderwijsloopbaan van de leerlingen en het realiseren van een passend ontwikkelperspectief. Voor alle leerlingen is passende ondersteuning vanuit de jeugdhulp beschikbaar, die op de voorziening zelf wordt aangeboden. Onderwijs en jeugdhulp worden in samenhang aangeboden en dit is een belangrijke succesfactor gebleken.

De volgende twee organisaties huren bij SWV kantoorruimte én ICT-dienstverlening in:

1.3 Spirit4You

Spirit4you valt onder de inhoudelijke verantwoordelijkheid van het VO Platform: de bestuurders van de vo-scholen, ROC Mondriaan en De Haagse Hogeschool. Vanuit dit platform is Lucas Onderwijs portefeuillehouder van Spirit4you.

Het programmamanagement bestaat uit twee medewerkers die het vo en het mbo in portefeuille hebben. Twee andere medewerkers hebben het havo-mbo-hbo in portefeuille. Er is een programma-medewerker voor de ondersteuning. Zij allen zijn verantwoordelijk voor de voortgang van het programma, verzorgen de communicatie rond activiteiten en rapporteren aan de klankbordgroep en het bestuurlijk platform.

De klankbordgroep van Spirit4you ondersteunt het programmamanagement en wordt gevormd door vertegenwoordigers vanuit de scholen in de regio Haaglanden voor praktijkonderwijs/vso/vmbo beroepsgericht/vmbo TL, havo, mbo en hbo.

1.4 Aanmelden PO

Via aanmelden PO kunnen scholen informatie krijgen (en vinden via de website) die belangrijk is voor alle basisscholen in Den Haag. Dit geldt zowel voor scholen met als scholen zonder leerlingplafond. Via de website kunnen geïnteresseerden nieuwsbrieven en belangrijke e-mails die eerder zijn verzonden downloaden. Inschrijven voor de gebruikerstraining of opfriscursus van AanmeldenPO behoort eveneens tot de mogelijkheden. Die cursus is bedoeld om met de aanmeldapplicatie AanmeldenPO in Onderwijs Transparant te kunnen werken.

Vragen over aanmeldingen kunnen gesteld worden aan een van de medewerkers van de Onderwijs Servicedesk Haaglanden. Die zijn dagelijks in schoolweken bereikbaar.

Voor dit programma werkt een medewerker en een ondersteunende medewerker.

2 De uitgangspunten

2.1 Doel van deze aanbesteding

Doel van deze Europese openbare aanbesteding is om een overeenkomst te sluiten met één leverancier die voor SWVZHW (hierna te noemen Opdrachtgever) de ICT-dienstverlening en de levering van ICT hardware uitvoert.

2.2 Perceelindeling

Er is geen indeling in percelen, want Aanbestedende dienst ziet de onder 2.1.1 beschreven diensten als één opdracht.

2.3 Omvang van de opdracht

De maximale omvang van de opdracht over vier jaar is € 300.000,-.

2.4 CPV-codering

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:

- 72315000-6 Beheer van DataNetwerken en ondersteunende diensten.
- 30213000-5 Personal computers

2.5 Verplichtingen Inschrijver

De Inschrijver accepteert onvoorwaardelijk alle in deze leidraad opgenomen eisen door in te schrijven op deze aanbesteding. De opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit de aanbestedingsstukken, te weten:

- Verplichtingen die voortkomen uit het Programma van Eisen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de Nota's van Inlichtingen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende Inschrijver;
- Verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de Offerte van de winnende Inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende Inschrijver aangeboden worden.

2.6 Ingangsdatum overeenkomst en looptijd

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1-12-2022. Vanaf die datum start de migratie, die afgerond moet zijn op 8 maart 2023. De overeenkomst ICT-dienstverlening wordt initieel gesloten voor een bepaalde tijd van drie jaar. Deze overeenkomst loopt na drie jaar van rechtswege af, tenzij de optie gelicht wordt door Opdrachtgever, waarbij de overeenkomst verlengd wordt voor onbepaalde tijd met een wederzijdse opzegtermijn van negen maanden. Pas na afronding van de migratie kan eventuele apparatuur worden geleverd door de Opdrachtnemer.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Wijze van aanbesteding

Voor deze aanbesteding is gekozen voor de Europese openbare procedure.

3.2 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning onder voorbehoud van kleine wijzigingen:

Planning Aanbesteding	
Publicatie	12-9-2022
Sluitingsdatum eerste vragenronde	21-9-2022
Eerste Nota van Inlichtingen	28-9-2022
Sluitingsdatum tweede vragenronde	5-10-2022
Definitieve Nota van Inlichtingen	12-10-2022
Indienen Offertes*	31-10-2022 vóór 12:00 uur
Voorlopige gunning	7-11-2022
Definitieve gunning	28-11-2022
Ingangsdatum overeenkomst en start migratie	1-12-2022
Migratie afgerond	8-3-2023
Definitieve acceptatietest	Tussen 6-3-2023 en 8-3-2023

*De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van Offertes gelden als een fatale termijn.

3.3 Communicatie

Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality. Het is op straffe van uitsluiting niet geoorloofd om met andere personen dan met de hierna genoemde persoon te communiceren over deze aanbesteding:

Key-Quality BV
T.a.v. dhr. P. Nijkamp
046-4583222
paul.nijkamp@key-quality.nl

De onder 3.2 genoemde Data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) Inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsstukken worden gepubliceerd op dit platform.

3.4 Inlichtingen

U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden uiterlijk worden gegeven.

