

Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding Infrastructuur- en netwerkbeheer

Aanbestedende dienst:

Eenbes

Opgesteld door:

Eenbes en InkoopMeesters

Datum:

5 april 2023

Versie

Definitief

Voorwoord

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

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	5
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	5
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	5
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten	6
1.2.5	Verdeling in percelen.....	6
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	6
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	6
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren	7
2.	Procedure	8
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	8
2.2	Toepasselijke procedure	8
2.3	Gunningscriterium.....	8
2.4	Planning	9
2.4.1	Schouw	9
2.5	Contactpersoon	9
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	10
2.7	Vragen	10
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	10
2.9	Voorbehoud.....	10
2.10	Inschrijfkosten	11
2.11	Vertrouwelijkheid	11
2.12	Vormvereisten	11
2.12.1	Taal	11
2.12.2	Indeling van inschrijving	12
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	12
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	12
2.14	Gestanddoening	13
2.15	Klachten.....	13
2.16	Bijlagen	13
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	14
3.1	Uitsluitingsgronden	14
3.2	Geschiktheidseisen.....	14
3.2.1	Geschiktheidseis over financiële en economische draagkracht.....	14
3.2.2	Geschiktheidseis over technische- en beroepsbekwaamheid	14

3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	16
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	16
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	27
4.3	Prijs	30
4.4	Varianten	30
5.	Beoordeling van inschrijvingen	31
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	31
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	31
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen.....	31
5.4	Beoordeling van de prijs.....	32
5.5	Rangschikking	33
6.	Vervolg.....	33

1. Aan te besteden opdracht

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

1.1 Aanbestedende dienst

Eenbes Basisonderwijs staat voor Samen vernieuwend leren. Met eigentijds onderwijs geven we kinderen een stevige basis mee. Daarvan hebben ze hun leven lang plezier. We maken gefundeerde keuzes voor onderwijsvernieuwing en we zorgen dat onze scholen hun kennis met elkaar delen.

U vindt onze 25 scholen in de gemeenten Geldrop-Mierlo, Heeze, Laarbeek en Nuenen. Daar werken we aan een goede toekomst van ruim 5.100 leerlingen tussen de 4 en 13 jaar.

Meer informatie: <https://www.eenbes.nl/>.

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

- Infrastructuur beheer
- Netwerkbeheer
- apparaat beheer
- Digitale Leer- en Werkomgeving
- Tenantbeheer (ook werken met niet beheerd device vanuit huis) waarbij de opslagcapaciteit optimaal beheerd wordt
- Wifi beheer
- optreden als SPOC voor alle ICT gerelateerde opdrachten, ook als ze niet in de opdracht zitten (inclusief internet, telefonie, bekabeling).

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is een stabiele infrastructuur, apparaten die werken, een praktische en gebruiksvriendelijke leer- en werkomgeving zich mee ontwikkelt in de tijd, en het realiseren van dataveiligheid.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is: ongeveer 5000 leerlingen en 600 medewerkers, verdeeld over 28 locaties.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

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

- Inschrijver beschikt over ervaring met infrastructuur- en netwerkbeheer ten behoeve van een PO organisatie met tenminste 3000 leerlingen;
- Inschrijver heeft ervaring met Tenantbeheer;
- Inschrijver heeft ervaring met het inzetten van een DLWO ten behoeve van een PO organisatie met tenminste 3000 leerlingen.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten. De aanbestedende dienst benadeelt het MKB in deze opdracht niet, aangezien inschrijvers op dit soort aanbestedingen overwegend MKB bedrijven zijn.

1.2.5 Verdeling in percelen

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

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht met een onbepaalde looptijd. De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden. Met de als tweede gerangschikte inschrijver wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Als binnen twee jaar na gunning aan de als eerste gerangschikte inschrijver de overeenkomst wordt ontbonden of beëindigd kan Opdrachtgever ervoor kiezen de wachtkamerovereenkomst in werking te laten treden.

In de bijlagen is deze conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

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

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

Indien de verwerkersovereenkomst niet binnen 3 maanden na gunning wordt afgesloten omdat Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet in overeenstemming komen over de invulling van de verwerkersovereenkomst, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden.

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

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

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

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

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening 2 maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

1. Voldoen aan de Service Level Agreement (SLA), aan alle toezeggingen wordt voldaan gedurende de meetperiode (6 maanden).
2. Tevredenheid van contactpersonen bij Opdrachtgever. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
 - de wijze waarop Opdrachtnemer meedenkt met Opdrachtgever en de resultaten daarvan voor Opdrachtgever;
 - de wijze van communicatie met Opdrachtgever;
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - de wijze waarop contact met de servicedesk wordt ervaren.

Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een score lager dan 7 wordt uitgebreid gemotiveerd.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij inschrijving, als onderdeel van het antwoord op de relevante vraag, een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal € 2000 factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur. De sanctie wordt ook opgelegd als opdrachtnemer niet conform de eisen meet of de KPI's gerealiseerd worden.

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

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

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

2.2 Toepasselijke procedure

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

De motivatie voor het volgen van een openbare procedure staat in onderstaande tabel:

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

Alle kenmerken van deze opdracht leiden naar een openbare procedure.

