

Aanbestedingsdocument
Europese openbare aanbesteding IT Beheer

Aanbestedende dienst:	MOVARE
Opgesteld door:	MOVARE en InkoopMeesters
Datum:	28 juni 2023
Versie	Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding IT Beheer van MOVARE. 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

Definities.....	5
1. Aan te besteden opdracht.....	8
1.1 Aanbestedende dienst.....	8
1.2 Aan te besteden opdracht.....	8
1.3 Huidige situatie.....	9
1.3.1 IT Infrastructuur.....	9
1.3.2 Provisioning	10
1.3.3 Werkplekken.....	11
1.3.4 Security	11
1.3.5 Beheer	12
1.3.6 DLWO.....	12
1.4 Gewenste situatie.....	12
1.4.1 IT Infrastructuur.....	12
1.4.2 Hardware	12
1.4.3 Provisioning	13
1.4.4 Werkplekken.....	14
1.4.5 Security	14
1.4.6 Beheer	14
1.4.7 DLWO.....	15
1.5 Doelstelling van de opdracht.....	15
1.6 Omvang van de aan te besteden opdracht	15
1.7 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	15
1.8 Samenvoeging van opdrachten	15
1.9 Verdeling in percelen	16
1.10 Te sluiten overeenkomst	16
1.11 Toepasselijke Algemene Voorwaarden	16
1.12 Kritische Prestatie Indicatoren	16
2. Procedure	18
2.1 Toepasselijke wetgeving.....	18
2.2 Toepasselijke procedure	18
2.3 Gunningscriterium.....	18
2.4 Planning	18
2.5 Contactpersoon	19
2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	19
2.7 Vragen	19
2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers	19
2.9 Voorbehoud.....	19

2.10	Inschrijfkosten	20
2.11	Vertrouwelijkheid	20
2.12	Vormvereisten	20
2.12.1	Taal	20
2.12.2	Indeling van inschrijving	20
2.12.3	Maximaal aantal pagina's	21
2.13	Inschrijving samen met andere partij	21
2.14	Gestanddoening	21
2.15	Klachten	21
2.16	Bijlagen	21
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers	23
3.1	Uitsluitingsgronden	23
3.2	Geschiktheidseisen	23
3.2.1	Geschiktheidseis over financiële en economische draagkracht	23
3.2.2	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid	23
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	23
4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	25
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	25
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	39
4.3	Prijs	42
4.4	Varianten	42
5.	Beoordeling van inschrijvingen	43
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	43
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	43
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen	43
5.4	Beoordeling van de prijs	44
5.5	Rangschikking	44
6.	Vervolg	46

Definities

Onderstaand zijn de begrippen uit dit Aanbestedingsdocument opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanspreekpunten	Medewerkers van Opdrachtgever die door het Hoofd Bedrijfsvoering van Opdrachtgever zijn geautoriseerd om op te treden als contactpersoon in het kader van de uitvoering van het Beheer. Deze autorisatie is vastgelegd in een register van Opdrachtgever en kan betrekking hebben op één of meer Locaties of op specifieke aandachtsgebieden, zoals Beveiliging.
Applicatie	Software die gangbaar is in het Primair Onderwijs alsmede de titels die zijn opgenomen in de catalogus in bijlage 2C.
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid geeft aan in hoeverre de digitale leer- en werkomgeving, Applicatie, Netwerk of Hardware toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruiker.
Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO)	Een omgeving waarmee de Gebruiker op elk device toegang krijgt tot alle Applicaties.
Doorlooptijd	De uren tijdens Werkuren tussen het moment van de melding van een Incident door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot het moment waarop de Opdrachtgever heeft bevestigd dat het Incident is opgelost en het Incident is afgemeld in het systeem van de Opdrachtnemer.
Gebruiker	Leerlingen alsmede Medewerkers van Opdrachtgever die gebruik maken van IT- infrastructuur.
Hardware	Alle PC's, tablets, laptops, multifunctionals en digiboards die gedurende de Overeenkomst in gebruik zijn bij Opdrachtgever. De componenten, die deel uitmaken van het Netwerk vallen ook onder het begrip hardware.
Hersteltijd	De uren tijdens Werkuren tussen het moment van de melding van een Incident door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot het moment waarop de Opdrachtgever heeft bevestigd dat het Incident is

	opgelost en het Incident is afgemeld in het systeem van de Opdrachtnemer. De doorlooptijd waarbij Opdrachtnemer wacht op een leverancier of op de Opdrachtgever telt niet mee bij de Hersteltijd.
Incident	Een gebeurtenis waardoor onderdelen van IT-infrastructuur niet beschikbaar zijn of afwijken van de gebruikelijke functionaliteit of waardoor deze anderszins niet naar behoren functioneren.
Locatie	Een schoollocatie van MOVARE of een locatie waar het bestuursbureau van Opdrachtgever is gevestigd.
Netwerk	De huidige en toekomstige bekabelde en draadloze netwerkvoorzieningen op alle Locaties bestaande uit alle switches, routers, firewalls, controllers, access points en servers.
Niet-Beschikbaarheid	Niet-Beschikbaarheid is de tijd dat de digitale leer- en werkomgeving, Applicatie, Netwerk of Hardware niet toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruiker
Onderhoudsvenster	Alle dagen tussen 22:00 uur en 7:00 uur.
Opdrachtgever	Ook aangeduid als MOVARE. Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde Onderwijsstichting MOVARE.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit in het kader van de Aanbesteding.
Reactietijd	De tijd tijdens Werkuren tussen het moment van melding van een Incident bij de Opdrachtnemer door Opdrachtgever tot het moment waarop de Opdrachtnemer start met het oplossen.
Servicevenster	Op alle werkdagen van 7:30 uur tot en met 17:30 uur.
Werkdagen	Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen, carnavalsmaandag en de in Nederland erkende feestdagen.
Werkuren	De uren op de Werkdagen tussen 07.30 uur en 17.30 uur.
Wijziging	Dit betreft een niet-routinematige Wijziging op te beheren objecten. Voorbeelden hiervan zijn nieuwe

versies van het Operating Systeem of de
samenvoeging van Locaties.

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

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

Wij besturen en verbinden 46 scholen in de gemeenten Beekdaelen, Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld, Sittard-Geleen en Vaals. Dit zijn 41 'reguliere' basisscholen, 1 taalschool, 3 scholen voor speciaal basisonderwijs en 1 school voor speciaal (voortgezet) onderwijs, met in totaal 11.503 leerlingen en 1079 medewerkers. Voor informatie over onze individuele scholen, verwijzen we graag door naar de eigen websites van onze scholen. Wij geven scholen nadrukkelijk de ruimte en autonomie om hun eigen visie en werkwijzen in te zetten, passend bij hun leerlingenpopulatie.

Missie

MOVARE staat voor goed onderwijs waaraan alle leerlingen mogen en kunnen meedoen, op maat voor elke leerling. Dit gebeurt met aandacht voor individuele autonomie, authenticiteit en met respect. Zowel voor elkaar als voor de wereld waarin wij leven.