Uw vragen stelt u via het format dat bijgevoegd is als Bijlage 1. In het “onderwerp” van uw email vermeld u het volgende: NvI aanbesteding ICT-Dienstverlening en ICT hardware. Vragen stuurt u via de berichtenmodule in TenderNed.

De vragen inclusief antwoorden maken deel uit van het bestek. De nota's van inlichtingen staan hiërarchisch boven reeds verstrekte aanbestedingsstukken, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

3.5 Indienen Offerte - sluitingsdatum

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 31-10-2022 vóór 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen in TenderNed. Offertes die op een andere dan de voorgeschreven wijze worden ingediend, worden terzijde gelegd en niet in behandeling genomen.

3.6 Inhoud Offerte

De offerte dient overzichtelijk te zijn en overeenkomstig de volgorde zoals aangegeven in Bijlage 2.

3.7 Opening van de Offertes

De opening van de kluis vindt plaats op 31-10-2022 na 12:00 uur.

3.8 Gunning

Op 7-11-2022 zal Key-Quality namens Opdrachtgever aan de Inschrijvers schriftelijk bekend maken en beargumenteren aan welke Inschrijvers Opdrachtgever voornemens is de opdrachten te gunnen. Afgewezen Inschrijvers kunnen via Key-Quality (zie paragraaf 3.3 voor contactgegevens) om een toelichting vragen.

Een Inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient vóór 28-11-2022 een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever.

Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de Inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal Opdrachtgever met de winnende Inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid als Opdrachtgever daarover de winnende partij schriftelijk heeft bericht.

3.9 Voorbehouden

3.9.1 Schadevergoeding

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel of gedeeltelijk te staken, zonder tot enigerlei schadevergoeding aan de Inschrijvers verplicht te zijn.

3.9.2 Geen verplichting tot gunning

Er is geen verplichting tot gunning.

3.9.3 Individuele beëindiging

Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat de Inschrijver voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de procedure voor die Inschrijver te beëindigen.

3.10 Algemene bepalingen

3.10.1 Taal

De offerte dient volledig opgesteld te zijn in het Nederlands. Gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt uitsluitend in het Nederlands gecommuniceerd.

3.10.2 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing.

3.10.3 Kostenvergoeding

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij Opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.

3.10.4 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit betekent dat de Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om concurrerende prijzen aan te bieden.

3.10.5 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is minimaal 90 dagen.

3.10.6 Intellectueel eigendom en geheimhouding

De Inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbieding geen overeenkomst met de Inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan Derden, kan leiden tot uitsluiting van deelname. Het intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij Opdrachtgever. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek).

De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen die de Inschrijver in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van Opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door Opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle bestanden en producten die in opdracht van Opdrachtgever door de Inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van Opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd zal worden, is de Inschrijver verplicht deze bestanden en producten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan Opdrachtgever op eerste verzoek, of – indien gewenst door Opdrachtgever – zal de Inschrijver de bestanden en producten op eerste verzoek van Opdrachtgever vernietigen.

3.10.7 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.11 Combinatie

De Inschrijver dient aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Van alle partijen die deel uitmaken van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht (Bijlage 3).

3.12 Onderaannemers

De Inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers te geven. In dit geval dient de Inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient hij aan te geven aan welke Opdrachtnemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden (Bijlage 4).

3.13 Inkoopvoorwaarden

Op het af te sluiten contract zijn de inkoopvoorwaarden van het SWVZHW, zoals opgenomen in bijlage 5, van toepassing. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing. Bij tegenstrijdigheid tussen de aanbestedingsdocumentatie en de inkoopvoorwaarden prevaleert de aanbestedingsdocumentatie.

4 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het realiseren van een stabiele, werkende ICT-omgeving voor haar gebruikers.

Kennis snel verouderd en kennis van vandaag is niet die van morgen. Om aan deze behoefte van ondersteuning van leerlingen te voldoen en adequaat ondersteuning te kunnen bieden aan diegene die dat nodig hebben, is ICT onmisbaar geworden. Hierbij vervult ICT primair een ondersteunende rol. Hoofdzaak is om het ondersteunende proces van SWVZHW te dienen, waarbij het onderhoud en kosten aan ICT zo laag mogelijk worden gehouden. Het migratieproject naar Microsoft 365 waarbij informatie eenduidig, goed vindbaar, betrouwbaar en actueel is voor alle gebruikers is hier een goed voorbeeld van. Daarnaast zijn zaken als het digitaliseren van jaarplannen, digitale versies van het ontwikkelingsperspectiefplan en betere informatievoorziening naar ouders en leerlingen toe (b.v. via de website en het aanstellen van een medewerker die verantwoordelijk is voor de communicatie) enkele voorbeelden van wat het SWVZHW de komende jaren aan de voorkant op het gebied van ICT wil gaan bereiken.

4.1 Huidige situatie en omvang

Er zijn twee tenants. Eén van de centrale organisatie SWVZHW (hierna SWV) op de Regulusweg en één op de Gouwestraat (OPDC, incl Flexcollege en De doorzet). Er zijn twee ICT-dienstverleners, één voor SWV en één voor het OPDC.

Bij de centrale organisatie SWV werkt 27,65 fte (excl S4Y en APO). Bij het OPDC werkt 40,9 fte en er zijn gemiddeld 150 leerlingen per jaar. Er zijn geen ICT professionals in dienst, bij problemen worden de ICT-dienstverleners ingeschakeld.