2.3 Gunningscriterium

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

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht	05-04-2023
Publicatie op TenderNed	07-04-2023
Schouw	17-04-2023
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	18-04-2023, 12:00 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	21-04-2023
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	05-05-2023, 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	10-05-2023
Sluiting inschrijftermijn	22-05-2023, 08:00 uur
Demonstratie	07-06-2023 tussen 13:00 en 17:00 uur
Publiceren gunningsbeslissing	08-06-2023
Laatste dag standstill periode	29-06-2023
Ingangsdatum overeenkomst	Eind augustus uitrol tot 1 december 2023

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

2.4.1 Schouw

De inschrijvers krijgen de mogelijkheid voor een schouw op locatie. Inschrijvers melden zich hiervoor uiterlijk aan op 13-04-2023 via post@inkoopmeesters.nl. Nadere informatie vindt u in de uitnodiging van de schouw. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de gegeven antwoorden tijdens de schouw. Wilt u gegeven informatie gebruiken in uw inschrijving? Stel dan een vraag in de Nota van Inlichtingen om de informatie te laten bevestigen.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Jean-Paul Roegies
Emailadres	post@inkoopmeesters.nl

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

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

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

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

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

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

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

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

2.7 Vragen

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

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

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

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

2.9 Voorbehoud

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

2.10 Inschrijfkosten

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

Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver(s), tenzij er sprake is van intrekking van een aanbesteding of een mislukte aanbesteding. Indien een dergelijke situatie zich voordoet en de aard, reden, kosten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, worden de inschrijfkosten voor Europese aanbestedingen vergoed tot een bedrag van €1.500,- en worden de kosten van meervoudig onderhandse procedures vergoed tot een bedrag van €500,- indien de inschrijving geldig is en (indien van toepassing) het minimale aantal punten voor kwaliteit heeft behaald.

Inschrijfkosten worden niet vergoed als een opdracht wordt ingetrokken vóór het moment dat de inschrijftermijn sluit. In geval er één partij een inschrijving doet en de opdracht niet gegund wordt, wordt geen tendervergoeding toegekend.

2.11 Vertrouwelijkheid

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

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

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

2.12.2 Indeling van inschrijving

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

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

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder gebruikmaking van de opmaak die het kopiëren bemoeilijkt. Onder opmaak die het kopiëren bemoeilijkt wordt verstaan het gebruik van kop- en voetteksten.

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

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

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

2.13 Inschrijving samen met andere partij

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

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

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

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

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

2.14 Gestanddoening

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

2.15 Klachten

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

Naam	Tendertoo
Emailadres	klachtenmeldpunt@tendertoo.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Concept wachtkamervereenkomst
3. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
4. Arvodi2018
5. Prijzenblad
6. Verwerkersovereenkomst

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

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

3.1 Uitsluitingsgronden

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

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

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

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

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

3.2.1 Geschiktheidseis over financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseis is van toepassing:

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

3.2.2 Geschiktheidseis over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseis is van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties zoals eerder in dit document genoemd.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;

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

- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver ten tijde van de inschrijving minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

In geval van inschrijving in combinatie en/of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen de in het UEA van toepassing verklaarde bewijsstukken te overleggen binnen bovengenoemde termijn.

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

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

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

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

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

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

Algemeen

1. De beschikbaarheid van de te leveren ICT-voorzieningen als dienst is 99% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,25% ongeplande down-time per kwartaal.

ICT-voorzieningen zijn:

- a. Leerkracht werkplek incl. touchscreen
 - b. Leerling devices
 - c. Ambulante werkplekken
 - d. WiFi netwerk
 - e. Toegang tot de data
 - f. Toegang tot applicaties
 - g. DLWO
 - h. Multifunctionals
 - i. Beveiligd internet
 - j. Back-up
 - k. Internetverbinding
2. Opdrachtnemer dient haar dienstverlening af te stemmen met en op de ICT-organisatie van Opdrachtgever. Alle kosten voor het in het kader van deze opdracht voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn onderdeel van de opdracht.
 3. Opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt de documentatie van operationele processen en procedures zodat werkzaamheden controleerbaar en overdraagbaar zijn. De processen waarmee Opdrachtgever ook te maken heeft, dienen te zijn afgestemd met Opdrachtgever
 4. Aanvullende afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door Opdrachtnemer, in overleg met de regieorganisatie van Opdrachtgever, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
 5. Opdrachtnemer ontwikkelt, in samenwerking met Opdrachtgever, indien Opdrachtgever dat wenst, IT en security beleid en implementeert dat beleid na akkoord op het beleid van het bestuur van Opdrachtgever.
 6. Opdrachtnemer stelt zich, naar oordeel van opdrachtgever, pro-actief, mee- en vooruitdenkend op met het belang van opdrachtgever voor ogen.