Visie

MOVARE gaat voor goed onderwijs voor al haar leerlingen, voor nu en in de toekomst. Het onderwijs is, net als de maatschappij, continu in beweging. Om goed onderwijs te kunnen geven, is het belangrijk om mee te bewegen. MOVARE geeft die beweging nadrukkelijk richting in de vorm van een vooruitstrevende aanpak en werkwijze. MOVARE is zowel letterlijk als figuurlijk continu in beweging om de kwaliteit van het onderwijs te verhogen. Kenmerkend zijn het hoge ambitieniveau, de ondernemingszin en de aandacht voor innovatie. Alle medewerkers geven hun activiteiten zodanig vorm en inhoud dat het de kwaliteit van het onderwijs aan al onze leerlingen ten goede komt.

MOVARE wil haar leerlingen ondersteunen zich te ontwikkelen tot gelukkige en optimistische mensen. Het kind heeft het recht op onderwijs. En wij hebben de plicht om onderwijs te bieden, waarin alle leerlingen zo optimaal mogelijk aan hun trekken komen. Ook de kinderrechten geven mede richting aan ons werk. Wij willen dat leerlingen mogen zeggen wat ze denken en voelen. Wij willen dat leerlingen gezond en veilig opgroeien en erkennen hun recht dat spelonderwijs te mogen doen.

Kernwaarden

MOVARE heeft transparantie, respect, veiligheid en samen als kernwaarden die leidend zijn in ons denken en doen. Zij helpen ons de juiste keuzes te maken en op koers te blijven.

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

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd: het uitvoeren van netwerk- en apparaat beheer, het voorzien in een DLWO, het beheer van de gebruikers- en hun toegangsrechten en het (blijvend) optimaliseren van de security van de IT omgeving van Movare. Het beheer van het netwerk omvat het bekabelde en het wifi-netwerk. O365 en Azure beheer is onderdeel van de opdracht evenals het maximaliseren van het gebruik van ingekochte licenties (A3).

De opdracht heeft betrekking op alle Movare-scholen, het bestuursbureau (het MOVARE-huis), alle medewerkers en alle leerlingen.

1.3 Huidige situatie

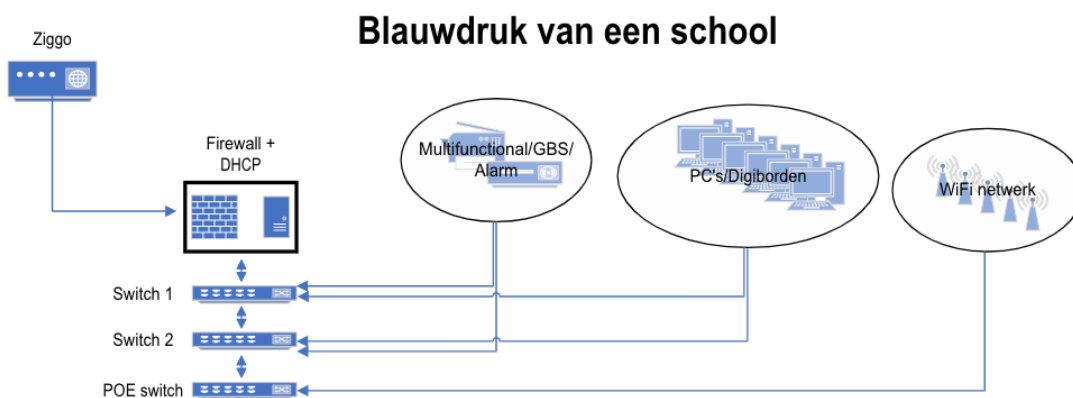
Op dit moment is Skool de ICT-beheerpartner die de rol van SPOC (Single Point of Contact) vervult en ons ontzorgt op het gebied van ICT. De huidige beheerpartij is verantwoordelijk voor het beheer van onze complete ICT-omgeving in zowel onze scholen als het MOVARE-huis. Ze leveren de DLWO en zorgen voor het beheer van gebruikers en rechten. In deze paragraaf zullen we onze ICT-omgeving en het beheer nader beschrijven. Onderstaande kengetallen geven een indicatie van de omvang van het huidige beheer:

Aantal Windows PC's, Laptops en OPS Modules	3.546
MacBooks	23
iPhones	124
Chromebooks	5.110
iPads	530

1.3.1 IT Infrastructuur

Het huidige beheer omvat de verantwoordelijkheid voor al onze netwerken op scholen en het MOVARE-huis. Ze onderhouden en beheren het vaste en draadloze netwerk, beheren en onderhouden de patchkast, het leveren en beheren van een firewall en switches in onze netwerken en zorgen voor alle noodzakelijke verbindingen in de gebouwen, zoals alarm- en gebouwbeheersystemen. Per locatie hebben we 5 IP-adressen beschikbaar die we in de toekomst slimmer willen inzetten voor bijvoorbeeld alarminstallaties, gebouwbeheersystemen etc.

Het onderstaande schema toont een blauwdruk van de inrichting van een school.



Deze blauwdruk dient uitgevoerd te worden per school waarvan we het pand in zijn geheel of gedeeltelijk in gebruik hebben en beheren. Er zijn enkele locaties waar we een gedeelte van een pand huren, hierbij is deze blauwdruk niet altijd toepasbaar.

De grote van een WiFi-netwerk, aantal PC's en Laptops en overige componenten in het netwerk verschillen per locatie.

1.3.2 Provisioning

De verantwoordelijkheid voor het beheren van cloud-services, inclusief Microsoft 365, Google en Apple-omgevingen, ligt bij de huidige beheerpartij. Zij zorgen voor automatische provisioning van accounts en toegang van accounts tot het netwerk, software en data door middel van koppelingen tussen de ParnasSys en AFAS enerzijds en DLWO anderzijds.

Hierdoor worden medewerker- en leerlingenaccounts op een efficiënte manier aangemaakt en beheerd. De huidige beheerpartij is verantwoordelijk voor het beheer van deze accounts in Azure Active Directory (AAD).

AFAS Online

Een koppeling met AFAS zorgt voor het daadwerkelijk aanmaken, wijzigen en blokkeren van de accounts van alle medewerkers. De AFAS-koppeling bestaat uit:

- tooling van IJK waarmee de velden worden gedefinieerd die in de koppeling naar AAD worden aangeboden. Tevens worden hierin de organisatorische eenheden gedefinieerd die moeten worden gekoppeld aan een AAD groep.
- een set van Powershell scripts waarmee de data die aangeboden wordt door de koppeling naar de AAD wordt gebracht. Deze scripts zijn door de huidige beheerpartij gemaakt, maar eigendom van Movare. De scripts zijn stabiel en behoeven weinig tot geen onderhoud.

ParnasSys

Movare maakt gebruik van ParnasSys als leerlingadministratie- en -volgsysteem (leerlingontwikkelingssysteem).

Een koppeling met ParnasSys zorgt voor het daadwerkelijk aanmaken, wijzigen en verwijderen van de accounts van alle leerlingen. De koppeling met ParnasSys zorgt er ook voor dat leerkrachten toegang krijgen tot Basispoort en voor het vormen van de groepen. Het aanmaken, wijzigen en verwijderen van leerkrachten vindt plaats op basis van een koppeling met AFAS.

