

Uitnodiging tot inschrijving

Europese aanbesteding

ICT Beheer

Openbare procedure

**Gerrit Rietveld Academie
en het Sandberg Instituut.**

Auteur : Pro Mereor, Opsteller: J. Plattel

Datum : 24 mei 2023

Project nr: 1226

Tender nr: TN407639

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	3
ALGEMEEN	4
1 ALGEMEEN	5
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	7
2 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	11
2.1 ALGEMEEN	11
2.2 OPDRACHTBESCHRIJVING	11
2.3 MINIMALE EISEN	19
3 BEOORDELINGSPROCEDURE	21
4 UITSLUITINGSGRONDEN	23
5 GESCHIKTHEIDSEISEN	24
5.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	24
5.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	24
6 PROGRAMMA VAN ALGEMENE EISEN	27
8 GUNNINGCRITERIA	29
6.1 WEGINGSFACTOREN	29
6.2 PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS	29
6.3 PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT	30
6.4 SCOREBEREKENING PRIJS	33
6.5 SCOREBEREKENING KWALITEIT	34
6.6 BEREKENING EINDSCORE	34
7 OVERZICHT ANNEXEN	35
CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING	36

Definities

In deze Uitnodiging tot inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gerrit Rietveld Academie te Amsterdam
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze uitnodiging tot inschrijving en de nota('s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 18:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Algemeen

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding outsourcing ICT-beheer. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in Annex I Handleiding TenderNed

TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

1 Algemeen

Toelichting Aanbestedende dienst

De Gerrit Rietveld Academie is een zelfstandige hogeschool met circa 850 studenten en 130 cursisten. De Rietveld Academie verzorgt de bacheloropleiding Beeldende kunst & vormgeving (applied sciences for Fine Arts and Design)

waaronder de verschillende afstudeerrichtingen zijn ondergebracht. De Gerrit Rietveld Academie bestaat uit de Rietveld Academie (bachelor onderwijs, onderverdeeld in 14 afdelingen), een vooropleiding en oriëntatie cursus, een avondopleiding (DOGtime), het Rietveld op Proefprogramma en Studium Generale, het Sandberg Instituut (masteronderwijs, onderverdeeld in 7 afdelingen), 23 werkplaatsen, verscheidende onderzoeksgroepen en twee lectoraten. Aan de academie zijn zo'n tweehonderd docenten verbonden. De docenten zijn werkzaam in een parttime dienstverband en zijn daarnaast zelfstandig kunstenaar of vormgever. De voertaal is Engels (70% van de studenten komt uit het buitenland; 55 landen).

Voor meer informatie wordt Inschrijver verwezen naar: <https://rietveldacademie.nl>.

Doel en looptijd

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van een Inschrijver gedurende een initiële periode van twee (2) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van vier (4) keer twee (2) jaar.

Omvang

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een indicatieve jaarlijkse waarde van € 100.000 tot € 150.000 (excl. Btw).

Herzieningsclausule

Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting. Een aanpassing kan mogelijk leiden tot een verandering in de Uitnodiging tot Inschrijving. Indien deze aanpassing optreedt, zal in onderling overleg tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald worden wat de gevolgen zijn voor de tot dan toe uitgevoerde leveringen en/of diensten. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Met deze bepaling wordt nadrukkelijk beoogd een herzieningsclausule op te nemen zoals bedoeld in art. 2.163c Aanbestedingswet. Tijdsplanning
Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Tabel 2 Planning

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	24 mei 2023
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	12 juni 2023, 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	21 juni 2023
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	26 juni 2023, 12.00 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	3 juli 2023
Ontvangst Inschrijvingen	21 augustus 2023
Beoordeling Inschrijvingen	Week 34 en 35
Interactieve fase	14 september 2023: 13.00 uur - 17.00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	18 september 2023
Verificatie	Week 38 en 29
Gunning	9 oktober 2023
Implementatieperiode	Vanaf 6 november (week 45)
Start leveringen (finale datum)	1 januari 2024

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer J. Plattel van Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@TenderNed.nl.

Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: Annex VII Template vraag en antwoord;
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen;
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst;
- In een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen.

Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend;
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving);
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder het format, de inhoud, de lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.
-

Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Inschrijvers, derden en overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Het is de Aanbestedende dienst toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de aanvankelijke Inschrijver zonder nieuwe (her)aanbestedingsprocedure te vervangen indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie, mits de overnemende partij voldoet aan de oorspronkelijke gestelde criteria en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de Overeenkomst met zich meebrengt.
6. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.
8. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
10. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
11. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procédés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
12. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.
13. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen.
14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de Nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht.

De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de Nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver:

- Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
- Een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken via e-mail op: aanbestedingen@rietveldacademie.nl. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
- Als de Inschrijver het niet eens is met het oordeel van de Commissie van Aanbestedingsexperts dan kan een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Inschrijver stuurt een kopie van de dagvaarding toe middels TenderNed.

Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Nota van Inlichtingen;
2. Klacht;
3. Commissie van Aanbestedingsexperts en/of rechtsgang.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding.
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

2 Beschrijving van opdracht

2.1 Algemeen

ICT behoort op de Rietveld Academie en het Sandberg Instituut niet tot de kernactiviteiten. De kantoorautomatisering is ondersteunend aan het bedrijfsproces en daarmee niet leidend voor de bedrijfsvoering.

Binnen de diverse opleidingen is er een groeiende aandacht voor Virtual Reality, Augmented Reality, Robotica en Computer Aided Design. De ICT-afdeling speelt hierin een belangrijk rol als “facilitator” van deze vormen van automatisering. Binnen de academie wordt een ICT-regie beleid nagestreefd waarbij de lokale ICT-afdeling primair verantwoordelijk is voor de ICT-visie, de ICT-strategie en de tactische uitvoering hiervan. Dit doet de afdeling in nauwe samenwerking met de organisatie en externe toeleveranciers die de ICT-diensten en ICT-producten daadwerkelijk leveren en beheren

2.2 Opdrachtbeschrijving

Aanbestedende dienst is op zoek naar één strategische ICT-outsourcingspartner die Aanbestedende dienst in staat stelt de kloof tussen eindgebruikers en de afdeling ICT te verkleinen. Het beoogde eindresultaat van deze aanbesteding is een meerjarige overeenkomst met een strategische ICT-dienstverlener, die in staat is de continuïteit van de ICT-dienstverlening richting de (eind)gebruikers van de Aanbestedende dienst en de informatievoorziening in het algemeen te waarborgen en ontwikkelen. Hierbij is het van belang dat Inschrijver (afdeling overschrijdend) samenwerkt met verschillende functionarissen van Aanbestedende dienst van onder andere, maar niet beperkt tot de afdeling ICT, werkplaatsen en onderwijsorganisatie.

Kennisgebieden

Van de ICT-beheer partij wordt kennis verwacht van op de volgende ICT gebieden:

- MS-Windows
- Apple
- MFA en cybersecurity
- Azure (+ portal)
- MS365
- Backups
- Linux
- Virtualisatie (hyper-v)
- Storage
- Serverbeheer

Opdracht

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die de volgende hoofdactiviteiten uitvoert:

- A ICT-Werkplek beheer
- B ServerBeheer
- C Applicatiebeheer (alleen technische ondersteuning infrastructuur, niet inhoudelijk)
- D Printerbeheer (uitgevoerd door Xafax, met name installeren van drivers)
- E Servicedesk
- F Server Storage

A ICT-WERKPLEK BEHEER

De ICT-Werkplek bestaat uit een computer met toebehoren zoals een toetsenbord, computermuis, monitor, een telefoontoestel etc. De ICT- Werkplek maakt het voor medewerkers mogelijk computerwerkzaamheden te verrichten.

Omgeving

Computers

- Installatie en configuratie
- Laptops en Desktops
 - HP en DELL
 - Apple
- Tablets en Mobiele telefoons (zeer beperkt)
 - Apple /Android
- Bring Your Own Device (BYON)

Bij een computer behorende systeemsoftware (incl. support)

Windows via Intune en Apple via Jamf

- Firmware
- OEM-licenties
- Beveiligingsvoorzieningen
- Voeding/stroomkabel

Bij het apparaat behorende accessoires en componenten

- Bij het apparaat meegeleverde accessoires en componenten
- Voeding/stroomkabel
- Bedieningsapparatuur zoals Toetsenbord, Muis, Wacom Etc.