Bij het SWV werkt staf. Veel medewerkers hebben hier een laptop, waarin zij in een thuiswerkomgeving op de G schijf werken. Er zijn circa 20 medewerkers met SIM/internet-toegang via de laptop.

Bij het SWV is, als gevolg van de COVID-crisis, Outlook al gemigreerd. Teams wordt voornamelijk gebruikt om te vergaderen en de agenda in Teams is gelijk aan die van Outlook. Een zeer beperkt aantal mensen werkt in MS365.

Een aantal medewerkers heeft nog een vaste pc op kantoor. Als er met de laptop op kantoor wordt gewerkt hoeft men niet naar de thuiswerkomgeving. Er wordt gewerkt met een G-schijf voor gedeelde documenten en een H schijf voor privé documenten. De G schijf kent autorisaties op mappen, zodat niet iedereen overal bij kan. Veel mappen hebben heel veel doorkliks naar andere mappen en bevatten daarnaast erg veel oude mappen en documenten. Er is een aantal medewerkers die een telefonische functie hebben op een servicedesk. Zij werken nu ook thuis en dat geeft nogal wat gedoe om de telefooncentrale door te schakelen naar de thuissituatie.

Bij de vaste pc's staan vaste telefoons. Door het thuiswerken als gevolg van COVID, hebben veel mensen nu ook een mobiele telefoon. Maar dat is niet voor alle medewerkers het geval.

Mobiele telefonie is geregeld bij twee aanbieders. Vaste telefonie is geregeld via een ICT-dienstverlener. Een 100 nummerblok en toegevoegd een 10 nummerblok. Via de VoIP telefooncentrale van de dienstverlener zijn er 29 mobiele nummers in beheer voor SWV (Mobile on PBX). De slagboom bij de parkeerplaats is hier ook aan verbonden.

Printers worden bij twee partijen gehuurd. Eén voor het SWV en één voor het OPDC.

Bij heel OPDC wordt al geruime tijd gewerkt met MS365. Er werken vooral docenten en er zijn een paar medewerkers voor de administratieve ondersteuning. Het SWV beschikt over zowel mobiele als vaste telefonie.

Printers worden gehuurd. Via een medewerker van SWV en de leverancier worden gebruikeraccounts, instellingen en beveiliging geregeld.

De mail gaat via Microsoft 365, de licenties lopen via SLB-Diensten.

Er zijn verschillende websites in de lucht van het SWV. Van sommigen komt het contactformulier binnen bij SWV en ze worden door verschillende partijen gehost en beheerd. Zie bijlage 6 voor de websites.

Het wifi-netwerk wordt ook gebruikt door een derde organisatie, nl SPPOH. Zie bijlage 16.

4.2 Scope van de opdracht en nieuwe situatie

Het samenwerkingsverband wil op het gebied van ICT zo snel mogelijk gebruik maken van bestaande innovaties door de stap te zetten 'naar de Cloud' (MS Office 365). Verbetering van de kantoorautomatisering heeft de hoogste prioriteit. SWV wil daarnaast ook een hogere mate van

professionaliteit bereiken op het gebied van ICT-dienstverlening. Op dit moment wordt die dienstverlening betrokken bij twee verschillende leveranciers. Het spreekt voor zich dat dit na de aanbesteding één dienstverlener moet worden.

Opdrachtgever wil gezamenlijk met de Opdrachtnemer de dienstverlening optimaal inrichten, hierbij zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Opdrachtgever wenst een goede basis IT-voorziening voor haar gebruikers. Dit betekent dat Gebruikers beschikken over een goede, veilige en betrouwbare werkplek.
- Voor Gebruikers bestaat deze werkplek uit een Digitale Werkomgeving waar ze op een Gebruikersvriendelijke manier toegang krijgen tot de diensten die voor hun op dat moment van belang zijn. De Gebruikers hebben toegang tot deze omgeving via de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Hardware, zie hiervoor bijlagen 7 en 16.

Bij de gebruikers gaat het om het volgende groepen:

- Alle medewerkers van het SWVZHW en het OPDC
- Leerlingen van het OPDC
- Externe partijen
- Gastgebruikers
- Medewerkers, externe partijen en gastgebruikers van Spirit4You
- Medewerkers, externe partijen en gastgebruikers van Aanmelden PO

Tevens dient de ICT-dienstverlener alle onderstaande soorten hardware te leveren, op basis van nader te bepalen specificaties:

- Tablets
- Desktops
- Laptops
- Chromebooks
- Monitoren

Optioneel wordt de levering van telefonie uitgevraagd. Aangezien dit optioneel wordt uitgevraagd, weegt dit niet mee bij de gunning. Aanbestedende dienst maakt separaat van deze aanbesteding de afweging wel of niet gebruik te maken van dit optionele aanbod.

5 Beoordeling

Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De aanbidding onvolledig is.
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt.
- De eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fases:

- Beoordeling op basis van geschiktheids- en minimeisen. Voor alle eisen in het bestek geldt: niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende Inschrijver.
- Beoordeling op basis van het gunningcriterium.

5.1 Eigen verklaring

De Inschrijver dient aan zijn inschrijving een UEA (Bijlage 8) toe te voegen, waarmee de Inschrijver aangeeft dat zich jegens hem geen van de in de UEA genoemde uitsluitingsgronden voordoet.

5.2 Certificering

Inschrijver dient te beschikken over een geldig ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig met als scope minimaal het Beheer die door de Opdrachtnemer wordt geleverd aan Opdrachtgever. De gelijkwaardigheid wordt aangetoond door overlegging van een onafhankelijk auditrapport, inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VvT).

