

EUROPESE AANBESTEDING ICT-HARDWARE EN TOUCHSCREENS



Samen Actief Leren Talenten Ontwikkelen



Inhoud

1. De aanbestedende dienst.....	6
1.1 Inleiding.....	6
1.2 SALTO.....	6
2. Opdracht.....	7
2.1 Opdrachtoomschrijving en kenmerken	7
2.2 Perceelindeling.....	7
2.3 Omvang van de opdracht	7
2.4 CPV-codering	7
3. (Rand)voorwaarden en bepalingen.....	8
3.1 Kosten	8
3.2 Taal	8
3.3 Nederlands recht	8
3.4 Eigendom en geheimhouding	8
3.5 Gestanddoening	8
3.6 Combinaties.....	8
3.7 Onderaanneming.....	8
3.8 Prijsonderhandelingen.....	9
3.9 Voorwaarden	9
3.10 Aanbestedingswet 2012	9
3.11 Verplichtingen inschrijver	9
3.12 Voorwaarden inschrijving	9
4. Aanbestedingsprocedure.....	10
4.1 Wijze van aanbesteden	10
4.2 Communicatie.....	10
4.3 Tijdschema.....	10
4.4 Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	10
4.5 Klachtenregeling	11
Uitgangspunten	11
Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een klacht	11
4.6 Indienen van de offerte	11
4.7 Gunning	12
4.8 Voorbehoud	12
5. Perceel 1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening	13
5.1 Gewenste dienstverlening.....	13
5.2 Scope en omvang van de opdracht	13
5.3 Ingangsdatum overeenkomst.....	13
5.4 Duur raamovereenkomst	13
5.5 Beoordeling	13
5.6 Eigen verklaring	14
5.7 Geschiktheidseisen aangaande de financiële draagkracht.....	14
5.8 Concern	14
5.9 Gunning	14
5.10 Gunningcriterium.....	14
5.11 Beoordelingscommissie	15
5.12 Beoordeling prijs	15
5.13 Beoordeling kwaliteit.....	16
5.13.1.1 Beoordeling antwoorden	16
5.14 Totale puntentelling	16
6. Programma van eisen	17
6.1 Eisen ten aanzien van in te kopen hardware	17
6.2 Webportal.....	17
6.2.1 Algemene eisen aan de portal	17

6.2.2	Verwerkersovereenkomst.....	17
6.2.3	Samenwerking met ICT-dienstverlener	18
6.2.4	ICT infrastructuur	18
6.2.5	Advisering en accountmanagement	18
6.2.6	Prijzen	18
6.2.7	Garantie	18
6.2.8	Helpdesk.....	19
6.2.9	Leveringen	19
6.2.10	ICT-dienstverlening	20
6.2.11	Managementrapportage en CMDB-registratie.....	20
6.3	AVG	20
6.4	Facturatie.....	20
7.	Perceel 2 Touchscreens	21
7.1	Ingangsdatum overeenkomst.....	21
7.2	Duur raamovereenkomst	21
7.3	Beoordeling	21
7.4	Eigen verklaring	21
7.5	Geschiktheidseisen aangaande de financiële draagkracht.....	21
7.6	Concern	21
7.7	Gunning	22
7.7.1	Beoordelingscommissie	22
7.7.2	Gunningcriterium.....	22
7.7.3	Beoordeling prijs	22
7.7.4	Beoordeling kwaliteit.....	22
7.7.5	Beoordeling antwoorden.....	22
7.7.6	Totale beoordeling	23
7.8	Programma van eisen	24
7.8.1	Technische vereisten.....	24
7.8.2	Eisen aan instructie/opleiding.....	24
7.8.3	Garantie.....	24
7.8.4	Reserveonderdelen en componenten.....	24
7.8.5	Offertes.....	24
7.8.6	Levering en levertijd	24
7.8.7	Procedure ten behoeve van afhandeling storingen en gebreken	25
7.8.8	Service afspraken	25
7.8.9	Accountmanagement	25
7.8.10	Managementrapportage	25
7.8.11	CMDB (configuration management database).....	25
7.8.12	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	25
7.8.13	Facturatie.....	26

Begrippen

Onderstaand zijn de begrippen uit deze Aanbestedingsleidraad 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.

Aanbesteding

De onderhavige openbare Aanbesteding overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 die strekt tot verlening van de opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.

Aanbestedingsleidraad

De offerteaanvraag inclusief bijlagen die door opdrachtgever aan de Inschrijvers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.