Kleine ICT- apparaten en -middelen

- Docking station

- Labelprinter
- Netwerkkaparaat (Niet rackmounted)
- Bij het apparaat meegeleverde accessoires en componenten
- Voeding/stroomkabel

Beeldschermen

- Installatie en configuratie
- Beeldschermen (Losse monitoren)
- Bij het apparaat meegeleverde accessoires en componenten
- Voeding/stroomkabel
- Monitorkabel

Aanbestedende dienst maakt gebruik van het programma Top desk (Incidentenbeheer, wijzigingsbeheer en CMDB). Inschrijver voert haar diensten minimaal 1 dag per week op locatie uit van Aanbestedende dienst. Dit betreft wekelijks de dinsdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

De dienstverlening omtrent de ICT-werkplek bestaat uit:

Beveiligen, configureren, opleveren, onderhouden en ondersteunen van de ICT-Werkplek bestaande uit Computer en Beeldscherm of laptop met of zonder beeldscherm.

Dispatch, reparatie en garantieafhandeling van de ICT-Werkplek.

B SERVER BEHEER

De servers infrastructuur gebruikmakende op het Netwerk is Hybride en combineert fysieke hardware met virtuele servers op locatie en publieke Clouddiensten (IaaS en SaaS).

Omgeving

- Beheer server
 - AEOS
 - Microsoft SQL Server 2012 of nieuwer
 - ADFS
 - WAP
 - Direct Access
 - Print Server (in beheer bij XAFAX in de cloud)
- Firmware
 - OEM-licenties
 - Beveiligingsvoorzieningen

- Voeding/stroomkabel
- DNS beheer
- Back-up on premise omgeving
- Back-up O365
- Disaster recovery (SLA)
- Antivirus Endpoint protective
 - Cybersecurity

De dienstverlening omtrent het server beheer bestaat uit:

Opleveren, onderhouden, beheren en beveiligen van de fysieke servers en virtuele servers en de daarop draaiende programmatuur. Het beheren van Clouddiensten Office 365 en Microsoft Azure en het onderhouden van koppelingen met deze diensten met zowel interne als externe systemen en diensten. Het hoog beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. de disaster recovery van de omgeving. Zorgdragen voor uitvoerbare exit strategie.

C APPLICATIE BEHEER

Softwareprogramma's worden aan de eindgebruiker aangeboden op de ICT- werkplek als Software as a Service (SaaS) vanuit de Cloud. De ICT beheer partij biedt technische ondersteuning infrastructuur en heeft inhoudelijk weinig tot niet met de verschillende applicaties te maken behalve functionele gebruikersvragen (geen inhoudelijke gebruikersvragen, wel het koppelen van programma's).

De inschatting is dat ook het financiële pakket (nu Accountview) per januari 2024 in een cloud omgeving wordt aangeboden aan gebruikers.

Omgeving

- Apple computer Jamf
 - Adobe Creative Cloud
 - Microsoft 365
- Windows computer Intune
 - Adobe Creative Cloud
 - Microsoft 365
- Remote Desktop Services
 - Persmaster
 - Accountview
- Cloud Applicaties/-diensten
 - ZOOM
 - Topdesk
 - Synigo Pulse

- MS 365
- Azure
- Exchange Online
- SharePoint Online
- Microsoft Outlook
- Word Online
- Excel Online
- PowerPoint Online
- OneDrive
- OneNote
- Osiris
- Microsoft Teams
- Planner
- Power BI

Bring Your Own Devices (BYON) is toegestaan. Studenten, docenten en externen maken hiervan gebruik gebruiken eigen applicaties door ICT geleverde cloudapplicaties en Remote Desktop Services.

De dienstverlening omtrent het applicatiebeheer bestaat uit:

Technisch beheer van het aangeboden applicatie landschap. Het Opleveren, onderhouden, beheren en beveiligen van softwareapplicaties. Vastleggen/ documenteren. Advies en ondersteuning van (interne) applicatie beheerders en gebruikers bij vragen en problemen. Vastleggen en onderhouden van de applicatiearchitectuur. Coördinatie van de incident- en wijzigingsprocessen. Verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van deze processen en houdt zich bezig met de coördinatie van activiteiten binnen de eigen afdeling en in overleg met de leidinggevende met belanghebbende stakeholders en toeleveranciers. Binnen de afdeling ICT ondersteunt, bereidt voor en adviseert de PICT op alle operationele onderdelen. De PICT consulteert interne en externe specialisten, bepaalt mede de impact van werkzaamheden op bestaande processen en zorgt ervoor dat werkzaamheden op een efficiëntste-, accurate wijze worden uitgevoerd en afgehandeld. Hierbij draagt de PICT zorg voor de inhoudelijke communicatie richting alle betrokken partijen. Bij escalaties en problemen schakelt de PICT rechtstreeks met de leidinggevende. De PICT biedt waar mogelijk hulp bij verstoringen en problemen.