5.3 Beoordelingssystematiek

Het gunningcriterium is de beste prijs/kwaliteitverhouding. Dat betekent dat niet alleen de prijsaspecten bij de beoordeling worden meegewogen, maar ook de kwalitatieve aspecten. Hieronder is beschreven hoe het gunningcriterium wordt beoordeeld.

Weging prijs/kwaliteit

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	60
Kwaliteit	140 (hieronder uitgewerkt per vraag)
<i>Migratie</i>	25 (wegingsfactor 2,5)
<i>Wijzigingen</i>	5 (wegingsfactor 0,5)
<i>SLA</i>	20 (wegingsfactor 2)
<i>Beveiliging</i>	15 (wegingsfactor 1,5)
<i>Uitrol nieuwe werkplek</i>	5 (wegingsfactor 0,5)
<i>Scherpste prijs</i>	35 (wegingsfactor 3,5)
<i>Adviesfunctie</i>	20 (wegingsfactor 2)
<i>Inzage in bestel- en leverproces</i>	15 (wegingsfactor 1,5)
Maximaal aantal te behalen punten	<u>200</u>

5.3.1 Subgunningscriterium Prijs

In totaal kunnen voor het subgunningscriterium prijs 60 punten worden verdiend. De toekenning van de punten aan de prijs gebeurt op basis van het door Inschrijver ingevulde prijzenblad (Bijlage 9 Prijzenblad).

Ten behoeve van de puntentoekenning voor de jaarlijkse kosten van de ICT-dienstverlening dienen in het prijzenblad deze jaarlijkse kosten, exclusief migratiekosten en BTW te worden ingevuld. De Inschrijver, die de laagste prijs biedt, ontvangt hiervoor 30 punten. De andere Inschrijvers krijgen naar rato punten toegekend. De volgende formule wordt hiervoor gebruikt:

$(\text{Laagste prijs/inschrijfprijs}) \times 30$

Ten behoeve van de inkoop van de apparatuur heeft Aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om een opslagpercentage op de inkoopprijs uit te vragen. Ten behoeve van de bepaling van het aantal punten dat toegekend wordt voor dit opslagpercentage dient het prijzenblad van bijlage 9 ingevuld te worden.

Inschrijvers kunnen met elk opslagpercentage inschrijven. Maar voor de berekening van het aantal punten dat toegekend wordt voor het opslagpercentage, wordt uitgegaan van de gedachte dat een opslagpercentage van lager dan 2% en hoger dan 5,5% niet marktconform is. Daarom levert een opslagpercentage van of lager dan 2% slechts het maximaal aantal te behalen punten op, namelijk 30. Een opslagpercentage van hoger dan 5,5% levert 0 punten op. Dus inschrijvingen zijn met elk opslagpercentage toegestaan, mits niet 0 of negatief.

De gebruikte formule is als volgt: $=\text{ALS}(\text{OP}>5,5;0;\text{ALS}(\text{OP}\leq 2;30;(\text{5,5}-\text{OP})*5,71))$
OP staat voor Opslag Percentage

5.3.1.1 Prijsaanpassingen

De aangeboden prijs per jaar blijft gehandhaafd gedurende de gehele contractperiode. Inschrijver geeft alle tarieven en prijzen op exclusief de verschuldigde B.T.W. Na vaststelling van de prijs worden tussentijdse prijsaanpassingen niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege. Vanaf 2024 mogen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden. De Inschrijver kondigt dit uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder contractjaar aan. Indexering vindt uitsluitend plaats conform het gemiddelde consumentenprijsinflatiecijfer (alle huishoudens) van het CBS over het aflopende contractjaar. De prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor een geheel contractjaar.

5.3.2 Subgunningscriterium kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden die gegeven worden op de vragen (Bijlage 10). De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Voor de kwaliteit kunnen in totaal maximaal 140 punten verdiend worden.

De antwoorden op de in Bijlage 10 geformuleerde vragen beantwoordt Inschrijver in lettertype Arial, puntgrootte 10. Het maximale aantal pagina's A4 dat voor de beantwoording van de vragen mag worden gebruikt is 16 in totaal.

5.3.2.1 Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van de antwoorden op de vragen gaat als volgt:

Bij de puntentoekenning kent Opdrachtgever punten toe volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten.
- Weinig deelvragen beantwoord en antwoorden niet concreet : 1-3 punten.
- Niet alle deelvragen beantwoord of concreet: 4-6 punten.

- Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet: 7-9 punten.
- Alle deelvragen beantwoord en concreet: 10 punten. Het maximale puntenaantal mag alleen gegeven worden als de deelantwoorden helemaal voldoen aan “Algemeen” en beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden.

Het gemiddelde aantal punten wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor zoals die benoemd is in 5.3

Aan de antwoorden worden de volgende eisen gesteld:

Algemene aanwijzingen

1. Geef concreet antwoord op de vraag. Formuleer het antwoord op de vraag SMART.
2. Beschrijf procedures planmatig en concreet. Zorg dat in het antwoord een planning is opgenomen. Beschrijf op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is.
3. Beschrijf ook concreet welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is.

NB Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd mogen worden met een hoge puntentoekenning.