Aanbestedingsplatform

Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de opdrachtgever en de Inschrijver plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de opdrachtgever gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, o.a. de Aanbestedingsleidraad, het concept van de overeenkomst en de Nota's van Inlichtingen.

Aanbestedingsprocedure

De procedure volgens de vigerende aanbestedingswetgeving, waarin de Aanbesteding wordt uitgevoerd.

Aanbestedingswet

Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.

Aanspreekpunten

Medewerkers van opdrachtgever die zijn geautoriseerd om op te treden als contactpersoon. Deze autorisatie is vastgelegd in een register van opdrachtgever en kan betrekking hebben op één of meer Locaties of op specifieke aandachtsgebieden.

Bijlage

Een addendum bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken. Indien wordt gerefereerd naar een Bijlage middels een nummer, bijvoorbeeld Bijlage 2, dan wordt ook verwezen naar de eventuele subdocumenten aangeduid met een letter, bijvoorbeeld Bijlage 2B.

ICT-hardware

Hieronder wordt verstaan:

- Desktops;
- Chromebooks;
- Laptops;
- Randapparatuur;
- Tablets.

Inschrijving

Het aanbod dat Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan opdrachtgever en dat strekt tot het uitvoeren van de opdracht.

Locatie

Een locatie van of in gebruik door opdrachtgever.

Offerte

De aanbieding die de opdrachtnemer doet naar aanleiding van de Aanbesteding.

Opdrachtgever

Degene die de opdracht verstrekt (opdrachtgever), zijnde SALTO.

Opdrachtnemer

De ondernemer met wie opdrachtgever de overeenkomst sluit in het kader van de Aanbesteding.

Opvolgtijd

De tijd tussen het melden van een incident door opdrachtnemer en de registratie van een Incident door de opdrachtnemer. In het geval van een telefonische melding betreft dit het moment vanaf de start van de telefonische oproep door opdrachtgever tot en met de beantwoording van de oproep en de registratie van het incident door opdrachtnemer.

Programma van Eisen (PvE)

Het Programma van Eisen dat is opgenomen in dit document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de overeenkomst zijn opgenomen.

Responsetijd

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.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.

Werkdagen

Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en de in Nederland erkende feestdagen.

Werkuren

De uren op de werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

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. De aanbestedende dienst

1.1 Inleiding

SALTO wil middels een Openbare Europese Aanbesteding leveranciers contracteren voor de levering van ICT hardware met bijbehorende dienstverlening en audiovisuele middelen.

1.2 SALTO

SALTO is een groep van 19 openbare basisscholen, 2 scholen voor speciaal basisonderwijs en een internationale afdeling op 2 locaties.

SALTO is een lerende organisatie die mensen graag wil inspireren tot persoonlijke ontwikkeling door middel van intensieve samenwerking met anderen. Dat geldt voor de leerlingen, maar ook voor de professionals in de organisatie. SALTO biedt alle kinderen, ongeacht achtergrond of geloofsovertuiging, de mogelijkheid zich te ontplooien om daarmee voorbereid te zijn op de 21ste eeuw. Daarvoor is goed onderwijs met adequate hulpmiddelen, actuele lesmethoden en goed toegeruste professionals, de leerkrachten, een voorwaarde.

Leren is leuk, zowel voor de kinderen als voor volwassenen en bovendien nodig om bij te blijven. Daarom biedt SALTO de leerlingen en de medewerkers alle kansen tot zelfontplooiing. SALTO moedigt hen aan te investeren in zichzelf, zodat iedereen met plezier kan leren en werken. Met negentien basisscholen, twee scholen voor speciaal basisonderwijs en twee internationale afdelingen verzorgt SALTO het onderwijs voor 6.706 basisschoolleerlingen. Daarmee is het een grote speler in het onderwijsveld van Eindhoven.

2. Opdracht

2.1 Opdrachtomschrijving en kenmerken

Middels deze aanbesteding wenst opdrachtgever goed te beheren raamovereenkomsten (zie bijlage 1A en 1B) met per perceel één leverancier tot stand te brengen.

2.2 Perceelindeling

Het aantal percelen van deze aanbesteding is twee:

Perceel 1: Levering van ICT-hardware met bijbehorende dienstverlening;

Perceel 2: Levering van audiovisuele middelen;

2.3 Omvang van de opdracht

Het budget voor perceel 1 bedraagt € 2.500.000 over een periode van 4 jaar.

Het budget voor perceel 2 bedraagt € 1.600.000 over een periode van 4 jaar.

2.4 CPV-codering

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

- 30213000-5 Personal computers;
- 30231320-6 Touchscreenmonitors.