Training

7. Opdrachtnemer dient na oplevering een verdiepingsinstructie te verzorgen aan de ICT medewerkers bij Opdrachtgever over de werking van de nieuwe omgeving op locatie. Zodanig dat na de training de genoemde personen de juiste handelingen kunnen verrichten om de kwaliteit van ICT te kunnen borgen en aan te sluiten op de beheerorganisatie van Opdrachtnemer.
8. Om een goed gebruik van de te leveren dienst te kunnen maken dient Opdrachtnemer per school een instructie/opleiding aan de medewerkers te geven. Deze instructie/opleiding mag maximaal 3 uren duren en zal fysiek plaats vinden door een trainer van Opdrachtnemer op schoollocatie.
9. Opdrachtnemer verzorgt 2 x per jaar een training (op een centrale locatie) voor nieuwe medewerkers. Voor nieuwe (O)ICT`ers is er een starters training.
10. Voor elke vernieuwing in de omgeving zijn voor medewerkers handleidingen en/of filmpjes beschikbaar.
11. Alle licenties die Opdrachtnemer nodig heeft voor uitvoering van de opdracht worden betaald door Opdrachtnemer en zijn onderdeel van de opdracht. De licenties voor apparaten (zoals bijvoorbeeld ook Jamf) worden door Opdrachtgever betaald.

Service

12. De servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen tenminste bereikbaar van 07.30 tot 17.30 uur. Daarbij wordt tenminste 99% van de telefoongesprekken vanuit Eenbes binnen 10 minuten beantwoord door een gekwalificeerde helpdeskmedewerker van Opdrachtnemer.
 - 95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 2 minuten in de wacht staan
 - 99% van alle telefoontjes mag niet langer dan 10 minuten in de wacht staan.
 - Een telefonische afhandeling van één incident mag niet langer dan 15 minuten duren.
13. Het dagelijkse tijdsinterval waarin de dienstverlening conform overeenkomst wordt geleverd (servicevenster) is op alle schooldagen van 7:30 uur tot en met 17:30 uur.
14. Het dagelijkse tijdsinterval waarin het onderhoud kan worden uitgevoerd (onderhoudsvenster) is op alle dagen van het schooljaar tussen 22:00 uur en 7:00 uur.
15. Buiten het onderhoudsvenster moet de ICT-voorziening voor Opdrachtgever altijd beschikbaar zijn voor ICT beleidsmedewerkers bij Opdrachtgever.
16. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud, zoals beschreven in dit document.
17. Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster en dient minimaal 10 werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd. Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.

18. Bij calamiteiten levert Opdrachtnemer inzet op basis van nacalculatie, indien het servicecontract hierin niet voorziet. Extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en akkoord over de vooraf opgegeven kosten met de ICT-organisatie bij Opdrachtgever.
19. Opdrachtnemer stelt een Nederlands sprekende servicedesk ter beschikking. Ook medewerkers op locatie spreken en verstaan de Nederlandse taal.
20. Incidenten moeten door alle medewerkers van Opdrachtgever in ieder geval telefonisch en/of per e-mail kunnen worden gemeld (rechtstreeks en zonder tussenkomst van een centrale en/of keuzemenu) . Dit blijft van kracht indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een portal of andere media ten behoeve van het melden van incidenten. Opdrachtnemer stelt een dedicated servicedesk met een beperkt aantal personen die incidenten afhandelen ter beschikking. De functionarissen van Opdrachtnemer die de servicedesk voor Opdrachtgever bezetten kennen de Opdrachtgever en de meest bij de opdracht betrokken personen bij Opdrachtgever.
21. De servicedesk beantwoordt informatieve vragen binnen twee werkdagen.
22. Het proces van de serviceverlening is zichtbaar voor Eenbes (waar ligt de bal en hoelang). Opdrachtgever wil met alle ICT-gerelateerde vragen, incidenten en verzoeken terecht kunnen bij 1 (één) contactpunt. Opdrachtnemer dient daarom op te treden als Single Point of Contact (SPOC) naar andere leveranciers, dienstverleners en/of onderaannemers.
23. Elke medewerker en leerling heeft een uniek inlogaccount (Microsoft). Voor de jongere leerlingen is een eenvoudige manier van inloggen mogelijk. Accounts zijn ook vanuit huis benaderbaar. Via de Afas koppeling (door AK+) krijgen (éénmaal de bestaande en vervolgens alle nieuwe) medewerkers een account toegewezen met alle rechten die aan hun rol verbonden zijn. Op basis van de datum uit dienst van een medewerker wordt het account van die medewerker geblokkeerd. Drie maanden na de datum uit dienst wordt het account verwijderd. Voor leerlingen geldt dat de accounts van vertrekkende leerlingen direct worden verwijderd en dat bij een jaarovergang de accounts van alle schoolverlaters verwijderd worden, de informatie komt via Parnassys. Alle leerlingen en vervolgens alle nieuwe leerlingen krijgen bij aanvang van de opdracht voor een school vanuit Parnassys een account toegewezen.

Incidentbeheer

24. Opdrachtnemer dient een Incidentmanager voor Opdrachtgever aan te wijzen.
25. Alle medewerkers van Eenbes melden incidenten en serviceverzoeken bij de Opdrachtnemer, dit kan telefonisch en per email. De medewerkers van Opdrachtgever geven incidenten die zij niet zelf direct kunnen oplossen door aan de Opdrachtnemer. Vanaf dat moment gaat de doorlooptijd en daarmee de hersteltijd voor Opdrachtnemer gelden. De actuele status van het incident en de doorlooptijd is door de ICT-organisatie van Opdrachtgever elektronisch te raadplegen.
26. Iedere school heeft een ICT aanspreekpunt ((O)ICT'er).
27. Het (her-)installeren van devices via autopilot is een taak van opdrachtnemer en niet van de medewerkers op scholen.