D PRINTERBEHEER

Printerbeheer is uitbesteed aan externe leveranciers. Voor de ICT-beheer partij bestaat de printerondersteuning met name uit:

- eerstelijns support (helpdesk) bv waarom doet de driver van mijn computer het niet?
- 1e contactpersoon voor storingen met betaalsysteem en printers

- beheer van de managementserver waar supplies en tellerstandten worden gecommuniceerd.
- ondersteuning van direct aangesloten scanners en printers (circa 5 printers en 20 scanners.)
- Printerdrivers ter beschikking stellen

De dienstverlening omtrent het printerbeheer bestaat uit:

De te leveren diensten beperken zich tot het monitoren van MFP en Grafische printers, en ondersteuning van eindgebruikers bij vragen. Ondersteuning direct aangesloten printers, scanners en label/barcode printers.

Accountbeheer.

E SERVICEDESK

De Servicedesk is het boegbeeld van de ICT-dienstverlening en fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle ICT-gerelateerde vragen en ondersteuning. De Servicedesk helpt de gebruikersorganisatie in de breedste zin des woord. Medewerkers zijn eigenaar van alle aangemelde vragen en incidenten, en coördineren de acties die nodig zijn om te komen tot een passende oplossing. De voortgang wordt hierbij constant bewaakt en gecommuniceerd. Bestellingen, reparaties en uitleen van ICT-middelen, even als verzoeken van gebruikers, incidenten en wijzigingen binnen de dienstverlening worden door de Servicedesk verwerkt in servicetool Topdesk.

Omgeving

- Lokaal en op afstand bereikbaar.
- Lokale ondersteuning
 - Windows computer en besturingssysteem Intune
 - Mac computers en besturingssysteem Jamf
 - Microsoft Officeapplicaties en diensten O365/ Teams
 - Adobe Creative Cloudapplicaties en diensten
 - Telefonie
 - Printing
 - Bedrijfsapplicaties
 - Etc.
- Identiteitsbeheer (o.a. identity life-cycle management, password resets, toegang, etc.)
- Responstijden
- Conform een SLA (Nader af te stemmen)
- Topdesk (Incidentenbeheer, wijzigingsbeheer en CMDB)

De dienstverlening omtrent de Servicedesk bestaat uit:

- Het leveren van kwantitatieve en lokale ondersteuning aan medewerkers, docenten en studenten.
- Het aannemen, registreren en bewaken van gebruikersvragen m.b.t. de ICT-Dienstverlening.

- Configureren en uitleveren van ICT-middelen aan bestelgemachtigden.
- Het op locatie verlenen van eerstelijns en tweedelijns ondersteuning aan eindgebruikers:
 - * telefonisch / off site van 8.00 tot 18.00
 - * 1 dag in de week onsite op dinsdag van 9.00 – 17.00.
 - * Op aanvraag/ bij drukte ook de mogelijkheid om op te schalen naar 2 dagen per week (voorkeur voor donderdag). Tegen hetzelfde uurtarief bij aanvraag vanaf 5 werkdagen vooraf.
- Het vastleggen van verstoringen, wensen en bestellingen in Topdesk.
- Gebruikersbeheer.
- Beheer Intune / Jamf
- Zorgdragen van goed gebruik ICT-middelen.