3. (Rand)voorwaarden en bepalingen

3.1 Kosten

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

3.2 Taal

De offerte dient geheel te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Alle communicatie, zowel tijdens het aanbestedingstraject als gedurende de contractperiode, geschiedt in de Nederlandse taal.

3.3 Nederlands recht

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

3.4 Eigendom en geheimhouding

De Inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbidding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. De intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze Inschrijving, berust bij opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek). De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen die door de inschrijver in het kader van deze aanbesteding geüpload worden, worden na opening van de kluis eigendom van opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle documenten die op verzoek van opdrachtgever door de inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd wordt, is de inschrijver verplicht deze documenten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan opdrachtgever. Indien gewenst door opdrachtgever zal de inschrijver de bestanden op verzoek van opdrachtgever vernietigen.

3.5 Gestanddoening

De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 90 dagen. In geval van een kort geding in deze aanbestedingsprocedure, zal de geldigheid van de ingediende Inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 15 werkdagen na de definitieve uitspraak in het kort geding. opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inschrijver in de gelegenheid te stellen de geldigheidsduur van de inschrijving schriftelijk te laten verlengen indien nodig.

3.6 Combinaties

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Voor alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 2 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij een combinatie wil vormen met anderen.

3.7 Onderaanneming

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers uit te besteden. In dit geval dient de inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient de inschrijver aan te geven aan welke onderaannemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden. Indien de inschrijver werk in onderaanneming wil geven blijft de inschrijver hoofverantwoordelijk en aanspreekpunt voor de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient bijlage 3 in te vullen en bij te voegen aan de offerte indien hij werk in onderaanneming wil geven.

3.8 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

3.9 Voorwaarden

Op het af te sluiten contract zijn de inkoopvoorwaarden van SALTO van toepassing. Zie Bijlage 4. (Verkoop)voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.10 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.11 Verplichtingen inschrijver

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

- Verplichtingen die voortkomen uit het programma van eisen;
- verplichtingen die voortkomen uit de nota's van inlichtingen;
- verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende inschrijver;
- verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de offerte van de winnende inschrijver die niet door opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende inschrijver aangeboden worden.

3.12 Voorwaarden inschrijving

- De inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;
- eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver;
- het is niet toegestaan om in de bijlagen wijzigingen aan te brengen. Indien de inschrijver onvolkomenheden ontdekt dient hij dit per omgaande te melden aan de contactpersoon die verantwoordelijk is voor dit aanbestedingstraject.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1 Wijze van aanbesteden

De procedure die wordt gevolgd is een Europese openbare aanbesteding Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Er wordt gegund op basis van beste prijs/kwaliteitsverhouding.

4.2 Communicatie

Opdrachtgever heeft een adviesbureau ingeschakeld voor de begeleiding en uitvoering van de aanbesteding: Key-Quality BV. Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality BV. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Indien er met personen van opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting.

Key-Quality BV
paul.nijkamp@key-quality.nl

4.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Publicatie van de aanbesteding	woensdag 28 februari 2024
Termijn voor het stellen van vragenronde één	woensdag 13 maart 2024
Nota van Inlichtingen ronde één	dinsdag 19 maart 2024
Termijn voor het stellen van vragenronde twee	dinsdag 26 maart 2024
Nota van Inlichtingen ronde twee	vrijdag 29 maart 2024
Sluitingstermijn indienen offertes*	dinsdag 9 april 2024
Bekendmaken voornemen tot gunning	dinsdag 16 april 2024
Definitieve gunning	dinsdag 7 mei 2024
Start nieuwe contract	woensdag 15 mei 2024

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

De onder 4.3 genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

4.4 Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Het is mogelijk dat de inschrijver desondanks vragen en/of bezwaren heeft vanwege bijvoorbeeld onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften. In dat geval moet de inschrijver opdrachtgever daarvan uiterlijk ten tijde van de inlichtingenrondes (zie het tijdschema van de aanbestedingsprocedure hierboven) op de hoogte stellen en om opheldering vragen en/of bezwaar maken via de genoemde contactpersoon.

Door het indienen van de inschrijving gaat u onverkort akkoord met de bepalingen van de Aanbestedingsdocumenten. Indien de inschrijver opdrachtgever niet binnen voornoemd tijdsbestek op de voorgeschreven wijze heeft gewezen op eventuele tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften, dan kan zij hier op een later tijdstip niet alsnog over klagen. In dat geval heeft de inschrijver zijn rechten op bezwaar verwerkt.