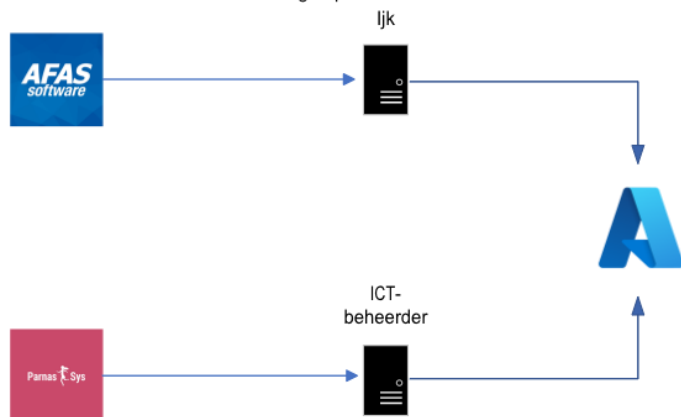
De huidige beheerpartij zorgt ieder schooljaar voor het maken van een Teams omgeving per klas met de juiste leerlingen en leerkrachten op basis van de gegevens in ParnasSys. Na afloop van een schooljaar wordt de Teams omgeving gearchiveerd en worden de leerlingen losgekoppeld van de Teams omgeving. De leerkrachten houden wel toegang en kunnen bestanden van dat schooljaar nog benaderen.

Een leerkracht heeft geen rol in het toekennen van rechten. Wel zal de leerkracht de mogelijkheid moeten krijgen om een wachtwoord reset voor een leerling uit te kunnen voeren.

Het onderstaande schema toont de huidige werkwijze. Een uitgebreide beschrijving van de oplossing voor provisioning is opgenomen in bijlage 10.

Accounts

De AFAS koppeling van Ijk zorgt voor het aanmaken, wijzigen en blokkeren van medewerker accounts. Daarnaast zorgt de koppeling ook voor het toevoegen en verwijderen van accounts aan verschillende Microsoft 365 groepen.



In de Azure AD komen de accounts samen. Medewerkers hebben een @movare.nl account en leerlingen hebben een @lIn-movare.nl account. Hier worden de SSO koppelingen gemaakt, de MFA en conditional access policies gemaakt en beheert en op basis van de lidmaatschap van een groep de licenties uitgedeeld. Alle medewerkers en leerlingen hebben een A3 licentie.

Medewerkers loggen in met hun wachtwoord en MFA, de leerlingen hebben de mogelijkheid om in te loggen met een plaatje of een wachtwoord.

Deze koppeling zorgt ervoor dat de leerling accounts worden aangemaakt. Verder zorgt deze koppeling ook voor het aanmaken van de Teams omgevingen per klas en dat de samenstelling van leerlingen en leerkrachten klopt. Iedere jaarovergang worden deze Teams opnieuw aangemaakt.

1.3.3 Werkplekken

Devices worden door de scholen besteld via het bestuursbureau van MOVARE. Scholen zijn vrij om te kiezen uit een breed aanbod van devices. Bijlage 2A bevat een totaaloverzicht van alle devices op de scholen. De devices worden afgeleverd op de school en ter plekke op een eenvoudige wijze ingericht. Dit kan de ICT-er zelf of de beheerpartij op afstand.

Het beheer van de werkplekken wordt uitgevoerd door de huidige beheerpartij en is afhankelijk van het apparaat en besturingssysteem. Voor Windows-PC's, Laptops, iPhone, Digiborden met OPS en Macbooks wordt gebruik gemaakt van Intune, voor Chromebooks is dit Workspace en voor iPads is het Jamf. Binnen het werkplekbeheer worden de volgende aspecten bestreken:

- Installatie en herinstallatie van apparaten
- Distributie van software, stuurprogramma's en apps
- Naleving van de afgesproken instellingen
- Inlogmethode (wachtwoord of afbeelding)
- Single Sign-On (SSO) koppelingen

1.3.4 Security

De huidige beheerpartij is verantwoordelijk voor de beveiliging van de omgevingen en apparaten. Accounts, gegevens en werkplekken worden beschermd door middel van de beschikbare beveiligingsfuncties binnen de licenties. Op dit moment heeft Movare de Multi Factor Authenticatie en conditional access geactiveerd voor medewerkeraccounts en enkel conditional access voor leerlingenaccounts. Bovendien wordt de Microsoft 365-omgeving geback-up't in het datacenter van de huidige beheerpartij.

1.3.5 Beheer

De scholen beschikken allemaal over een ICT-er die de leerkrachten ondersteunt in het gebruik van ICT in de school. De ICT-er is niet verantwoordelijk voor het installeren van devices of het oplossen van problemen. Bij storingen of wijzigen zal deze ICT-er meestal wel degene zijn die melding maakt van de storing/wijziging. De huidige beheerpartij is het primaire aanspreekpunt voor de school voor alle ICT-gerelateerde zaken, zowel binnen de beheeromgeving als daarbuiten. Bij een melding onderneemt de huidige beheerpartij actie en houdt het de voortgang in de gaten. Dit geldt onder andere voor problemen met printers, gebouwbeheersystemen, de Ziggo-verbinding en de schoolwebsite.

De huidige beheerpartij beheert en registreert de domeinen van stichting en de scholen en levert hosting van de websites, het maken en beheren van websites ligt bij Scherponline.

1.3.6 DLWO

Leerlingen en leerkrachten hebben toegang tot een centrale digitale leer- en werkomgeving, genaamd Miloo. Hiermee hebben leerlingen eenvoudig toegang tot de nodige digitale onderwijsmiddelen en kunnen leerkrachten de omgeving aanpassen voor de hele groep of individuele leerlingen. De scholen beschikken ook over een breed aanbod van software die ze kunnen inzetten in het onderwijs. Dit zijn meestal gangbare titels maar daarnaast wordt ook gebruik gemaakt van enkele specifieke software titels. Bijlage 2B bevat een overzicht van de ingebruik zijnde specifieke software.

Er is een single sign-on (SSO) verbinding voor Basispoort applicaties, waardoor leerlingen niet opnieuw hoeven in te loggen. Ook hebben ze toegang tot Microsoft Office-toepassingen en hun eigen One Drive-account. Leerlingen kunnen deze omgeving ook thuis gebruiken en, afhankelijk van de beschikbare licenties, hun schoolwerk thuis afmaken.

Leerkrachten hebben de mogelijkheid om de wachtwoorden van leerlingen in hun klas te resetten.

1.4 Gewenste situatie

De te contracteren partner in ICT-beheer moet aan een aantal vereisten voldoen. In deze paragraaf lichten we wat Opdrachtgever verwacht van de gewenste situatie.

1.4.1 IT Infrastructuur

De ICT-beheerder is vanaf de migratie van een school of locatie verantwoordelijk voor het opzetten en beheren van de technische infrastructuur van onze scholen. Dit omvat het plaatsen van een firewall en het beheren van de patchkast met de daarin aanwezige switches in de scholen. Het beheer van de huidige access points is vanaf dat moment overgenomen door de ICT-beheerder. De noodzakelijke verbindingen en poorten die zijn geforward moeten ook worden overgenomen, zodat systemen in de gebouwen door leveranciers en beheerders benaderd kunnen worden. In de nieuwe situatie willen we ook een uniforme opzet voor het gebruik van IP-adressen en het openzetten van poorten. De nieuwe ICT-beheerder zal dit ook documenteren.