Deze puntentoekenning onderbouwt de beoordelaar met argumenten en legt deze vast. De punten worden met een wegingsfactor vermenigvuldigd en het gemiddelde van alle beoordelaars per antwoord wordt berekend. Vervolgens worden de gemiddelde punten per antwoord per Inschrijver bij elkaar opgeteld. In een beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

In het beoordelingsteam zitten:¹

- Controller
- Directeur OPDC
- Directeur SWV
- Teamleider BOVO
- Extern Adviseur
- Projectleider ICT

5.3.3 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. Met de Inschrijver die de meeste punten heeft gehaald voor de prijs en kwaliteit samen, wordt een overeenkomst gesloten. Zie Bijlage 13 Conceptovereenkomst.

¹ Onder voorbehoud van kleine wijzigingen of samenvoeging van rollen in 1 functionaris

6 Programma van Eisen

6.1 ICT-dienstverlening

De ICT-dienstverlening bestaat uit de volgende diensten:

- Identity en Access Management(zie 6.1.1);
- Het beheer van het Netwerk (zie 6.1.2);
- Het beheer van Hardware (zie 6.1.3);
- Informatiebeveiliging, cybersecurity en Privacy (6.1.4);
- Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer (6.1.5);
- Applicatiebeheer (6.1.6);
- Migratie (6.1.7)
- Levering van apparatuur 6.2).

6.1.1 Identity en Access Management

Het beheer van Gebruikers en hun toegang tot Hardware, Applicaties en het Netwerk. Identity en Access Management omvat de functionaliteit om de identiteit en zijn user life cycle van een gebruiker in het netwerk te beheren. Het gaat hierbij primair om de authenticatie van de gebruiker in het netwerk en de toegangsrechten die deze gebruiker heeft in het netwerk, de zogenoemde autorisatie.

Eis 1 De Opdrachtnemer biedt provisioning aan vanuit de volgende bronsystemen:

- AFAS
- Doen In

Eis 2 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat mutaties in de bronsystemen geautomatiseerd worden overgenomen in het IMS.

Eis 3 Gebruikers kunnen via SSO inloggen op alle in bijlage 14 opgenomen applicaties. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het gebruik van twee domeinen.

Eis 4 Het is mogelijk om gebruik te maken van 2 factor authenticatie voor specifieke Gebruikers(groepen) .

6.1.2 Beheer van het Netwerk

Eis 1 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de totale beveiliging en bescherming tegen Malware op alle beheerde apparatuur van Opdrachtgever.

Eis 2 Alle benodigde Hardware (netwerkapparatuur) om de oplossing optimaal te laten functioneren is voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis 3 Als de Opdrachtnemer gebruik wil maken van de huidige Netwerkapparatuur dan is het onderhoud voor rekening Opdrachtnemer. Zie voor een overzicht van de huidige netwerkapparatuur bijlage 16.

Eis 4 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zowel Gebruikers als Medegebruikers toegang krijgen tot die diensten waarvoor Opdrachtgever toestemming heeft gegeven

Eis 5 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat stroombeheer op een Locatie niet kan leiden tot beschadiging van het Netwerk en Hardware. Bij de uitval van stroom worden systemen afgesloten zonder verlies of beschadiging van Data.

Eis 6 De Opdrachtnemer verzorgt de updates van de firewall(s) naar de laatste versie binnen 24 uur na verschijnen van deze versie.

Eis 7 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat configuratie en/of inrichting van alle Netwerkcomponenten, zoals maar niet uitsluitend switches, firewalls, servers, multifunctionals) zodanig wordt bewaard dat de laatste instelling (niet ouder dan 24 uur) beschikbaar is en gebruikt kan worden voor direct herstel na een calamiteit.

Eis 8 Voor het Netwerk geldt de eis dat het Netwerk minimaal 98% beschikbaar moet zijn.

Eis 9 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle multifunctionals worden opgenomen in het Netwerk en gedurende de looptijd in het Netwerk functioneren.

6.1.3 Beheer van Hardware

- Eis 1 De Opdrachtnemer beheert alle Hardware op de Locaties. Zie bijlage 7 Overzicht van alle hardware.
- Eis 2 Het beheer betreft alle managed devices, maar het netwerk dient ook toegankelijk te zijn voor unmanaged devices.
- Eis 3 De Opdrachtnemer neemt alle incidenten aan in relatie tot bestaande en nieuwe Hardware.
- Eis 4 De Opdrachtnemer zorgt dat security updates en security fixes voor operating systemen op de Hardware uiterlijk een week na verschijnen zijn uitgerold.
- Eis 5 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat upgrades en updates en fixes buiten kantooruren en bij voorkeur in de weekends worden uitgerold. Dit wordt duidelijk vooraf gecommuniceerd richting Opdrachtgever.
- Eis 6 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle updates, releases, versies, fixes en upgrades binnen 1 jaar na de introductiedatum op verzoek en na akkoord van Opdrachtgever van een testomgeving wordt uitgerold op alle daarvoor geschikte Hardware in de beheerde omgeving.
- Eis 7 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op nieuwe systemen:
- Het Device is opgenomen in het Netwerk en internettoegang heeft;
 - Office Applicaties beschikbaar zijn op het Device;
 - De Gebruiker via het Device gebruik kan maken van de multifunctionals;
 - Anti-malwareSoftware actief is op het Device;
 - Alle updates van pakketten zijn geïnstalleerd op het Device conform Eis 5;
 - Gebruiker is local admin op een door Opdrachtgever aan Gebruiker toegewezen Dedicated Device.