Vragen dienen gestuurd te worden via de berichtenmodule van TenderNed in het format dat bijgevoegd is als Bijlage 5. U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden gepubliceerd worden op TenderNed. De vragen inclusief antwoorden maken deel uit van de aanbestedingsdocumenten. De nota van Inlichtingen staat

hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

4.5 Klachtenregeling

Voor onderhavige aanbestedingsprocedure geldt de klachtenregeling ter uitvoering van de klachtenafhandeling bij aanbesteden als flankerend beleid bij de aanbestedingswet 2012. Een inschrijver kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een ondernemer zowel een klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter. Uw eventuele klachten kunt u, enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: klachtenaanbesteding@salto-eindhoven.nl

Uitgangspunten

De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn als volgt.

1. Eerst vragen, dan klagen. Wanneer het in de aanbestedingsprocedure nog mogelijk is om vragen te stellen aan opdrachtgever, dan moet de ondernemer dat als eerste doen. Via de nota van Inlichtingen kan opdrachtgever dan reageren op de vragen. Een klacht over een onderwerp waar in eerste instantie geen vragen over zijn gesteld, wordt niet in behandeling genomen. Overigens geldt dit alleen als het gaat om een zogenaamde "designklacht", dit zijn klachten over de fase voor de uiterste inschrijvings- of aanmelddatum. Deze klachten betreffen de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden.
2. Het algemene uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat de ondernemer tijdig klaagt en dat opdrachtgever deze klacht tijdig afhandelt. Bij "designklachten" geldt dat het klachtenmeldpunt deze klachten afhandelt voor de sluitingsdatum van de aanbesteding. Wanneer dat noodzakelijk is, verlengt opdrachtgever de inschrijvings- c.q. aanmeldingstermijn. In het geval van klachten over de selectie- of gunningsbeslissing geldt dat opdrachtgever de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschort.

Een ingediende klacht zet onderhavige aanbestedingsprocedure niet stil. opdrachtgever kan evenwel besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een klacht

De klacht is ontvankelijk en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- De klacht voldoet aan alle hierboven genoemde voorwaarden voor het indienen van een klacht;
- de klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding;
- de klacht is tijdig gedaan, d.w.z. binnen de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de nota van Inlichtingen indien de klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest doch in ieder geval uiterlijk binnen de looptijd van onderhavige aanbestedingsprocedure;
- het onderwerp van de klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van opdrachtgever in strijd met de aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding;
- de klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van opdrachtgever;
- indien de klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer;
- indien de klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij nota van Inlichtingen dan wel anderszins, toont de ondernemer aan dat de reactie van opdrachtgever niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de ondernemer;
- de klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling.

4.6 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 9 april 2024 vóór 12.00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via TenderNed. De inschrijving met bijbehorende bijlagen dient overzichtelijk te zijn. In Bijlage 6 is weergegeven welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving.

De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats op 9 april 2024 na 12:00 uur.

4.7 Gunning

Op 16 april 2024 zal Key-Quality namens opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen.

Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid wanneer het contract getekend is door opdrachtgever en de winnende partij.

4.8 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de ondertekening van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk af te lasten of op onderdelen niet te gunnen, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Er is dus geen verplichting tot gunning. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat deze inschrijver, voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt opdrachtgever zich het recht de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

5. Perceel 1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening

5.1 Gewenste dienstverlening

SALTO is een regieorganisatie waarbij de leverancier van de hardware alle gewenste software voor de betreffende school/locatie dient te installeren alvorens de hardware op school werkend geleverd wordt.

Concrete doelstellingen zijn:

1. Kwaliteit van de dienstverlening verhogen;
2. Besparingen realiseren;
3. Efficiency in het bestel- tot betaalproces en leveranciersmanagement proces vergroten;
4. Flexibiliteit en keuzevrijheid voor scholen.

SALTO wenst twee keer per jaar een bestelperiode waar de scholen hardware kunnen bestellen. Voorafgaande aan elke bestelperiode voert de leverancier samen met SALTO een inkoopproces uit. Vóór iedere bestelperiode stelt SALTO de specificatie-eisen van de in te kopen apparatuur op. De aanbesteding ICT hardware moet leiden tot een assortiment met een diversiteit aan hardware waaruit de scholen van SALTO kunnen kiezen. Het assortiment en de kaders die in dit document worden gesteld, zijn de kaders die SALTO op bestuursniveau heeft bepaald waaraan de hardware moet voldoen. Deze dienen te worden opgenomen in de webportal van de dienstverlener.