1.4.2 Hardware

De Opdrachtnemer is vanaf de migratie van een school of locatie verantwoordelijk voor het beheer van alle aanwezige Hardware. De Hardware voldoet aan de eisen die gesteld wordt door de beheeromgeving waarin deze wordt beheerd, tevens zijn voor het beheer de juiste licenties ingekocht.

- Windows devices worden beheerd in Microsoft Intune
- Chromebooks worden beheerd in Google Workspace
- iPads worden beheerd in Jamf en zijn DEP geregistreerd

De WiFi accesspoints worden beheerd in de omgeving van de betreffende fabrikant, we maken gebruik van Aruba, Ruckus en Aerohive.

Wanneer MOVARE nieuwe Hardware besteld, dan zorgt de ICT-beheerder dat de Hardware wordt geïnstalleerd en wordt opgenomen in de CMDB.

1.4.3 Provisioning

Het Microsoft-account is de basis voor de identificatie van medewerkers en leerlingen binnen MOVARE. Via een Identity Management Systeem (IMS) wordt de toegang door gebruikers gestuurd vanuit één centrale AZURE active directory (zie bijlage 10). De ICT-beheerder is vanaf de start van de overeenkomst verantwoordelijk voor de provisioning voor alle Gebruikers.

Gebruikers kunnen via SSO inloggen op ParnasSys, AFAS, Basispoort en alle applicaties die toegankelijk zijn via Basispoort. Gebruikers melden zich na opstarten van de werkplek éénmaal aan met hun gebruikersnaam en middels een wachtwoord of plaatjeswachtwoord.

Op dit moment gebruiken zowel medewerkers als leerlingen hun Microsoft-account om in te loggen op de Chromebooks en Windows-devices. Het beheer van deze accounts zal bij de nieuwe ICT-beheerder liggen.

Medewerkers

Het aanmaken, wijzigen of blokkeren van medewerker accounts gebeurt automatisch via de koppeling met AFAS, maar onder verantwoordelijkheid van de ICT-beheerder. Vanuit AFAS worden deze wijzigingen door middel van software van IJK doorgevoerd in Office365. Hiervoor dient IJK lees- en schrijfrechten te hebben op de Active Directory.

Mutaties in Office365 dienen binnen 1 uur geautomatiseerd te worden verwerkt in het IMS.

Het definitief verwijderen van accounts is eveneens de verantwoordelijkheid van de ICT-beheerder. Medewerker accounts worden drie maanden na uitdiensttreding van de medewerker definitief verwijderd.

Invallers/Vervangers

De omgeving biedt de mogelijkheid om invallers te faciliteren met een account of uitbreiding van het bestaande account om zo de groep over te kunnen nemen. Het beschikbaar stellen van de faciliteiten moeten uitgevoerd kunnen worden door middel van eenvoudige stappen zonder tussenkomst van de helpdesk of de bovenschoolse ICT'er. Minimaal moet de invaller kunnen inloggen op het device en gebruik kunnen maken van de Basispoort omgeving van de groep. Het is daarbij noodzakelijk dat dit proces geen nachtelijke synchronisatie nodig heeft.

Leerlingen

Het aanmaken, wijzigen en verwijderen van leerlingen accounts gebeurt via de koppeling met ParnasSys, maar onder verantwoordelijkheid van de ICT-beheerder. Mutaties in ParnasSys dienen binnen 1 uur geautomatiseerd te worden verwerkt in het IMS.

De Teams omgevingen per klas met daarin de juiste leerlingen en leerkrachten dienen ieder schooljaar opnieuw te worden aangemaakt door de ICT-beheerder. In de nachtverwerking van 1 augustus wordt de data voor het nieuwe schooljaar vrijgegeven door ParnasSys, waarna de ICT-

beheerder binnen 24 uur de benodigde Teams omgevingen dient aan te maken. De Teams omgevingen van het vorig schooljaar worden gearcheveerd en de leerlingen worden losgekoppeld. De leerkrachten houden wel de mogelijkheid de data te benaderen.

Leerling accounts van schoolverlaters worden direct verwijderd om te voorkomen dat dit tot een wildgroei van accounts leidt. Bij een verhuizing binnen de Movare-organisatie wordt het account niet verwijderd.

In de nieuwe situatie dienen de koppelingen van Parnassys en AFAS elkaar niet tegen te werken. M.b.t. medewerker-accounts is de AFAS-koppeling leidend.

1.4.4 Werkplekken

Voor het werkplekbeheer wil MOVARE een vergelijkbare opzet zoals die nu is ingericht. Vanaf de migratie van een Locatie is de ICT-Beheerpartij verantwoordelijk voor het beheer van de werkplek.

Werkplekken kunnen door de beheerpartij op afstand worden beheerd door gebruik te maken van tools zoals Intune voor apparaten met het Microsoft besturingsstelsel, Workspace voor Google devices en Jamf voor Apple devices.

Software, stuurprogramma's en apps kunnen op afstand worden gedistribueerd naar alle devices. Tevens zorgt de beheerpartij voor de naleving van afgesproken instellingen.

De beheerpartij kan nieuwe apparaten op afstand installeren of bestaande apparaten herinstalleren. De ICT-er van de school kan dit eveneens, ter plekke en op een eenvoudige manier. Hierbij willen we gebruik maken van Windows Autopilot. Het is belangrijk dat bij de (her)installatie van een apparaat er geen bloatware achterblijft en dat het proces eenvoudig kan worden uitgevoerd.

De beheerpartij heeft altijd een actueel inzicht in alle in gebruik zijnde devices en de in gebruik zijnde software.

1.4.5 Security

Security speelt een belangrijke rol binnen onze ICT-omgeving en de ICT-beheerder is verantwoordelijk voor de fysieke beveiliging van de infrastructuur en de devices. De ICT-beheerder heeft een professionele en pro-actieve houding ten aanzien van privacy en beveiliging.

De huidige inrichting rondom Multi Factor Authentication (MFA) en conditional access vallen onder het beheer en dienen door de opdrachtnemer te worden beheerd. De verwachting is dat de toekomstige ontwikkelingen op deze gebieden worden bijgehouden door de opdrachtnemer adequaat naar MOVARE worden vertaald.

MOVARE zal vanaf 2027 moeten voldoen aan het "Normenkader IBP". Dit houdt in dat de ICT-beheerder er voor zorgt dat het beheer daar aan voldoet.

1.4.6 Beheer

De rolverdeling voor het beheer lijkt in de gewenste situatie op de huidige situatie. Na de migratie van een Locatie is de beheerpartij het single point of contact voor alle ICT-gerelateerde zaken. Wanneer de melding over andere zaken gaan dan de diensten die de beheerder levert zal de doormelding door de ICT-beheerder bij de juiste leverancier gedaan worden. Voortgang en bewaking van de SLA ligt bij de ICT-beheerder. Dit geldt onder andere voor problemen met printers, gebouwbeheersystemen, de Ziggo-verbinding en de schoolwebsite.

Het beheer en de registratie van de domeinen van stichting en de scholen is vanaf de start van de overeenkomst onderdeel van de opdracht, het maken en beheren van websites ligt bij Scherponline.