ICT HARDWARE EN INFRASTRUCTUUR

Het beheer en ondersteuning gaat over:

- printers (30 printers extern beheer)
- 20 scanners
- 60 laptops (30 Apple, 30 Windows)
- Gebruikers (850 studenten, 150 medewerkers)
- 25 servers
- 15 Windows werkplekken met vaste computers
- 40 Apple werkplekken met vaste computers(werkplaatsen)

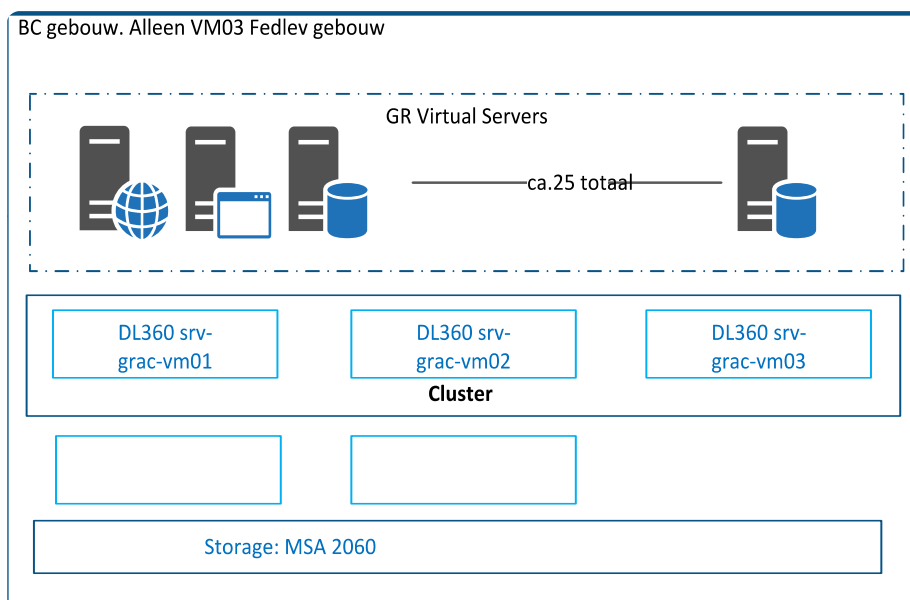
ICT-infrastructuur

De ICT Infrastructuur is verdeeld over drie onderwijsgebouwen, het Fedlev gebouw, het Rietveld gebouw en het Benthem Crouwel gebouw. Deze gebouwen zijn alle drie gevestigd aan Fred. Roeskestraat 96 Amsterdam.

F STORAGE

- Lokaal en serversomgeving.

Plaatje 3 Infrastructuur



2.3 Minimale eisen

Tabel 4

Minimale eisen	
P.E. 1.	Inschrijver dient de gevraagde leveringen/dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst.
P.E. 2.	Inschrijver heeft relevante ervaring en kennis met en van de genoemde ICT-diensten.
P.E. 3.	Alle door Inschrijver bij Aanbestedende dienst ingezet personeel dient de Nederlandse taal machtig te zijn in zowel schrift als spraak. Medewerkers op de helpdesk dienen de Engelse taal (B2-niveau) machtig te zijn in zowel schrift als spraak.
P.E. 4.	Aanbestedende dienst kan personeel dat wordt ingezet door Inschrijver bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren. Aanbestedende dienst en Inschrijver zullen vervolgens in overleg treden voor de vervanging van het betreffende personeel.
P.E. 5.	Inschrijver stelt als onderdeel van de Servicedesk beschikbaar gedurende Werkdagen voor ondersteuning van eindgebruikers bij Incidenten. Deze helpdesk is bereikbaar op via -mail of een ticketsysteem.
P.E. 6.	De helpdeskmedewerker(s) en overig in te zetten personeel dienen over voldoende kwalificaties en ervaring te beschikken om de ServiceDesk naar behoren te kunnen uitvoeren.
P.E. 7.	De helpdeskmedewerker die fysiek aanwezig is dient (pro)actief gebruikers te ondersteunen en duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor alle (eind)gebruikers.
P.E. 8.	Op alle (gebruikers)vragen worden binnen acht (8) Werkuur gereageerd met een antwoord over manier van opvolging.
P.E. 9.	De Inschrijver dient alle ICT-componenten (24/7) te beheren en monitoren middels ICT-managementsoftware.
P.E. 10.	Inschrijver dient bestaande systemen van tijd tot tijd te voorzien van nieuwe configuraties, aanpassingen, updates en/of additionele software-installaties.
P.E. 11.	De helpdesk-coördinator c.q. servicelevel manager dient periodiek rapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van Incidenten. Tevens dient de helpdesk-coördinator proactief mee te denken om mogelijke structurele Incidenten te signaleren en in overleg met de informatiemanager van Aanbestedende dienst oplossingen te bespreken.
P.E. 12.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van de ICT-Infrastructuur van 99,80 % gedurende Werkdagen.
P.E. 13.	Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwarende of uitbreiding van de door Inschrijver te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Inschrijver