5.2 Scope en omvang van de opdracht

De opdracht heeft betrekking op de levering van de volgende hardware:

- Tablets; beheerd door ICT-dienstverlener via Intune
- Laptops; beheerd door ICT-dienstverlener via Intune
- Chromebooks; beheerd door ICT-dienstverlener via Google Suite
- Monitoren
- Oplaadkarren
- Randapparatuur en accessoires

Hiervan zullen naar verwachting in de komende vier jaar de volgende aantallen worden afgenomen:

- Oplaadkarren: 24
- Monitoren: 120
- Laptops: 1000
- Chromebook: 2400
- Tablets: 1600
- Overige apparatuur en accessoires: afhankelijk van specifieke behoeften op locaties

Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De bijbehorende dienstverlening is beschreven in het programma van eisen.

5.3 Ingangsdatum overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 15 mei 2024.

5.4 Duur raamovereenkomst

SALTO wenst een raamovereenkomst te sluiten met een initiële looptijd van twee jaar en twee keer één jaar verlenging.

5.5 Beoordeling

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige aanbieding. Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- de aanbidding onvolledig is;
- de gevraagde informatie niet, niet volledig, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- de eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fases:

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

5.6 Eigen verklaring

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een eigen verklaring (UEA bijlage 7) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de in het bestek genoemde uitsluitingsgronden voordoet. Tevens geeft aanbieder in deze eigen verklaring aan dat aanbieder voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. De aanbieder dient op verzoek van SALTO de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien SALTO de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

5.7 Geschiktheidseisen aangaande de financiële draagkracht

Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's die verband houden met de uitvoering van de opdracht. De aanbestedende dienst acht een aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 5.000.000 per jaar in deze aanbestedingsprocedure passend. Deze eis geldt zowel op het moment van inschrijven als tijdens de looptijd van de overeenkomst.

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart inschrijver te voldoen aan de hiervoor omschreven geschiktheidseis omtrent de financiële draagkracht.

5.8 Concern

Indien een aanbieder of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient hij bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

5.9 Gunning

5.10 Gunningcriterium

Met de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan wordt een overeenkomst gesloten. Bij het gunningcriterium economisch meest voordelige aanbidding wordt onderscheid gemaakt tussen prijs en kwaliteit. De weging die in de beoordeling van de offertes wordt gehanteerd is:

Prijs	30
Kwaliteit	70

De punten voor prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver kan maximaal 100 punten krijgen voor prijs en kwaliteit samen.

5.11 Beoordelingscommissie

Ter beoordeling van de inschrijvingen is een beoordelingscommissie aangesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit materiedeskundigen, die de antwoorden op de open vragen zullen beoordelen. De beoordelingscommissie stelt de uitslag vast, na toetsing op inhoudelijke, procedurele en juridische aspecten.

5.12 Beoordeling prijs

SALTO heeft er voor gekozen om een opslagpercentage op de inkoopprijs uit te vragen. Ten behoeve van de bepaling van het aantal punten dat toegekend wordt voor dit opslagpercentage dient het prijzenblad van bijlage 8 ingevuld te worden.

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een absolute beoordelingsmethodiek toe te passen. Dit betekent dat inschrijvingen niet ten opzichte van elkaar worden beoordeeld. Inschrijvers kunnen met elk opslagpercentage inschrijven. Maar voor de berekening van het aantal punten dat toegekend wordt voor het opslagpercentage, wordt uitgegaan van de gedachte dat een opslagpercentage van lager dan 3,5% en hoger dan 5,5% niet marktconform is. Daarom levert een opslagpercentage van of lager dan 3,5% slechts het maximaal aantal te behalen punten op, namelijk 30. Een opslagpercentage van hoger dan 5,5% levert 0 punten op. Dus inschrijvingen zijn met elk opslagpercentage toegestaan, mits niet 0 of negatief.

De gebruikte formule is als volgt: $\text{ALS}(\text{OP} > 5,5; 0; \text{ALS}(\text{OP} \leq 3,5; 30; 30 - (\text{OP} - 3,5) * 15))$
OP staat voor Opslag Percentage

3	30
3,1	30
3,2	30
3,3	30
3,4	30
3,5	30
3,6	28,5
3,7	27
3,8	25,5
3,9	24
4	22,5
4,1	21
4,2	19,5
4,3	18
4,4	16,5
4,5	15
4,6	13,5
4,7	12
4,8	10,5
4,9	9
5	7,5
5,1	6
5,2	4,5
5,3	3
5,4	1,5
5,5	0

5.13 Beoordeling kwaliteit

De beoordeling van de kwaliteit gebeurt aan de hand van de toekenning van punten voor de beantwoording van de vragen, bijlage 9.