Op bepaalde punten willen we de huidige beheerwerkwijze verbeteren door verantwoordelijkheden duidelijker af te bakenen. Het RASCI-schema in bijlage 09 dient hierbij als eis.

1.4.7 DLWO

De DLWO omgeving is de omgeving waarin leerkracht en leerlingen samenkomen. De omgeving dient naar oordeel van Opdrachtgever intuïtief en laagdrempelig te zijn. Leerlingen moeten op een gemakkelijke manier hun onderwijsmiddelen kunnen benaderen. De DLWO beschikt over een mechanisme waarmee software die veel gebruikt wordt in het Primair Onderwijs op een eenvoudige manier kan worden klaargezet voor de leerlingen, zowel op groepsniveau als individueel. Om de leerkracht de juiste tools te geven om de klas goed te kunnen managen heeft de omgeving een meekijkfunctie en is de leerkracht in staat om de leerling(en) een website te pushen, een kiosk modus te activeren en het gebruik van het device te blokkeren.

De toegang tot de omgeving is beveiligd maar de wijze van deze beveiliging is aangepast aan de leeftijd van de leerling.

Vanaf de migratie van een Locatie levert de ICT-beheerder de DLWO voor de betreffende gebruikers. De overgang naar een nieuwe DLWO omgeving is vaak een grote verandering voor leerlingen en leerkrachten. MOVARE wil daarom een goed geregiseerde implementatie met aandacht voor opleidingen voor de leerkrachten.

1.5 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het realiseren van een IT omgeving waar leerlingen, leerkrachten en overige medewerkers bij Movare veilig, toekomstgericht en naar tevredenheid hun werk kunnen doen. Een en ander is in de voorgaande paragraaf uitgebreid beschreven.

1.6 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is gebaseerd op ruim 11.000 leerlingen en 1.200 medewerkers.

1.7 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 het implementeren van IT Beheer ten behoeve van een organisatie in het Primair Onderwijs met tenminste 20 scholen.
- Inschrijver beschikt over ervaring met het in samenwerking met Opdrachtgever opstellen en implementeren van IT beleid ten behoeve van een PO organisatie met tenminste 20 scholen.

1.8 Samenvoeging van opdrachten

Er is sprake van samenvoeging van opdrachten. De samenvoeging betreft het IT Beheer voor alle scholen bij Movare. De reden daarvoor is dat het IT landschap grotendeels gemeenschappelijk is. De

aanbestedende dienst benadeelt het MKB in deze opdracht niet, aangezien de eisen ten aanzien van inschrijvers het inschrijven door MKB bedrijven niet in de weg staat.

1.9 Verdeling in percelen

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

1.10 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor onbepaalde tijd met voor Opdrachtgever de mogelijkheid om deze na 3,5 jaar te beëindigen met een opzeggingstermijn van 6 maanden.

De reden daarvoor is dat Movare graag een langdurige samenwerking aangaat met een Opdrachtnemer die blijvend goed presteert, maar op het moment dat daar aanleiding toe bestaat andere keuzes wil kunnen maken.

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.

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

1. Overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
5. Algemene Rijks Inkoopvoorwaarden voor Diensten (Arvodi2018)
6. Inschrijving van opdrachtnemer

1.11 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene Rijks Inkoopvoorwaarden voor Diensten (Arvodi2018) van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.12 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening 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 een overleg de bevindingen met opdrachtnemer, in de regel gebeurt dit elke 3 maanden maar MOVARE streeft ernaar om dit terug te brengen naar elke 6 maanden.

KPI's

1. Voldoen aan de Service Level Agreement (SLA), aan alle toezeggingen wordt voldaan gedurende de meetperiode (in de regel 3 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 € 2.500,- factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur.

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 Movare 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	28-06-2023
Publicatie op TenderNed	30-06-2023
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	10-07-2023, 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	14-07-2023
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	18-07-2023, 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	21-07-2023
Sluiting inschrijftermijn	01-09-2023, 23:59 uur
Demonstratie DLWO	20-09-2023
Publiceren gunningsbeslissing	27-09-2023
Laatste dag standstill periode	20-10-2023
Ingangsdatum overeenkomst	01-11-2023

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

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	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.

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,- 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:

- Bijlage 01: Locatieoverzicht
- Bijlage 02A: CMDB Hardware
- Bijlage 02B: Multi Functionals
- Bijlage 02C: Specifieke Softwaretitels
- Bijlage 03: Concept overeenkomst
- Bijlage 04: Concept verwerkersovereenkomst
- Bijlage 05: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 06: Arvodi2018
- Bijlage 07: Identity management
- Bijlage 08: Prijzenblad
- Bijlage 09: RASCI Schema
- Bijlage 10: Referentieformat

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 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing:

- Inschrijver beschikt over de kerncompetentie(s) zoals eerder in dit document genoemd.
- Inschrijver beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem dat ziet op dataveiligheid.

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.
- Een ISO27001 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

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.

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. Netwerk
 - e. Toegang tot de data
 - f. Toegang tot applicaties
 - g. DLWO
 - h. Back-up
 - i. Contentfilter
2. Opdrachtnemer dient haar dienstverlening af te stemmen met en op de ICT-organisatie van Opdrachtgever. Het RASCI-schema in bijlage 09 beschrijft de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer.
 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. De Opdrachtnemer houdt een CMDB bij met daarin de gegevens van de Hardware, waaronder tenminste type hardware, gebruiker, locatie en aanschafdatum. De Opdrachtgever kan op elk moment toegang krijgen tot de CMDB.
 5. 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).
 6. 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.

Implementatie

7. De implementatie omvat alle activiteiten ten behoeve van de uitrol van het IT Beheer op alle locaties van Opdrachtgever. De implementatie van het IT Beheer kan gefaseerd plaatsvinden (per school of per locatie).
8. Opdrachtnemer werkt mee aan een pilot op maximaal 5 scholen waarbij de implementatie wordt uitgevoerd en vervolgens wordt geevalueerd. De leerpunten van deze pilot worden verwerkt in een draaiboek voor de implementatie op de andere scholen.
9. De Opdrachtnemer kan het ICT beheer binnen 1 werkdag op een school implementeren waarbij de verstoring van de IT voorziening maximaal 1 dag duurt. Dat houdt in dat op een school binnen 1 werkdag:
 - a. Alle leerlingen en medewerkers (gebruikers) van de school beschikken over toegang tot de DLWO
 - b. Alle gebruikers en groepen zijn ingericht inclusief de bijbehorende autorisaties
 - c. De gebruikers behalve de DLWO toegang hebben tot de diensten die ze daarvoor hadden, waaronder internettoegang, eduroam, Office 365 en printfaciliteiten
 - d. De medewerkers van de school een training hebben ontvangen over het gebruik van de DLWO.
10. De Opdrachtnemer is in staat om elke week het IT Beheer op minimaal 5 scholen te implementeren.
11. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens de implementatie van een school personeel van de Opdrachtnemer fysiek aanwezig is op de school voor het beantwoorden van vragen en het verhelpen van Incidenten.
12. Opdrachtnemer is in staat om het IT Beheer na afronding van de pilot op alle scholen van de Opdrachtgever binnen een doorlooptijd van 2 maanden te implementeren.
13. De Opdrachtnemer zorgt dat de implementatie van het IT Beheer op alle locaties uiterlijk 1 april 2024 is afgerond.
14. Opdrachtnemer maakt samen met de Opdrachtgever een planning van de implementatie op de scholen.
15. De opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie een projectmanager beschikbaar die verantwoordelijk is voor alle implementatie activiteiten en de dienstverlening op de scholen die al gemigreerd zijn.
16. De opdrachtnemer stelt vanaf de start van de implementatie toe en met 1 maand na afronding van de implementatie een dedicated support team beschikbaar voor het oplossen van Incidenten op de scholen. Dit team is rechtstreeks benaderbaar door de ICT-er van de school.
17. De Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van de overeenkomst gedurende een periode van maximaal 3 maanden mee aan een overdracht naar een nieuwe IT-beheer waaronder een gefaseerde afbouw van het beheer op de scholen en overdracht van de CMDDB.