6.1.4 Informatiebeveiliging, cybersecurity en Privacy

- Eis 1 Opdrachtnemer is ten minste ISO27001 en/of NEN7510 of gelijkwaardig gecertificeerd.
- Eis 2 Opdrachtnemer is aangesloten dan wel bereid om zich als organisatie aan te sluiten bij het Privacy Convenant Onderwijs en zich te conformeren aan de afspraken van het convenant.
- Eis 3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluiten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een Verwerkersovereenkomst.
- Eis 4 Opdrachtnemer houdt rekening met doelbinding en Dataminimalisatie (AVG art. 5).
- Eis 5 In het kader van diezelfde doelbinding en Dataminimalisatie zijn er geen overbodige velden waarbinnen persoonsgegevens kunnen worden ingevuld.
- Eis 6 Voor de uitvoering van alle rechten van betrokkenen, zoals verwoord in AVG art. 12 tot en met 23, heeft Opdrachtnemer standaard informatie en procedures opgesteld.
- Eis 7 In het kader van het recht op Dataportabiliteit dient Data makkelijk exporteerbaar te zijn in een gestructureerde, algemeen gebruikte, leesbare en interoperabele vorm.
- Eis 8 Opdrachtnemer beschikt – in zijn rol van serviceorganisatie – over een ISAE 3402 rapportage of gelijkwaardig.
- Eis 9 Opdrachtnemer heeft processen van verwerkingen gedocumenteerd (“registers van verwerking”). Deze registers dienen voor Opdrachtgever toegankelijk te zijn.
- Eis 10 De verwerking van Data, en meer concreet van persoonsgegevens, en dus ook de Locatie van de servers moet vanwege de AVG binnen de Europese Economische Ruimte (EER) zijn.
- Eis 11 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen dat de BIV-classificatie van de persoonsgegevens/ICT-toepassing als volgt is: Beschikbaarheid = midden (2), Integriteit = hoog (3), Vertrouwelijkheid = hoog (3).
- Eis 12 Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen (AVG art. 32).
- Eis 13 De Opdrachtnemer volgt de beveiligingsadviezen op van onder andere het NCSC conform ISO 27001/27002 zoals geformuleerd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de fabrikant van het operating system en andere leveranciers benodigd voor de gehele informatiebeveiliging.

- Eis 14 Voor het toepassen en aantonen van technische maatregelen hanteert Opdrachtnemer het toetsingskader behorende bij het Certificeringsschema Informatiebeveiliging en Privacy ROSA.
- Eis 15 Mocht het in de toekomst mogelijk zijn om leerlinggegevens op basis van ECK-iD (in het kader van de Regeling pseudonimisering onderwijsdeelnemers), of een andere, gelijkwaardige standaard, veilig uit te wisselen, dan implementeert Opdrachtnemer deze oplossing voor de eigen Applicatie/Applicaties en koppelingen.
- Eis 16 Medewerkers moeten één of meerdere rollen toebedeeld kunnen krijgen.
- Eis 17 Wijzigingen in toegang moeten via de rollen direct ter beschikking kunnen worden gesteld aan alle Gebruikers die de specifieke gemuteerde rol hebben gekregen.
- Eis 18 De Opdrachtnemer werkt zonder voorbehoud mee aan een mogelijke security audit. De resultaten van deze audit worden gedeeld met de Opdrachtnemer. Hoogste prioriteit bevindingen worden direct opgelost. Indien een directe oplossing niet mogelijk is, laat Opdrachtnemer dit terstond weten aan Opdrachtgever, waarbij hij aangeeft welke maatregelen genomen worden om de impact van het incident zoveel mogelijk te beperken.
- Eis 19 Minimaal één keer per jaar zal door middel van de uitvoering van een audit onderzocht worden of de Opdrachtnemer zich aan alle gemaakte afspraken houdt. De Opdrachtnemer zal hier volledige medewerking aan geven.
- Eis 20 Opdrachtnemer moeten zich conformeren aan het IBP van de Opdrachtgever (Bijlage 15).

6.1.5 Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer

- Eis 1 De Opdrachtnemer richt een servicedesk in welke voorziet in de registratie van alle meldingen: onderhoud, incidenten, verbeteringen, wijzigingen, aanpassingen, problemen en events.
- Eis 2 De Incidentafhandeling wordt uitgevoerd, zoals in het schema Incidentenafhandeling in bijlage 12 is weergegeven
- Eis 3 Opdrachtnemer is te allen tijde probleemeigenaar en neemt het eigenaarschap van iedere melding dat wil zeggen Opdrachtnemer is Single Point of Contact
- Eis 4 Opdrachtnemer werkt samen met Derden. Deze samenwerking houdt het volgende in: dat Derden gefaciliteerd worden om hun dienstverlening uit te voeren. Dit gebeurt pas nadat Opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- Eis 5 De Opdrachtnemer draagt zorg voor toetsing van garantie en de doormelding van garantie aan Derden.
- Eis 6 Overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt plaats op basis van de Managementrapportage (6.3).
- Eis 7 Op verzoek van een voor wijzigingen geautoriseerd aanspreekpunt voert de Opdrachtnemer een impactanalyse uit van een niet-standaard wijziging. Na goedkeuring van het aanspreekpunt voert de Opdrachtnemer deze wijziging uit.
- Eis 8 De Opdrachtnemer houdt een registratie bij van het volgende: Applicaties en de componenten van het Netwerk. Deze registratie is door daartoe geautoriseerde Gebruikers op elk moment in te zien.
- Eis 9 Hardware en Data blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer alle Hardware en Data, kosteloos beschikbaar gesteld door Opdrachtgever tijdens de overeenkomst periode OF beschikbaar gekomen tijdens de duur van de overeenkomst, direct ter beschikking stellen van Opdrachtgever.
- Eis 10 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan, behoudens de uitoefening van zijn werkzaamheden en met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, Software, Hardware en Data, beschikbaar gesteld door Opdrachtgever tijdens de overeenkomst periode OF beschikbaar gekomen tijdens de duur van de overeenkomst, ter beschikking te stellen aan Derden.
- Eis 11 De dagelijkse openingstijden van de servicedesk zijn 9 uur tijdens kantooruren