28. Het is voor scholen mogelijk éénmaal om periodiek, structureel of op basis van een strippenkaart, een ICT'er op locatie uit te nodigen om werkzaamheden te verrichten. Dergelijke inzet wordt separaat gefactureerd. Ingeval van een strippenkaart wordt een verzoek tot een bezoek aan school binnen twee weken na het eerste verzoek ingevuld.
29. De prioriteit van het incident wordt bepaald door de impact en urgentie. Van belang bij het bepalen van de prioriteit zijn:
- Het aantal betrokken mensen (impact).
 - De mate waarin het proces wordt verstoord (urgentie).
30. Er worden vier prioriteiten onderscheiden. In de velden is de prioriteit van de incidenten weergegeven. De ICT-organisatie geeft vanuit Opdrachtgever de prioriteit door aan Opdrachtnemer.

Prioriteit van de verstoring	Hersteltijd Dienstverlener binnen	Maximaal aantal keer per school voorkomen*
AA	4 uur	4 x per half jaar
A	8 uren	8x per half jaar
B	2 werkdagen	20 x per half jaar
C	5 werkdagen	

* met uitzondering van die zaken die buiten de invloedssfeer van Dienstverlener liggen.

Genoemde hersteltijden vallen binnen het servicevenster.

31. Er wordt als volgt geprioriteerd:

Op basis van de impact voor het onderwijs:

Onderwijs:	Betrokkenen:	Meerdere klassen/groepen	1 klas/ groep
Veiligheidsmanco/escalatie in onderwijs proces		AA	A
Onderwijsproces stagneert		A	A
Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet		A	B

Op basis van de impact voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever:

Bedrijfsvoering:	Betrokkenen:
Veiligheidsmanco/escalatie in bedrijfs kritisch proces	AA
Bedrijfs kritisch proces stagneert	A
Administratief proces stagneert	A
Bedrijfs kritisch of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B

32. In geval van een incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van Opdrachtnemer (proactief) of gemeld door Opdrachtgever (reactief), stelt Opdrachtnemer onmiddellijk de 'herstelprocedure' in werking.
33. De 'herstelprocedure' voorziet onder meer in:
- Een schriftelijke melding van het incident via e-mail en/of beheerportaal), met daarin de datum, het tijdstip van de eerste melding, de prioriteit en een uniek incidentnummer binnen 1 uur.
 - Herstel of escalatie binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden.
 - Herstel met een planning en uitvoering van de herstelwerkzaamheden, binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden.
 - Eventuele maatregelen die Opdrachtgever moet nemen om de gevolgen van het incident te beheersen.
 - Het documenteren van het incident en de (mogelijk) aangebrachte wijzigingen/maatregelen.
 - Melden van onvoorziene ontwikkelingen die zich voordoen bij het verhelpen van het incident.
 - Herstelbericht binnen 4 uur nadat de het incident is verholpen.

Wijzigingsbeheer

34. Opdrachtnemer draagt samen met de ICT-organisatie van Opdrachtgever zorg voor het verzorgen van een autorisatieproces, middels wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van wijzigingen.
35. Een door Opdrachtnemer geboden ontwikkeling (wijziging) dient aantoonbaar getest te zijn alvorens hij wordt geïmplementeerd. Opdrachtgever dient vooraf geïnformeerd te worden over de wijziging en heeft het recht vast te stellen of de wijziging getest is en de wijziging af te wijzen indien dat niet het geval is of als de test niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.
36. Opdrachtgever heeft centraal een ICT-organisatie ingericht die wijzigingen en wensen inventariseert, bundelt, selecteert en planmatig aanbiedt aan Opdrachtnemer. Onderdeel van die ICT organisatie is een change board voor initiatie en accordering van wijzigingen.
37. Opdrachtgever onderscheid twee soorten wijzigingen, te weten:
1. Standaardwijzigingen: deze zijn opgenomen in onderstaande tabel.
 2. Niet-standaardwijzigingen: dit zijn alle wijzigingen die geen standaardwijziging zijn zoals projecten.
38. Standaard wijzigingen zijn:

Omschrijving	Maximale doorlooptijd	Middelen
Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	2 werkdagen per verzoek	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep	2 werkdagen	SSO koppeling

Creëren, aanpassen of verwijderen van een netwerkshare of directory.	2 werkdagen	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	2 werkdagen	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	2 werkdagen	
Meerdere e-mailadressen / aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.	2 werkdagen	
Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek	SSO koppeling indien mogelijk
Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek	
Toevoegen van een patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 werkweek	
Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.	2 werkdagen	
Terugzetten data van back-up.	1 werkdag	
Terugzetten van een mailbox.	1 werkdag	
Het aanpassen van de configuratie van de firewall, spamfilter, contentfilter en/of virusscanner.	1 werkdag tenzij AA incident	

39. Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het onderhoudsvenster. Elke wijziging die buiten het onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door de ICT organisatie van Opdrachtgever.
40. Opdrachtnemer stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met de ICT-organisatie van Opdrachtgever.
41. Opdrachtnemer neemt wijzigingsverzoeken aan van Opdrachtgever, zet acties in gang om wijzigingsverzoeken af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling. De status van het verzoek is door Opdrachtgever elektronisch te raadplegen. Per openstaand wijzigingsverzoek wordt ten minste aangegeven wat de prioriteit, de impact, de datum van indienen van het verzoek en de planningsdatum is.
42. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.
43. Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert daarover.