Opdrachtgever betaalt de Opdrachtnemer hiervoor een vergoeding op basis van regie conform de standaard tarieven.

18. 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.
19. Opdrachtnemer verzorgt minimaal 2 x per jaar een instructie voor medewerkers in het gebruik van de DLWO. Deze instructie wordt verzorgd door een trainer en kan plaatsvinden op een centrale locatie of online. Tijdens de instructie zijn er mogelijkheden om vragen te stellen.
20. Voor elke vernieuwing in de omgeving zijn voor medewerkers handleidingen en/of filmpjes beschikbaar.

Service

21. De servicedesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen tenminste telefonisch bereikbaar van 07.30 tot 17.30 uur. Daarbij wordt tenminste 99% van de telefoongesprekken vanuit Movare 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.
22. Het dagelijkse tijdsinterval van de dienstverlening die conform overeenkomst wordt geleverd is conform het Servicevenster.
23. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud, zoals beschreven in dit document.
24. Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen Onderhoudsvenster en dient minimaal 10 Werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd.
25. Bij calamiteiten levert Opdrachtnemer inzet op basis van nacalculatie, indien de overeenkomst hierin niet voorziet. Extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en akkoord van het Aanspreekpunt bij Opdrachtgever.
26. Opdrachtnemer stelt een Nederlandssprekende servicedesk ter beschikking.
27. 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.

28. De servicedesk beantwoordt informatieve vragen binnen twee Werkdagen.
29. 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.
30. Aanspreekpunten van Movare kunnen de voortgang van Incidenten en verzoeken volgen in een online omgeving die Opdrachtnemer beschikbaar stelt. Het proces van de serviceverlening is zichtbaar voor Movare (waar ligt de bal en hoelang).

Movare streeft ernaar een regie organisatie te zijn. Voor de taakverdeling rondom ICT beheer verwijzen wij u naar de RASCI-tabel in de bijlagen.

Incidentbeheer

31. Opdrachtnemer dient een Incidentmanager voor Opdrachtgever aan te wijzen.
32. Alle medewerkers van Movare kunnen Incidenten en serviceverzoeken melden bij de Opdrachtnemer, dit kan telefonisch, via een portal en per email. 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.
33. Het (her-)installeren van Windows-devices via autopilot is een taak van opdrachtnemer en niet van de medewerkers op scholen. Het is onderdeel van de prijs per leerling / medewerker voor het beheer.
34. Als ondersteuning op afstand niet binnen 15 minuten leidt tot oplossing van een probleem dient ook een medewerker van Opdrachtnemer op locatie te komen om het probleem op te lossen.
35. De prioriteit van het Incident wordt bepaald door de impact en urgentie. Van belang bij het bepalen van de prioriteit zijn:
 - a. Het aantal betrokken mensen (impact).
 - b. De mate waarin het proces wordt verstoord (urgentie).
36. Er worden vijf 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.

37. 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		AA	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	AA
Administratief proces stagneert	A
Bedrijfs kritisch of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B

38. In geval van een Incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van Opdrachtnemer (proactief) of gemeld door Opdrachtgever (reactief), stelt Opdrachtnemer onmiddellijk de 'herstelprocedure' in werking.
39. 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 aan de aanmelder binnen 1 uur nadat de het Incident is verholpen.

Wijzigingsbeheer

40. Opdrachtnemer draagt samen met de ICT-organisatie van Opdrachtgever zorg voor het verzorgen van een autorisatieproces, middels wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van Wijzigingen.

41. 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.
42. 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.
43. 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.
44. De Standaard wijzigingen zoals hierboven bedoeld en de maximale Doorlooptijden voor deze wijzigingen zijn:

Omschrijving	Maximale Doorlooptijd
Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts anders dan via de geautomatiseerde koppeling en inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	1 Werkdag per verzoek
Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep anders dan via de geautomatiseerde koppeling	1 Werkdag
Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	1 Werkdag
Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	1 Werkdag
Meerdere e-mailadressen / aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.	1 Werkdag
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.	5 Werkdagen
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.	5 Werkdagen
Toevoegen van een kritische patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 Werkdag
Toevoegen van een niet kritische patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van	5 Werkdagen

Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	
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

45. Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het Onderhoudsvenster. Elke Wijziging die buiten het Onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door het Aanspreekpunt van Opdrachtgever.
46. Opdrachtnemer stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met de ICT-organisatie van Opdrachtgever.
47. 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.
48. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.
49. Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde Incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert daarover.
50. Een zelfde Incident mag maximaal drie keer voorkomen. Als na drie keer het Incident 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.
51. Opdrachtnemer adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen.

Systeembeheer

52. Opdrachtnemer verzorgt de complete configuratie van de Werkplek inclusief configuratie ten behoeve van het gebruik van digiborden/interactieve schermen, netwerkprinters/multifunctionals en overige randapparatuur. Opdrachtnemer is de SPOC voor alle Werkplekken.
53. 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 en ICT-coördinatoren die ten behoeve van functioneel beheer/gebruikersondersteuning de desktopomgeving van de gebruiker moet kunnen overnemen.

54. 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.
55. 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.
56. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de multi functionals na de migratie onveranderd kunnen blijven worden gebruikt.
57. 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.
58. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er koppelingen (SSO) worden gerealiseerd met o.a. AFAS, Google, Microsoft, Canon, eWise, ParnasSys, Gynzy, Schoolpoort, DLWO en Basispoort. Het onderhouden van koppelingen is onderdeel van de opdracht.
59. Opdrachtnemer heeft een voorraad netwerkcomponenten en onderdelen beschikbaar die het mogelijk maken alle voorkomende problemen snel op te lossen.
60. Opdrachtnemer specificeert hardware en netwerkcomponenten eisen zodat Opdrachtgever in staat is de juiste uitvragen te doen voor apparatuur.
61. Opdrachtnemer voert (preventief) updates uit van alle netwerkcomponenten en werkplekken en legt dit vast middels verslaglegging (per kwartaal rapportage van versies van firmware ed)
62. De Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van het Netwerk (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).
63. Opdrachtnemer zorgt voor uniformiteit qua instellingen en versies (denkend aan bijv. wifi standaarden, ssid netwerken, eduroam, switches, app's, modems, firewalls, koppelingen en versiebeheer).