Eis 12 Met de servicedesk kan telefonisch, per email, via web-interface en met behulp van MS Teams contact worden opgenomen

Eis 13 Opdrachtnemer meldt iedere vorm van 'Shadow IT' aan de Opdrachtgever.

6.1.6 Applicatiebeheer

Eis 1 De Opdrachtnemer garandeert dat Applicaties, die niet door een Gebruiker zelf geïnstalleerd kunnen worden werkend beschikbaar op een werkplek zijn binnen twee werkdagen, vooropgesteld dat de betreffende Applicatie volgens opgave van de fabrikant compatible is met het besturingssysteem.

Eis 2 Distribueerbare Applicaties worden gedistribueerd naar Hardware zonder tussenkomst van een medewerker.

Eis 3 Een door de Opdrachtgever aangewezen Applicatiebeheerder kan zelfstandig distribueerbare Applicaties distribueren naar Hardware.

Eis 4 De Applicaties uit Bijlage 14 moeten ondersteund kunnen worden.

6.1.7 Migratie

Eis 1 De Opdrachtnemer rondt de migratie van de bestaande situatie naar de nieuwe situatie af vóór 8 maart 2023. De dienstverlening start per 8 maart 2023, tenzij de migratie niet succesvol is afgerond.

Eis 2 De migratie wordt zoals aangegeven in het migratieplan van Opdrachtnemer uitgevoerd. In het migratieplan dient rekening gehouden te worden met het opleidingsschema van Opdrachtgever, zoals beschreven in bijlage 11.

Eis 3 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Gebruikers met een minimale onderbreking toegang verkrijgen tot hun Data en dat rechtenstructuren van toepassing blijven. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever gebruik maakt van de opslagfunctionaliteiten binnen Office 365.

Eis 4 De Opdrachtnemer is verplicht bij afloop van de contractperiode gedurende een overgangsperiode van maximaal zes maanden mee te werken aan een mogelijke migratie (exit) naar een nieuwe Opdrachtnemer. Dit betekent in elk geval dat Opdrachtnemer de actuele configuratiegegevens beschikbaar stelt.

6.2 Levering van apparatuur

Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt geleverd, voldoet aan de volgende eisen:

- De apparatuur is nieuw (geen refurbished apparatuur)
- De apparatuur is geschikt voor een zakelijke en/of onderwijsomgeving
- Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

6.2.1 Advisering en accountmanagement

In het geval een product End of Life gaat, brengt Inschrijver de Opdrachtgever hiervan 3 maanden van te voren op de hoogte teneinde een passende nieuwe (minimaal gelijkwaardige) opvolger te selecteren.

Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert inschrijver kosteloos testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Deze testmodellen worden worden getest in de (netwerk)omgeving van Opdrachtgever. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt inschrijver het model kosteloos terug. Vervolgens dient inschrijver kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Vervolgens bepaalt Opdrachtgever of

het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet.

Indien de Opdrachtgever dit wenst dient inschrijver te ondersteunen bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.

Ieder kwartaal vindt een overleg plaats met de Opdrachtgever. Tijdens dit gesprek bespreekt de accountmanager de resultaten van de managementrapportage en wordt de voortgang van de overeenkomst besproken.

Daarnaast brengt de accountmanager de Opdrachtgever op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Tevens heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om tijdens dit gesprek verbeterpunten aan te dragen indien de samenwerking niet geheel conform afspraak of naar wens verloopt. Inschrijver stelt in een dergelijk geval een verbeterplan op dat uiterlijk binnen 2 weken na het overleg wordt aangeboden.

6.2.2 Prijzen

Inschrijver biedt volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkoopprijs is de prijs die inschrijver ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de Opdrachtgever over de juistheid van de aangeboden inkooprijzen, dan biedt inschrijver inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.

Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Inschrijver dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.

6.2.3 Garantie

Alle producten worden standaard geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de overeenkomst stelt de Opdrachtgever per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten.

Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. Inschrijver draagt volledige zorg voor de afhandeling van de garantie.

De organisatie en afwikkeling van de garantieafhandeling vindt door inschrijver plaats, ook indien garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden.

Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

Inschrijver is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen. De Opdrachtgever wenst te voorkomen dat bij een defect of storingen de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van de storing of defect kan enkel bij een derde partij belegd worden, indien inschrijver kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de hardware en/of door inschrijver geleverde producten.

Inschrijver garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn.

In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt uiterlijk de volgende werkdag kosteloos een nieuw werkend apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan tot 30 dagen na ingebruikname door de

Opdrachtgever gemeld worden.

Het personeel dat door inschrijver wordt ingezet om zorg te dragen voor de afhandeling van de garantie/het verhelpen van de storing is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd.

Inschrijver neemt de garantieafhandelingen van de installed base van de huidige leverancier over waardoor de Opdrachtgever slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van garantie.