44. Een zelfde probleem mag maximaal drie keer voorkomen. Als na drie keer het probleem zich nog voordoet moet een alternatief worden ingezet. Levert het alternatief niet beoogde resultaat dan kan Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld en kan opdrachtgever een externe partij de werkzaamheden laten uitvoeren op kosten van de opdrachtnemer.
45. Opdrachtnemer adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen.
46. Opdrachtgever heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang (denk aan WiFi, firewalls, modems, office365, google etc).

Systeembeheer

47. Opdrachtnemer verzorgt de complete configuratie van de werkplekapparatuur inclusief configuratie ten behoeve van het gebruik van digiborden/interactieve schermen, netwerkprinters/ multifunctionals (via Uniflow) en overige randapparatuur. Nieuwe leverancier is de SPOC voor alle werkplekken.
48. Opdrachtnemer moet voor beheerwerkzaamheden de lokale werkplek kunnen overnemen. In het geval er een gebruiker is ingelogd moet laatstgenoemde hierbij de mogelijkheid hebben de overname en controle te accepteren of te weigeren. Dit geldt evenzo voor ICT-contactpersonen die ten behoeve van functioneel beheer/gebruikersondersteuning de desktopomgeving van de gebruiker moet kunnen overnemen.
49. Het volledige beheer van de totale ICT-omgeving, met uitzondering van incidenten en wijzigingen die fysiek op locatie moeten worden uitgevoerd, dient Opdrachtnemer op afstand uit te voeren. Ten behoeve van de als dienst te leveren ICT-omgeving zullen op de locaties van de aanbestedende dienst daarom geen andere dan in voorgaande zin bedoelde beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd. Hieronder vallen ook alle werkzaamheden die nodig zijn om de dienstverlening aan de wensen van Opdrachtgever aan te passen.
50. Opdrachtgever zal het functioneel beheer op applicaties blijven uitvoeren, tenzij anders in dit Programma van Eisen is aangegeven. Dit door Opdrachtgever uit te voeren functioneel beheer, waarbij Opdrachtgever kan worden ondersteund door externe leveranciers, dient door Opdrachtnemer mogelijk te worden gemaakt.
51. Het technisch gebruikersbeheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hij dient per gebruiker minimaal de volgende zaken vast te leggen:
 - a. Persoonsgegevens.
 - b. Accountgegevens.
 - c. Gebruikersgroepen.
 - d. Overige profielgegevens en rechten.
52. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er koppelingen (SSO) mogelijk zijn met o.a. AFAS, Microsoft en ParnasSys, Gynzy, Prowise, DLWO en Basispoort. De koppelingen voor het DLWO en Basispoort zijn verbonden aan de omgeving van de huidige opdrachtnemer, de overige genoemde koppelingen zijn gemaakt met de Azure omgeving van Opdrachtgever. Het onderhouden van koppelingen is onderdeel van de opdracht.
53. In geval dat een gebruiker zijn/haar wachtwoord is vergeten kan de gebruiker zelf een nieuw wachtwoord genereren.

54. Opdrachtnemer heeft een voorraad netwerkcomponenten en onderdelen beschikbaar die het mogelijk maken alle voorkomende problemen snel op te lossen.
55. Opdrachtnemer specificeert hardware en netwerkcomponenten eisen zodat Opdrachtgever in staat is de juiste uitvragen te doen voor apparatuur.
56. Opdrachtnemer voert (preventief) updates uit van alle netwerkcomponenten en werkplekken en legt dit vast middels verslaglegging (per kwartaal rapportage van versies van firmware ed).
57. Opdrachtnemer monitort op security issues en houdt de score voor security uitgegeven door MS Azure op een score die in overleg met Opdrachtgever ambitieus en met oog voor het onderwijs wordt bijgesteld en gerealiseerd.
58. De opdrachtgever kan security testen extern laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden dienen te worden opgelost door de opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor opdrachtnemer).
59. De Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van de netwerkomgeving (tot op locatie en device niveau). Incl. gebruikte communicatie/koppelingen/standaarden en type device. Ten allen tijden kan opdrachtgever vragen om een update (ook van bijv. de versies van firmware op netwerk componenten).
60. Opdrachtnemer zorgt voor uniformiteit qua instellingen en versies (denkend aan bijv. wifi standaarden, ssid netwerken, switches, app's, modems, firewalls, koppelingen en versiebeheer).
61. Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig hebben voor het beheer en onderhoud (tenminste 2FA).
62. Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.