Informatiebeveiliging en privacy

64. De opdrachtnemer zal voor alle netwerken (scholen en MOVARE-huis) firewalls configureren. De firewall heeft tenminste een throughput voor encrypt verkeer gelijkwaardig aan de

snelheid van de internetverbinding van de locaties van de Opdrachtgever, waaronder inbegrepen de datacenters van derden die de Opdrachtnemer gebruikt gedurende de looptijd van de gehele overeenkomst.

65. De eigen netwerken van de opdrachtnemer en alle netwerken van de opdrachtgever worden middels een IDS 24/7 gemonitord. Resultaten worden maandelijks gerapporteerd.
66. O365 accounts worden gemonitord op riskante aanmeldingen. Succesvolle riskante aanmeldingen alsmede een significante toename van het aantal riskante aanmeldingen worden direct gemeld bij de opdrachtgever.
67. De Opdrachtnemer levert een centraal te beheren content filter. Dit content filter biedt minimaal de mogelijkheid tot Black-listing en White-listing maar ook filtering op de content. Het inrichten van het contentfilter wordt gezamenlijk uitgevoerd door opdrachtnemer en opdrachtgever. Het beheer van het contentfilter ligt bij de opdrachtnemer.
68. Kritische securitypatches voor firewalls, switches, werkplekken, multifunctionals en digiborden worden in overleg met de opdrachtgever zo spoedig mogelijk uitgerold. Niet kritische securitypatches voor firewalls, switches, werkplekken, multifunctionals en digiborden worden in overleg met de opdrachtgever binnen 30 dagen uitgerold. (Firmware) updates, niet zijnde security patches, worden na test en vrijgave in overleg met de opdrachtgever uitgerold binnen 30 dagen nadat de update beschikbaar is.
69. Minimaal 1 keer per jaar worden er vulnerability scans uitgevoerd op de netwerken van de opdrachtnemer en de opdrachtgever.
70. Een backup van O365 wordt dagelijks uitgevoerd en kan per gebruiker worden teruggezet. Een minimale retentietijd van 3 maanden is een eis. De backup omvat:
 - a. Mailbox
 - b. Onedrive
 - c. SharePoint
 - d. Teams (excl. Chats)
71. Een configuratie-backup van netwerk(componenten) wordt door de opdrachtnemer na elke wijziging uitgevoerd, zodat in geval van een calamiteit de netwerken weer snel in de lucht kunnen worden gebracht.
72. Maandelijks wordt een rapportage aangeleverd mbt tot de backups (O365). Maandelijks wordt een rapportage aangeleverd mbt tot de backups (O365). De rapportage bevat minimaal of alle geplande backups succesvol gelopen hebben. Daarnaast kan de Opdrachtnemer desgevraagd rapporteren over de reparaties, sizing uitgesplitst naar services, aantal accounts.
73. Minimaal 1 x per 6 maanden wordt een restore van een O365 backup getest.
74. Op alle accounts van MOVARE-medewerkers en op alle admin accounts van de Opdrachtnemer dient multi factor authentication (MFA) toegepast te worden.

75. Alle werkplekken:

- Windows laptops/desktops
- Apple laptops
- Apple mobiele telefoons
- Apple iPads
- Chromebooks
- a. Worden met een MDM beheerd. Hier wordt o.a. de uitgifte en inname (incl. wissen) geadministreerd.
- b. Alle harde schijven van Windows laptops/desktops en Apple laptops zijn encrypted.
- c. Wissen c.q. onbruikbaar maken op afstand moet mogelijk zijn (na verlies/ diefstal).
- d. Alle werkplekken zijn voorzien van malware-bescherming welke automatisch geupdate wordt.
- e. De maatregelen b en c zijn niet door medewerkers uit te schakelen.
- f. Voor alle typen werkplekken worden baseline configuraties vastgelegd zodat een nieuw of gewist device met minimale inspanning (max. 10 minuten) door opdrachtgever in gebruik kan worden genomen. Dit resulteert altijd in een schone installatie zonder bloatware.

76. Bij Incidenten waar mogelijk persoonsgegevens zijn bij betrokken, ondersteunt de opdrachtnemer de opdrachtgever bij analyses en aanleveren van documentatie t.b.v. rapportages richting de AP door de opdrachtgever.

77. De Opdrachtnemer levert en installeert voor alle websites van de scholen een beveiligde verbinding (HTTPS) en levert en installeert en beheert alle benodigde certificaten hiervoor, conform de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) zoals te vinden op website van het National Cyber Security Centrum.

78. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de verwerkersovereenkomst conform het Convenant Digitale onderwijsmiddelen en privacy model, de huidige laatste versie.

79. De opdrachtgever kan security testen extern laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden die te wijten zijn aan Opdrachtnemer dienen te worden opgelost door de Opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer).

80. Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.

81. 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.

Identity Management

82. 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 IJk) wordt op basis van de datum uit dienst van een

medewerker het account van die medewerker geblokkeerd. Die maanden na de datum uit dienst wordt het account verwijderd. Voor leerlingen geldt dat bij een jaarovergang de accounts van alle schoolverlaters verwijderd worden, de informatie komt via Parnassys.

83. In geval dat een Gebruiker zijn/haar wachtwoord is vergeten kan de Gebruiker zelf een nieuw wachtwoord genereren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de methode die wordt gebruikt om de identiteit van de Gebruiker te valideren voldoet aan de gangbare standaard.
84. De Opdrachtnemer biedt een Identity Management Systeem (IMS) waarmee de toegang door Gebruikers wordt gestuurd vanuit één centrale actieve directory. Ter verduidelijking is in bijlage 07 een schematische weergave van de gewenste oplossing voor Identity Management bijgevoegd. Dit IMS maakt voor het beheer van de toegang gebruik van 2 bronnen: ParnasSys voor leerlingen en AFAS voor medewerkers.
85. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat mutaties in ParnasSys binnen 1 uur na ontvangst van ParnasSys geautomatiseerd worden verwerkt in het IMS.
86. De originele bron voor wijzigingen in het medewerkersbestand is AFAS. Vanuit AFAS worden deze wijzigingen door middel van software van het Administratiekantoor (IJK) klaargezet voor verwerking. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat mutaties in Office365 binnen een uur na ontvangst geautomatiseerd worden overgenomen in het IMS.
87. De Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle wijzigingen van Gebruikers en hun rechten in het IMS binnen 30 minuten worden doorgevoerd in de Applicaties. De toegang tot Applicaties door verwijderde Gebruikers wordt vanuit het IMS binnen 30 minuten geblokkeerd. Wijzigingen in Basispoort dienen voor het begin van de volgende dag beschikbaar te zijn
88. De Teams omgevingen per klas met daarin de juiste leerlingen en leerkrachten dienen ieder schooljaar per 1 augustus binnen 24 uur opnieuw te worden aangemaakt.
89. De Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle Gebruikers binnen 24 uur na registratie in het IMS toegang hebben tot het EduRoam netwerk.
90. Medewerker accounts worden drie maanden na uitdiensttreding van de medewerker definitief verwijderd. Leerling accounts van schoolverlaters worden direct verwijderd.
91. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Administratiekantoor (IJK) lees- en schrijfrechten heeft op de Azure Active Directory.
92. Koppelingen van Parnassys en AFAS dienen elkaar niet tegen te werken. M.b.t. medewerker-accounts is de AFAS-koppeling leidend.
93. Opdrachtgever heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang (denk aan WiFi, firewalls, modems, office365, google etc).