5.13.1.1 Beoordeling antwoorden

De score voor de kwaliteit wordt bepaald door de antwoorden op de vragen te beoordelen en per inschrijver en per vraag hier punten aan toe te kennen. Aan elk antwoord kunnen door de beoordelaars maximaal 10 punten toegekend worden.

Algemeen

Het antwoord op de vraag moet concreet zijn. Dat betekent dat het SMART moet zijn geformuleerd. De procedures moeten planmatig zijn beschreven. Onder planmatig wordt verstaan dat in het antwoord een planning is opgenomen. Bovendien houdt planmatigheid in dat beschreven wordt op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is. Vervolgens dient beschreven te zijn, welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is. Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd mogen worden met een hoge puntentoeckenning.

Bij de puntentoeckenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten
- Weinig deelvragen beantwoord en antwoorden niet concreet: 1-3 punten
- Niet alle deelvragen beantwoord of concreet: 4-6 punten
- Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet: 7-9 punten
- Alle deelvragen beantwoord en concreet: 10 punten. Maar 10 punten mogen alleen gegeven worden indien de deelantwoorden geheel voldoen aan “Algemeen” en Beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden.

Deze puntentoeckenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. De toegekende punten worden gemiddeld over de beoordelaars en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor 1,75 zodat voor de 4 vragen maximaal 70 punten gescoord kunnen worden. In de beoordelingsvergadering worden de puntentoeckenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoeckenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

De vragen zijn opgenomen in bijlage 9. De antwoorden op de vragen mogen samen, inclusief eventuele bijlagen, maximaal zes A4 bedragen.

5.14 Totale puntentelling

De toegekende punten voor het opslagpercentage en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld en met de inschrijver die de beste prijs/kwaliteitverhouding biedt, wordt een raamovereenkomst gesloten volgens de in bijlage 1A opgenomen conceptraamovereenkomst.

6. Programma van eisen

6.1 Eisen ten aanzien van in te kopen hardware

- Het algemene uitgangspunt is dat de ICT-hardware moet aansluiten op ons Unify Wifi netwerk, Microsoft Endpoint(Intune), Apple School Manager (DEP), Google Suite en onze Microsoft Identiteit (Azure AD) omgeving.
- Tevens dient alle aanwezige en in de toekomst aan te schaffen cloudbased educatieve software op deze hardware te kunnen draaien.
- Wanneer devices zijn afgeschreven of toe zijn aan vervanging kunnen deze worden vervangen of, wanneer budget wordt opgenomen in de (investerings-) begroting kunnen extra devices worden aangeschaft. Een schooldirecteur bepaalt welke device waar wordt ingezet in overleg met zijn I-coach of de ICT-adviseur, een leverancier kan hier een bijdrage in leveren.
- Het is wenselijk dat er een breed assortiment ICT-hardware van A-merken* beschikbaar is. De dienstverlener dient dus een zodanige relatie met alle a-merkfabrikanten te hebben, dat de dienstverlener voor alle door SALTO gewenste apparatuur een bid kan krijgen.
- De apparatuur is nieuw (geen refurbished apparatuur)
- De apparatuur is geschikt voor een zakelijke en/of onderwijsomgeving
- Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

**) Definitie A-merken: "Een merk welke een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft en toonaangevend in de markt is qua kwaliteit en prijs"*

6.2 Webportal

Alle apparatuur die ingekocht wordt door opdrachtnemer wordt geplaatst in de webportal van opdrachtnemer. Gebruikers van SALTO, die daartoe bevoegd zijn, kunnen hun bestelling plaatsen in de webportal. De levertijd is dan maximaal 2 weken na de besteldatum.

6.2.1 Algemene eisen aan de portal

1. Gebruikers die zijn aangemerkt door SALTO kunnen (middels link) inloggen met eigen account (mogelijk SSO); de eventuele AD-koppeling met SALTO moet voldoen aan het beveiligingsbeleid van SALTO.
2. De bestelprocedure moet worden voorzien van een goedkeuringsflow onder bevoegde gebruikers die varieert bij hoogte van het orderbedrag.
3. SALTO dient rechten te hebben in de beheer omgeving van de webportal, voor het aanmaken en wijzigen van gebruikers en het inrichten van goedkeuringsflows.
4. Webshop is volledig webbased, en dient benaderbaar te zijn door standaard (veilige) internetbrowsers.
5. De webshop dient gedurende de contractperiode te blijven voldoen aan de eisen volgens internet.nl, dit wil zeggen een score van 100% op gebied van domein en email.
6. Webshop dient gebruik te maken van een beveiligde verbinding (SSL).
7. Leverancier is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webshop en de daarin vermelde informatie.
8. Webshop dient 24/7 beschikbaar te zijn. Bij noodzakelijk (technisch) onderhoud mag de gebruiker tijdens kantooruren daar geen hinder van ondervinden.
9. Aanvullende eisen privacy conform [verwerkersovereenkomst](#)