Werkplek en gebruikersinterface

63. Wanneer een gebruiker inlogt op de werkplek krijgt de gebruiker toegang tot de applicaties, data en printers (we maken gebruik van Uniflow) waarvoor de betreffende persoon rechten heeft. Dit middels een moderne en actuele gebruikersinterface dat ten minste de komende 5 jaren wordt ondersteund en onderhouden door de fabrikant van de betreffende oplossing.
64. Naast inloggen vanaf een locatie van Opdrachtgever moeten Medewerkers vanuit huis of elders via internet kunnen inloggen op de ICT-voorziening voor Opdrachtgever en daarmee toegang krijgen tot hun data en applicaties.
65. Wanneer een ingelogde ICT-gebruiker gedurende een door Opdrachtgever naderhand vast gestelde tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) middels wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd.

66. Na inloggen op een werkplek heeft de betreffende ICT-gebruiker in minder dan 30 seconden de beschikking over de applicaties/functionaliteiten, die naar behoefte kunnen worden gestart.
67. Gebruikers dienen alle grafische en gevoeligheidsinstellingen van beeld, toetsenbord en muisaanwijzers aan te kunnen passen. Hieronder vallen ook instellingen die van toepassing zijn bij visueel/auditief beperkte ICT-gebruikers.
68. Opdrachtgever vraagt een ICT-Dienstverlening die aansluit op de gebruikersbeleving / verwachting en dat de gebruikers de deze naar behoren kunnen toepassen in hun dagelijkse werk in de klas, op kantoor en daar buiten.
69. Opdrachtnemer is verplicht alle hardware up to date te houden qua firmware/Microsoft Windows/office updates en versies.
70. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor (met uitzondering van databekabeling, routers en WAN-verbindingen) worden als dienst geleverd.
71. Het LAN op de locaties van Opdrachtgever is zo ingericht dat het dataverkeer over het LAN van medewerkers, leerlingen, gasten en IoT toepassingen onderling is afgeschermd.
72. Het LAN is afgestemd op te leveren ICT-Dienstverlening waarbij gebruikers werkbaar gebruik kunnen maken van de ICT-voorzieningen.
73. Indien gewenst voert Opdrachtnemer op een school een wifi survey uit. Daaruit volgen een advies en een voorstel voor het voorzien in wifi. In alle ruimten waar leerlingen werken moet er gewerkt kunnen worden met minimaal 35 devices.
74. Gebruikers kunnen binnen de WiFi-gebieden zonder verlies van de verbinding zich verplaatsen in het gebouw.
75. De huidige WAN-verbindingen, uitgaande van minimaal 500Mb glasvezelverbindingen bestemd voor particulier gebruik, zijn van toepassing/beschikbaar voor wat betreft de koppeling naar locaties van Opdrachtgever. De ICT-Dienstverlening dient daarop zijn aangepast zodanig dat gebruikers beschikken over werkbare ICT-voorzieningen. Onder werkbaar wordt verstaan dat alle werkplekken op een locatie gelijktijdig gebruikmaken van de ICT-voorziening waarbij:
 - a. het verschijnen van getypte letters op het scherm niet na-ijlt;
 - b. multimediale toepassingen beeld en geluid synchroon en zonder hapering worden gepresenteerd;
 - c. een werkplek is na inloggen binnen de geëiste tijd (30 seconden) voor de gebruiker beschikbaar is en klaar voor gebruik.
76. Met het oog op apparaat beheer worden alle apparaten verbonden aan / opgenomen in Intune of Jamf. De bovenschools ICT`er en de (O)ICT`er per school krijgen alle rechten om in die omgevingen alles te kunnen doen wat nodig is voor ongestoord gebruik van de apparaten.

77. Alle apparaten worden door Opdrachtnemer, indien het apparaat het toelaat, via autopilot toegevoegd aan het beheer, ook in geval van herinstallatie (van huidige en nieuwe apparaten). Na installatie met autopilot bevatten de apparaten geen voor geïnstalleerde software van de fabrikant.

Rapportage

78. Om regie te kunnen voeren op de ICT wil Opdrachtgever beschikken over stuurinformatie. Deze door Opdrachtnemer te leveren informatie moet met de ICT-organisatie van Opdrachtgever worden afgestemd.
79. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen in gegevens over de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen Service Levels. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen over de uitgevoerde werkzaamheden, oplostijden, trends en serviceniveaus.
80. Alle informatie die inzicht geven in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van Opdrachtgever te aggregeren.
81. Opdrachtnemer stelt minimaal maandelijks overzichten ter beschikking met alle tot dan toe opgetreden niet beschikbaarheid van de ICT-dienstverlening AA en A incidenten (verstoring van kritische ICT voorzieningen). Daarbij wordt per rapportage tenminste aangegeven:
- 1) Het incident of het geplande onderhoud.
 - 2) De betrokken onderdelen van de ICT-dienstverlening.
 - 3) De impact van de niet-beschikbaarheid.
 - 4) De oorzaak van de niet-beschikbaarheid.
 - 5) Het begintijdstip van de niet-beschikbaarheid.
 - 6) Het tijdstip van formele herstelmelding.
 - 7) Structurele oplossing