Werkplek en gebruikersinterface

94. 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.
95. 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.
96. Na inloggen op een werkplek heeft de betreffende ICT-gebruiker in minder dan 30 seconden de beschikking over de applicaties/functionariteiten, die naar behoefte kunnen worden gestart.
97. 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.
98. Opdrachtgever vraagt een ICT-Dienstverlening dat 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.
99. Opdrachtnemer is verplicht alle Hardware up to date te houden qua firmware/Microsoft Windows/office updates en versies.
100. 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.
101. 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.
102. Het LAN is afgestemd op te leveren ICT-Dienstverlening waarbij Gebruikers werkbaar gebruik kunnen maken van de ICT-voorzieningen.
103. Indien nodig voert Opdrachtnemer een Wifi sitesurvey uit. In alle ruimtes moet er gewerkt kunnen worden met 30 devices.
104. Gebruikers kunnen binnen de WiFi-gebieden zonder verlies van de verbinding zich verplaatsen in het gebouw.
105. De huidige WAN-verbindingen, uitgaande van minimaal 1Gb zakelijke verbindingen (Ziggo), 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.

Websites

- 106. Opdrachtnemer zorgt voor de hosting en housing van de schoolwebsites van Opdrachtgever met onbeperkt dataverkeer en een omvang van minimaal 20 Gb per site.
- 107. De Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse back-up van elke website, inclusief herstelbaarheid, ongeacht of dit disaster recovery of een individuele database of bestand is.
- 108. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie bij SIDN van nieuwe domeinen.
- 109. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de verhuizing bij SIDN van bestaande domeinen.
- 110. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de migratie van bestaande websites naar de nieuwe omgeving van de Opdrachtnemer, met behoud van rechten, gebruikersnamen, e.d.
- 111. De Opdrachtnemer levert een tool, zoals een online omgeving, waarbij een Gebruiker van Opdrachtgever tenminste de volgende rechten toegewezen krijgt:
 - a. Aanmaken subdomeinen
 - b. Aanmaken nieuwe databases
 - c. Aanmaken/wijzigen rechten
 - d. Aanmaken/wijzigen mappenstructuur
 - e. Aanmaken cliënten
 - f. Aanmaken domeinnaamhouders

Rapportage

- 112. 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.
- 113. 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. De overzichten zijn beschikbaar op locatie niveau en op bestuursniveau.
- 114. Alle informatie die inzicht geeft in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van Opdrachtgever te aggregeren.
- 115. Opdrachtnemer stelt minimaal elke drie maanden overzichten ter beschikking met per maand 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
116. Ook wordt elke drie maanden een rapportage aangeleverd met per maand de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste:
- 1) Het aantal meldingen.
 - 2) De locatie waar de melding betrekking op heeft.
 - 3) De aard van de meldingen.
 - 4) De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonische) oproep heeft beantwoord.
 - 5) Telefoon rapportage inclusief lost calls.
 - 6) De tijd waarin de melding is opgelost.
117. 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 doel: Samenwerking, stand van zaken, nieuwe ontwikkelingen bespreken
 - 2 x per jaar ICT coördinatoren, beleidsmedewerker en accountmanager doel: contact met ICT netwerk, presenteren en vragen stellen.
- Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO)**
118. Opdrachtnemer levert een DLWO voor alle leerlingen en medewerkers.
119. De DLWO is geschikt voor het gebruik op Windows, Chrome OS, Android, Mac OS en iOS omgevingen.
120. De DLWO biedt via SSO een koppeling naar Basispoort met toegang tot applicaties die gangbaar zijn in het Primair Onderwijs. Deze applicaties zijn via snelkoppelingen eenvoudig te gebruiken. De DLWO beschikt over een standaard set met veel gebruikte snelkoppelingen in het Primair Onderwijs.
121. De DLWO biedt via SSO een koppeling naar Office 365.
122. De leerkracht kan via de DLWO eenvoudig applicaties klaarzetten voor leerlingen. Dit kan individueel per leerling en voor een groep.
123. Het startscherm van de DLWO bevat een overzichtelijk dashboard met daarin de applicatie die voor de gebruiker het meest relevant zijn.
124. De vormgeving van de DLWO kan door de gebruiker worden gepersonaliseerd.

125. De DLWO biedt de leerkracht in 1 scherm het overzicht over de klas.
126. De DLWO biedt de leerkracht een meekijkfunctie met de volgende functies faciliteren:
- Meekijken
 - Blokkeren
 - Website pushen
 - Communicatie (minimaal 1 weg)
 - Kiosk mode voor een website
127. De DLWO biedt de leerling
- Eenvoudig in gebruik.
 - Overzichtelijk dashboard.
 - Overal en altijd kunnen werken.
 - Mogelijk om vormgeving te personaliseren.
 - Zoek functie binnen de eigen omgeving van leerling of medewerker.
128. De DLWO biedt de ICT coordinator op een school
- De mogelijkheid om wachtwoorden van leerlingen van de school te resetten
 - De mogelijkheid tot het herinstalleren van de Hardware
129. De Opdrachtnemer treft voorzieningen die de Beschikbaarheid van de Digitale Leer- en Werkomgeving veiligstellen in lijn met Tier 2 classificatie.
130. De DLWO biedt de leerkracht een centrale plek waar de data van de groep samenkomt en er onderling gecommuniceerd kan worden.

Facturatie

131. 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. Besteed hierbij ook aandacht aan de implementatie van alle gevraagde koppelingen.

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 10 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 15 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;
- Hoe snel kan een niet bij MOVARE bekende vervanger en een bij MOVARE bekende vervanger starten op een groep?
- Het meekijken van een leerkracht met een leerling;
- De instellingen en aanpassingen die een beheerder (ICT-coördinator) 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 (ICT-coördinator) doen in de netwerkomgeving?
- Wat kan een beheerder op school (ICT-coördinator) doen in de netwerkomgeving?
- Wat houdt de helpfunctie in in de digitale leeromgeving?

Elke beoordelaar beoordeelt individueel de gebruiksvriendelijkheid van de gedemonstreerde DLWO's. Vervolgens wordt in consensus bepaald welke gedemonstreerde DLWO het meest gebruiksvriendelijk is. Het als meest gebruiksvriendelijk beoordeelde DLWO ontvangt 20 punten. Het als op een na meest gebruiksvriendelijk beoordeelde DLWO krijgt 10 punten. Overige DLWO's die gedemonstreerd worden krijgen 0 punten. De punten worden opgeteld bij de punten voor de antwoorden op open vragen en de prijs en de inschrijving met het hoogste aantal punten krijgt de opdracht gegund.

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	46
Netwerkbeheer, inclusief helpdesk, devicebeheer & digitale leeromgeving	Per leerling / medewerker per jaar	48.000
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

De maximale prijs per leerling / medewerker per jaar bedraagt € 17 inclusief btw. De maximale prijs voor transitiekosten voor de migratie per locatie bedraagt € 3000 inclusief btw per locatie.

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

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 jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

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

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:

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

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 Limburg. 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 verzendt 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.