6.2.2 Verwerkersovereenkomst

De data uit de webwinkel worden verwerkt door een bewerker, die niet aan het rechtstreekse gezag van SALTO is onderworpen. Om die reden dient een verwerkersovereenkomst gesloten te worden tussen SALTO en Inschrijver. Als leverancier voldoet aan de gestelde eisen uit de AVG-wetgeving en dit uit de overeenkomst blijkt, dient deze vervolgens door beide partijen te worden getekend.

6.2.3 Samenwerking met ICT-dienstverlener

Inschrijver is bereid samen te werken met de ICT-dienstverlener en/of diens opvolger, indien dit nodig blijkt voor een juiste uitvoering van de overeenkomst.

6.2.4 ICT-infrastructuur

De Hardware dient aan te sluiten aan de huidige en toekomstige infrastructuur. Op dit moment maakt SALTO gebruik van Heutink als ICT-dienstverlener. Alle hardware wordt opgenomen in apparaatbeheer in de MOO-omgeving van SALTO en de scholen van SALTO. SALTO maakt gebruik van de Microsoft omgeving en tools voor zowel medewerkers als leerlingen. De SALTO omgeving is volledig in de cloud, er bevinden zich geen servers meer in de school. De gehele SALTO organisatie is aangesloten op een glasvezelverbinding en heeft een voldoende bandbreedte. Alle locaties zijn voorzien van een dekkende wifi verbinding met AP's van Unify.

6.2.5 Advisering en accountmanagement

Opdrachtnemer zet gedurende de duur van de overeenkomst één vast contactpersoon in tijdens het tactisch overleg. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst voor alle locaties van SALTO Eindhoven.

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

Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert inschrijver kosteloos testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Deze testmodellen worden aangeleverd aan de huidige ICT-dienstverlener. De ICT-dienstverlener test het model vervolgens in de (netwerk)omgeving van opdrachtgever. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt inschrijver het model kosteloos terug. Vervolgens dient inschrijver kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Vervolgens bepaalt opdrachtgever of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet.

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

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

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

6.2.6 Prijzen

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

Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Inschrijver dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakingskosten, leveringskosten, adviseringkosten, garantieafhandeling of onderzoekskosten etc. Alle staatkosten dienen dus hierbij inbegrepen te zijn.

6.2.7 Garantie

Alle producten worden standaard geleverd met minimaal drie jaar fabrieksgarantie, met uitzondering van accessoires. Tijdens de looptijd van de overeenkomst stelt de aanbestedende dienst per aanvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2.8 Helpdesk

Inschrijver heeft een Nederlandstalige helpdesk waar de aanbestedende dienst vragen kan stellen over hardware en de instellingen daarvan en defecten en/of storingen kan melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen. Meldingen kunnen zowel telefonisch als per e-mail of online geplaatst worden. De aanbestedende dienst krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding binnen uiterlijk 1 uur.

6.2.9 Leveringen

Voor iedere bestelling vanuit de webportal volgt een afgesproken leverdatum. De leverdatum van een standaard bestelling ligt binnen twee weken. De leverdatum geldt als fatale termijn.

Inschrijver brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen. Apparatuur moet op de aangewezen plek opgeleverd worden. Apparatuur wordt geleverd op afgesproken leverdatum. Het tijdstip wordt bepaald in overleg met locatieverantwoordelijke. Opdrachtnemer dient bij de levering van de producten al het verpakkingsmateriaal, zoals plastic verpakkingsmateriaal, pallets, etc. kosteloos mee te nemen.

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

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

6.2.10 ICT-dienstverlening

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

- Demo-apparatuur aanbieden
- Aanhouden voorraad, dus SALTO moet een grote hoeveelheid apparatuur in kunnen kopen, zonder dat deze totale hoeveelheid in zijn geheel op voorraad komt bij SALTO
- DOA-controle
- Bundelen orders (werkplek + accessoires)
- CMDB opstellen en actueel houden

6.2.11 Managementrapportage en CMDB-registratie

Inschrijver levert ieder kwartaal proactief een managementrapportages aan om de aanbestedende dienst inzage te bieden in de dienstverlening. De managementrapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

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

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

6.3 AVG

Er dient door de leverancier een verwerkersovereenkomst 4.0 opgesteld te worden en bij aanvang van het contract door beide partijen ondertekend te worden.