	in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Inschrijver toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Inschrijver meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij Aanbestedende dienst daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Inschrijver voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Aanbestedende dienst schriftelijk heeft akkoord heeft gegeven. Ter zake van het door Inschrijver te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Inschrijver is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Aanbestedende dienst hiermee instemt.
P.E. 14.	Openingstijden helpdesk: • off site van ma t/m vr van 8.00 tot 18.00 met uitzondering van feestdagen • on site (op locatie) elke dinsdag van 9.00 t/m 17.00 met uitzondering van feestdagen en schoolvakanties. Bij drukte/ op verzoek ook op donderdag tegen hetzelfde tarief. • Calamiteiten: storingsdienst bereikbaar 24 uur per dag (afgelopen 2 jaar niet voorgekomen)

3 Beoordelingsprocedure

Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Annex II Overige formulieren correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de gevraagde informatie en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex IX Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- Annex XI Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van Annex III Prijzenblad of deze helemaal of gedeeltelijk niet is ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase (indien van toepassing)

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van elke kwaliteitswens (fase 5a) een minimale puntenscore behalen van 6 punten (voordat de weging wordt toegepast) worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

4 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de benodigde informatie, op te slaan en als zodanig toe te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

5 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

5.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevulde Annex VI Referentieblad;
- Een ingevulde en ondertekende Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad en een volledig en correct ingevulde Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe bij de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Annex VI Referentieblad en Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

5.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

b. Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.000.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

- A ICT-Werkplek beheer
- B ServerBeheer
- C Applicatiebeheer
- D Printerbeheer
- E Servicesdesk
- F Storage

2) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad- maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

1. Soortgelijke dienstverlening;
 - A ICT-Werkplek beheer
 - B Serverbeheer
 - C Applicatiebeheer
 - D Ondersteuning MS365, Azure
 - E Cybersecurity
 - F Servicesdesk
2. Minimale jaarlijkse opdrachtwaarde van € 100.000,00 – 150.000
3. Soortgelijke organisatie

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een ISAE 3402 certificaat

d. Milieubeheer

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een opgave van de maatregelen inzake milieubeheer die de Inschrijver kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (14001:2015) of gelijkwaardig.

6 Programma van Algemene Eisen

Tabel 5

Nr.	Eis
P.E. 15.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 16.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 17.	De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 18.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 19.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 20.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CBS-index, nr. 61. 2015=100. Prijsindexnavigatie: Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100 (cbs.nl)
P.E. 21.	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet met betrekking tot P.E.6.
P.E. 22.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 23.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.

Nr.	Eis
P.E. 24.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 25.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 26.	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst.
P.E. 27.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 28.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.

7 Gunningcriteria

7.1 Wegingsfactoren

Tabel 6

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Maximale score
Prijs			40	
	Prijswens 1	10	40	400
Kwaliteit			60	
	Kwaliteitswens 1	10	25	250
	Kwaliteitswens 2	10	15	150
	Kwaliteitswens 3	10	10	100
	Kwaliteitswens 4	10	10	100
Totaal			100	1.000

7.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 3

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de ingediende Totaalprijs. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de prijswens in, in middels Annex III Prijzenblad (Excelbestand). Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de ingevulde Annex III Prijzenblad toe.

Instructie indienen prijswens(en):

Voor het indienen van de prijswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver maakt -op straffe van uitsluiting- gebruik van Annex III Prijzenblad en dient deze via TenderNed in.