Overige meldingen per kwartaal en bij escalaties snellere respons

82. Ook wordt maandelijks een rapportage aangeleverd over de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste:
- 1) Het aantal meldingen.
 - 2) De aard van de meldingen.
 - 3) De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonische) oproep heeft beantwoord.
 - 4) Telefoon rapportage inclusief lost calls.
 - 5) De tijd waarin de melding is opgelost.
83. De volgende overleggen worden gevoerd:
- maandelijks en tussentijds op afroep, Beleidsmedewerker en accountmanager
doel: lopende zaken bespreken
 - 4x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager en service manager
doel: SLA en rapportage bespreken.
 - 1 x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager, salesmanager, directeur Opdrachtnemer
doel: Samenwerking, stand van zaken, nieuwe ontwikkelingen bespreken

- 1 x per jaar OICT'ers, bovenschools ICT'er en accountmanager
doel: contact met ICT-netwerk, presenteren en vragen stellen.

DLWO

84. Opdrachtnemer zet een voor leerlingen en medewerkers eenvoudige Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO) in dat voldoet aan de volgende eisen:

Leerling

- Eenvoudig in gebruik.
- Overzichtelijk dashboard.
- Overal en altijd kunnen werken.
- Zoek functie binnen de eigen omgeving van leerling
- Bruikbaar op verschillende devices

Medewerker (mogelijkheden in het DLWO bovenop die van leerling)

- Meekijkfunctie en bijv. communiceren via chat.
- Content en links kinderen klaarzetten.
- Bestanden, mappen en toegang synchronisatie met onedrive.
- Overzichtelijk dashboard (voortgang en inhoud van leerlingen kunnen inzien)
- Wijzigen en beheer wachtwoorden

(O)ICT'ers (mogelijkheden bovenop die van medewerker)

- SSO koppeling educatieve software realiseren
- Koppeling met Teams/Sharepoint/Microsoft
- Eenvoudig manier voor het beheren van devices (installeren, software uitrol etc.)
- Meekijkfunctie
- Ondersteuning van niet webbased applicaties (cito)
- Goede werking met combinatiegroepen

Bovenschools ICT'er (mogelijkheden bovenop die van(O)ICT'ers)

- Toegang tot alle locaties/scholen middels één account
- Eenvoudig inzicht in rechten en autorisaties binnen de omgeving

Facturatie

85. Projecten en structurele inzet worden maandelijks achteraf, in het geval van projecten naar de stand van het werk (de voortgang) gefactureerd. De eenmalige en de structurele kosten per locatie kunnen worden gefactureerd na acceptatie van de omgeving op een locatie conform de eisen, de inschrijving en de POC.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

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

Het is niet toegestaan om links of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving.

Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

1. IT Beleid

Hoe gaat u Opdrachtgever helpen te komen tot het opstellen en implementeren van een gedegen, toekomstbestendig IT beleid, met ruime aandacht voor security daarin?

Geef in uw inschrijving ten minste aan hoe u beleid opstelt, welke aandachtspunten daarin aan de orde komen, hoe u het beleid afstemt op de situatie en de wensen van Opdrachtgever en welke rol u neemt bij het implementeren van het beleid.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil in samenwerking met Opdrachtnemer komen tot een IT Beleid (inclusief security) dat past bij de uitdagingen in het PO en de risico's rondom databeveiliging.

Het antwoord is maximaal 4 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

2. Migratie

Hoe gaat u na gunning de migratie naar uw dienstverlening uitvoeren?

Geef in uw inschrijving ten minste aan volgens welke planning u de migratie uitvoert, welke risico's u ziet, hoe u die risico's wegneemt, wat u verwacht van Opdrachtgever en hoe u de huidige opdrachtnemer betreft bij de migratie.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die doordacht en geborgd de opdracht opstart en daarbij Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgt.

Het antwoord is maximaal 4 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten plus een planning op A3 formaat. Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

3. Servicedesk

Hoe organiseert inschrijver de servicedesk?

De Inschrijver dient aan te geven op welke wijze zijn servicedesk is ingericht. Opdrachtgever verwacht dat in de beantwoording minimaal aandacht wordt besteed aan:

- a. Affiniteit met het onderwijs.
- b. Aansluiting op het ritme van het onderwijs.
- c. De wijze waarop specifieke vaardigheden zijn geïmplementeerd.
- d. Aansluiting op Opdrachtgever.
- e. De wijze van communicatie (telefonisch/email/portal).
- f. De manier waarop wordt voldaan aan de gestelde eisen.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die de service desk zo organiseert dat tenminste aan alle eisen wordt voldaan.

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

4. SLA

Welke operationele afspraken legt inschrijver vast in een SLA?

Inschrijver stelt een onderhoud- en serviceovereenkomst (SLA) met betrekking tot de gevraagde en te leveren ICT-dienstverlening op. Daarin worden tenminste alle eisen verwerkt. Daarnaast dient inschrijver aan te geven hoe hij gaat meten of de KPI's worden gerealiseerd en hoe daarover gerapporteerd wordt.

Doelstelling:

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die een duidelijk leesbare en heldere SLA presenteert, waarin tenminste alle eisen ten aanzien van de opdracht zijn verwerkt.