6.2.4 Helpdesk

Inschrijver heeft een Nederlandstalige helpdesk waar de Opdrachtgever vragen kan stellen over hardware en de instellingen daarvan en defecten en/of storingen kan melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen.

Meldingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail of online geplaatst worden. De Opdrachtgever krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding binnen uiterlijk 1 uur.

6.2.5 Leveringen

Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. De leverdatum van een standaard bestelling ligt binnen twee weken. De leverdatum van een BTO bestelling ligt binnen een termijn van twee maanden. De leverdatum geldt als fatale termijn.

Inschrijver brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen. Apparatuur moet op de aangewezen plek gebruiksklaar opgeleverd worden. Onder gebruiksklaar wordt verstaan, dat de apparatuur uitgepakt en geïnstalleerd is. Apparatuur wordt geleverd op afgesproken leverdatum. Het tijdstip wordt bepaald in overleg met locatieverantwoordelijke.

Deelleveringen zijn enkel toegestaan indien de Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven.

Alle documentatie die bij de bestelling door de fabrikant wordt meegeleverd zoals gebruikersinstructies etc. worden bij levering bij de Opdrachtgever achtergelaten.

Opdrachtnemer levert minimaal de volgende diensten:

- Afvoer verpakkingsmateriaal
- Gecertificeerde afvoer oude apparatuur met datawipe.
- De Erasure software die gebruikt wordt voor het wissen van gegevens moet gecertificeerd zijn volgens het National Cyber Security Centre (NCSC) en voldoen aan de Common Criteria EAL3+.
- Installatie apparatuur (in daarvoor aangewezen locatie)

6.2.6 Diensten

De volgende diensten worden uitgevoerd en maken deel uit van de opdracht:

- Demo-apparatuur aanbieden
- Installatie image
- Assettagging
- Instellen BIOS
- Aanhouden voorraad
- DOA-controle
- Bundelen orders (werkplek + accessoires)
- CMDB opstellen en actueel houden

6.3 Managementrapportage en CMDB-registratie

De management rapportage bevat per afgesloten kwartaal en cumulatief over het lopende contractjaar de onderstaande onderdelen:

ICT-beheer:

- Geregistreerde security-issues.
- Aantal gemelde Incidenten per Locatie per Prioriteit.
- Per prioriteit het aantal meldingen van Incidenten dat voldeed aan service niveaus voor wat betreft de Call Response Tijd, de Reactietijd en de Oplostijd.
- Per prioriteit het aantal meldingen van Incidenten dat niet voldeed aan service niveaus voor wat betreft de Call Response Tijd, de Reactietijd en de Oplostijd.
- Gemiddeld aantal openstaande Incidenten.
- Aantal gemelde wijzigingen per Locatie, met per Wijziging de Status, een omschrijving en een kostenindicatie.
- Niet-Beschikbaarheid van Netwerken (per Locatie).
- Indien van toepassing de extra geleverde expertise, als volgt per Locatie gedetailleerd en gegroepeerd per levering:
 - Datum van de levering van de dienst
 - Grondslag van de dienst (bijvoorbeeld uren)
 - Contactpersoon
 - Nadere omschrijving
 - Kosten van de levering van de dienst

Een Incidentenrapportage met per Incident

- Registratienummer
- Datum-tijd registratie
- Locatie
- Omschrijving
- Oplossing
- De Call Response Tijd
- De Reactietijd
- De Oplostijd
- Trendanalyse Incidenten.
- Wijzigingen op verzoek van de ICT-beheerpartij.

Levering apparatuur:

- het aantal (openstaande) bestellingen
- het aantal geleverde producten
- het aantal foutieve leveringen
- doorlooptijden en garantietermijnen
- het aantal (afgehandelde) klachten
- aantal (afgehandelde) storingen
- levertijden
- het aantal DOA's
- de omzet per kwartaal

Inschrijver levert een CMDB registratie in Excel-formaat aan voorzien van de merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie en mac-adressen van de apparatuur. Inschrijver houdt de CMDB te allen tijde actueel.

6.4 Facturatie

- Eis 1 Facturatie van de reguliere dienstverlening geschiedt op basis van de overeengekomen jaarcontractprijs digitaal naar facturen@SWVZHW.nl per kwartaal en zoals beschreven in de inkoop voorwaarden (bijlage 5, artikel 9).
- Eis 2 Pas nadat de migratie is afgerond, mogen de reguliere kosten voor de dienstverlening in rekening worden gebracht.
- Eis 3 De kosten voor de migratie worden separaat gefactureerd na succesvolle afronding, dit ter beoordeling van het SWV.
- Eis 4 Facturen worden gespecificeerd naar organisatieonderdeel
- Eis 5 Ingekochte apparatuur kan direct na levering worden gefactureerd aan Opdrachtgever, waarbij op de factuur de inkoopprijs en het opslagpercentage vermeld staan en dus de factuurprijs de netto-inkoopprijs, verhoogd met het opslagpercentage, is.

7 Telefonie

Aanbestedende dienst denkt na over vervanging van haar telefonie, zoals beschreven onder 4.1. Aanbestedende dienst ontvangt graag een voorstel ter vervanging van haar telefonie, dat aansluit bij het streven van aanbestedende dienst om volledig naar de cloud over te gaan. De kosten van de telefonie kunnen, indien Aanbestedende dienst zou besluiten om dit af te nemen, separaat van de overige kosten worden gefactureerd en vormen dus geen onderdeel van de dienstverlening, zoals hiervoor beschreven.