7.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 4

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op haar dienstverlening. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven: 1. De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan het ICT-beheer op locatie zoals beschreven hoofdstuk 3. 2. De wijze waarop Inschrijver geeft aan het ICT-beheer op afstand zoals beschreven hoofdstuk 3. 3. De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt tijdig antwoord te geven op (gebruikers)vragen en management; Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een opgave van haar specialistische kennis die nodig wordt geacht om de opdracht naar behoren uit te voeren. Inschrijver dient per onderdeel aan te geven of Inschrijver beschikt over deze kennis. Inschrijver beschrijft hoe zij deze kennis actueel houdt en borgt gedurende de uitvoering van de opdracht. Het kennisniveau (Annex XII) en maatregelen omtrent borging van de kennis worden in gelijke onderlinge samenhang beoordeeld. Maximaal twee (2) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld. Inschrijver gebruikt voor de uitwerking annex XII Invulformulier kwaliteitswens 2. Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt het invulformulier toe.
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op haar Service Level Agreement (SLA) . De volgende onderwerpen komen minimaal aan de orde: • Gegarandeerde beschikbaarheid ondersteuning; • Borging i.g.v. calamiteiten; • Incidentafhandeling; • Prioritering; • Respons- en hersteltijden. • Escalatieprocedure; • Service windows en onderhoud; • Gegarandeerde KPI's en meting daarvan; • Communicatie; • Rapportage en evaluatie Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld. Inschrijver dient tevens de ingevulde Annex XI Minimale SLA criteria bij de Inschrijving toe te voegen. Dit onderdeel wordt mede beoordeeld.
Kwaliteitswens 4.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen tijdens een Interview. Inschrijver dient sleutelfunctionarissen te presenteren die daadwerkelijk worden ingezet bij de aangeboden dienstverlening. Inschrijver stuurt de C.V. 's van de sleutelfunctionarissen mee met de inschrijving alsmede de cv's van de vervangers. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen: 1. Projectmedewerker 2. ICT expert medewerker (2^e lijns) 3. Helpdesk medewerker (1^e lijns)

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van de kwaliteitswensen in één (1) pdf-bestand per kwaliteitswens en dient deze middels TenderNed in;
- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0 punten- te gebruiken.

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0 tot en met 10 (even getallen) . Aan de beste uitwerking op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid worden 10 punten toegekend.

Volledigheid

De volledigheid wordt beoordeeld op de uitwerking alle gevraagde aspecten. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde subwegingsfactor.

Inhoudelijkheid

Bij de beoordeling wordt gelet op inhoudelijkheid van invulling op de kwaliteitswens.

Beoordeling Programma van wensen

De beoordeling vindt plaats op basis van onderlinge vergelijking waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de minimale eisen en projectdoelstelling(en) van de Aanbestedende dienst. Voor de beoordeling van de kwaliteit wordt gebruik gemaakt van de volgende puntentoekenningen:

Tabel 9

Puntentoe kenning	Omschrijving en motivatie (wens 1, 2 en 3)	Omschrijving en motivatie (wens 4)
10	Inschrijver werkt alle gevraagde aspecten uit en voorziet alle aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft een overtreffende invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een toelichting waarin wordt beargumenteerd dat de door de inschrijver aangeboden dienstverlening aantoonbare en aanvullende mogelijkheden biedt die meerwaarde opleveren van het aanbod.
8	Inschrijver werkt alle gevraagde aspecten uit, maar voorziet de aspecten deels van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft ruimschoots invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een

		ruime toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt die meerwaarde opleveren van het aanbod.
6	Inschrijver werkt minimaal 75 % van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft overeenstemmende invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt die meerwaarde opleveren van het aanbod.
4	Inschrijver werkt minimaal 50 % van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft beperkte invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en/of inschrijver geeft hierbij een beperkte toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt die meerwaarde opleveren van het aanbod.
2	Inschrijver werkt minimaal 25 % van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft aan niet te voldoen aan de vraagstelling van het gunningscriterium en/of geeft geen antwoord doordat er niets is ingevuld, dan wel het antwoord van inschrijver is onvolledig.
0	Geen uitwerking.	Geen uitwerking.

7.4 Scoreberekening Prijs

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning = $10 \cdot (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver-laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $10 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10$ punten
- Inschrijver Y: $10 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$ punten
- Inschrijver Z: $10 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$ punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,33 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 7,24 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in gevallen waarin de laagste totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

7.5 Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteitswens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteitswens:

- Inschrijver X: 10 punten
- Inschrijver Y: 6 punten
- Inschrijver Z: 8 punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 6 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 8 punten * subwegingsfactor = score

7.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

8 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept)overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningspagina
Annex X:	(Concept)verwerkersovereenkomst
Annex XI:	Minimale SLA criteria
Annex XII:	Kwaliteitswens 2

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 10

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Beantwoording Kwaliteitswens 4		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 4
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1