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

5. Security

Hoe gaat inschrijver de monitoring van accounts organiseren?

Geef in uw antwoord tenminste aan hoe u inzicht houdt in wat er gebeurt rondom alle accounts van Opdrachtgever, hoe wordt gemonitord of er security risico's ontstaan, hoe wordt daarop gereageerd en hoe wordt voorkomen dat er securityrisico's ontstaan?

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die de duizenden accounts, die volgens Opdrachtgever het grootste security risico vormen, doordacht en doelgericht monitort, adequaat reageert op mogelijke incidenten en zich inzet om security risico's te voorkomen.

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

6. DLWO

De inschrijvers die na beoordeling van de antwoorden op open vragen en de prijs nog als beste gerangschikt kunnen worden na het beoordelen van de demonstratie presenteren de gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden digitale leer- en werkomgeving aan beoordelaars. De volgende scenario's komen in de presentatie voorbij:

- Welke stappen moet een gebruiker (medewerker of leerling) doorlopen van opstarten device tot werken in leeromgeving?
- Het inloggen, zowel voor leerlingen die nog niet, als leerlingen die al wel kunnen lezen;
- Het meekijken van een leerkracht op het device van een leerling;
- De instellingen en aanpassingen die een beheerder ((O)ICT'er) kan doen in de digitale leeromgeving;
- De instellingen en aanpassingen die een leerkracht kan doen voor zijn groep in de digitale leeromgeving;
- Wat moet een beheerder op school ((O)ICT'er) doen in de netwerkomgeving?
- Wat kan een beheerder op school ((O)ICT'er) doen in de netwerkomgeving?
- Wat houdt de helpfunctie in de digitale leeromgeving?

De gebruiksvriendelijkheid wordt op de volgende wijze beoordeeld:

Alle beoordelaars beoordelen de vijf bovenstaande punten los van elkaar middels het volgende beoordelingskader:

Mate van gebruiksvriendelijkheid:

- Onvoldoende (0)
- Matig (25%)
- Voldoende (50%)
- Ruim voldoende (75%)
- Goed (100%)

Elke beoordelaar beoordeelt individueel alle acties. Het gemiddelde van de scores van alle beoordelaars per actie vormt uiteindelijk de score voor die actie. Het is dus mogelijk dat er per actie scores worden behaald die niet één op één met het beoordelingskader overeenkomen (bv 60% of 55%). Voor de presentatie kunnen in totaal maximaal 20 punten worden behaald, evenredig verdeeld over de acht punten, dus maximaal 2,5 punten per actie. Het toe te kennen aantal punten is het behaalde percentage van het maximale aantal punten per vraag. De scores van alle acht de acties worden bij elkaar opgeteld om te komen tot het totaal aantal punten voor de presentatie. Een demonstratie neemt maximaal een half uur in beslag, waarna een kwartier vragen gesteld kunnen worden.

4.3 Prijs

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

Onderdeel 1	Afprijzen per	Weging
Transitiekosten eenmalig	Per locatie	28
Uitvoeren wifi survey	Per locatie	28
Netwerkbeheer, inclusief helpdesk, devicebeheer & digitale leeromgeving	Per leerling / medewerker per jaar	20.000
Installatie nieuwe devices in netwerk door Opdrachtnemer	Per stuk	2000
Optioneel dedicated helpdesk (maximaal 5 tot 10 personen beantwoorden vragen van Opdrachtgever)	Per jaar	4
Projectmanager	Uur	100
Senior medewerker > 8 jaar ervaring	Uur	500
Junior medewerker	Uur	500
Uurtarief strippenkaart voor medewerker die 90% van alle vragen kan beantwoorden op een school, inclusief reiskosten en reistijd	Uur	2000

De maximale prijs per leerling / medewerker per jaar bedraagt € 14 exclusief btw. De maximale prijs voor migratie per locatie bedraagt € 2000 exclusief btw per locatie.

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

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2025 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

4.4 Varianten

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

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

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

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

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

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

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

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

Beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

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

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.

50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en • bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.
25%	Het ingediende antwoord: • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Inschrijvingen moeten minimaal de helft plus 1 van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

5.4 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald? Dan worden het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

De inschrijfprijs wordt bepaald door de op te geven prijzen te vermenigvuldigen met de weging per prijs en de producten bij elkaar op te tellen. De inschrijving met de laagste inschrijfprijs krijgt 20 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

$$\text{Score} = \text{<max aantal punten>} - (\text{<maximaal aantal punten>} * \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}; 2))$$

Indien de aangeboden prijs van inschrijver leidt tot een negatieve score (lager dan 0) voor het subgunningscriterium prijs wordt deze score gecorrigeerd naar 0 punten voor het subgunningscriterium prijs.

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

5.5 Rangschikking

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

Prijs	Kwaliteit
20%	80%

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

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

6. Vervolg

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

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

Er wordt gegund onder voorbehoud van geldige bewijsstukken en uitblijven van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst, aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod in de gegunde inschrijving(en).

Indien een inschrijving niet aan alle vereisten voldoet, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Aanbestedende dienst verzend de opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervalltermijn wat betekent dat inschrijver na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

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