6.4 Facturatie

Factuur dient digitaal te worden aangeleverd op het e-mailadres financien@salto-eindhoven.nl

De factuur moet in ieder geval de volgende punten vermelden:

- Factuuradres (Insulindelaan 115A, 5642CV Eindhoven)
- Order/ Inkoopordernummer van SALTO Eindhoven
- Naam locatie
- Naam tekenbevoegde
- Naam besteller
- Beschrijving en nummer van het geleverde
- Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag
- Het BTW-percentage
- Het BTW-bedrag
- BTW-nummer
- IBAN-rekeningnummer van opdrachtnemer

7. Perceel 2 Touchscreens

Dit perceel betreft de levering van nieuwe Touchscreens voor alle locaties van Aanbestedende dienst.

7.1 Ingangsdatum overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 15 mei 2024.

7.2 Duur raamovereenkomst

SALTO wenst een raamovereenkomst te sluiten met een initiële looptijd van twee jaar en twee keer één jaar verlenging.

7.3 Beoordeling

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige aanbieding. Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- de aanbieding onvolledig is;
- de gevraagde informatie niet, niet volledig, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- de eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fases:

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

7.4 Eigen verklaring

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een eigen verklaring (UEA bijlage 7) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de in het bestek genoemde uitsluitingsgronden voordoet. Tevens geeft aanbieder in deze eigen verklaring aan dat aanbieder voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. De aanbieder dient op verzoek van SALTO de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien SALTO de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

7.5 Geschiktheidseisen aangaande de financiële draagkracht

Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's die verband houden met de uitvoering van de opdracht. De aanbestedende dienst acht een aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 5.000.000 per jaar in deze aanbestedingsprocedure passend. Deze eis geldt zowel op het moment van inschrijven als tijdens de looptijd van de overeenkomst.

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart inschrijver te voldoen aan de hiervoor omschreven geschiktheidseis omtrent de financiële draagkracht.

7.6 Concern

Indien een aanbieder of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient hij bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de

uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

7.7 Gunning

7.7.1 Beoordelingscommissie

Ter beoordeling van de inschrijvingen is een beoordelingscommissie aangesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit materiedeskundigen, die de antwoorden op de open vragen zullen beoordelen. De beoordelingscommissie stelt de uitslag vast, na toetsing op inhoudelijke, procedurele en juridische aspecten.

7.7.2 Gunningcriterium

Met de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan wordt een overeenkomst gesloten. Bij het gunningcriterium economisch meest voordelige aanbieder wordt onderscheid gemaakt tussen prijs en kwaliteit. De weging die in de beoordeling van de offertes wordt gehanteerd is:

Prijs	70
Kwaliteit	30

De punten voor prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver kan maximaal 100 punten krijgen voor prijs en kwaliteit samen.

7.7.3 Beoordeling prijs

Door de aanbestedende diensten worden vier touchscreens met verschillende afmetingen en in de varianten vast en mobiel uitgevraagd. De inschrijver, die de laagste prijs per variant biedt, ontvangt hiervoor 10 punten. Per variant ontvangen de overige inschrijvers punten volgens de volgende formule:

Laagste prijs/inschrijfprijs x 10

Vul in bijlage 10 Prijzenblad het tabblad Prijzen touchscreens en liften in.

7.7.4 Beoordeling kwaliteit

De beoordeling van de kwaliteit gebeurt aan de hand van de toekenning van punten voor de beantwoording van de vragen, bijlage 11.

7.7.5 Beoordeling antwoorden

De score voor de kwaliteit wordt bepaald door de antwoorden op de vragen te beoordelen en per inschrijver en per vraag hier punten aan toe te kennen. Aan elk antwoord kunnen door de beoordelaars maximaal 10 punten toegekend worden.

Algemeen

Het antwoord op de vraag moet concreet zijn. Dat betekent dat het SMART moet zijn geformuleerd. De procedures moeten planmatig zijn beschreven. Onder planmatig wordt verstaan dat in het antwoord een planning is opgenomen. Bovendien houdt planmatigheid in dat beschreven wordt op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is. Vervolgens dient beschreven te zijn, welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is. Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd mogen worden met een hoge puntentoekenning.

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten

- Weinig deelvragen beantwoord en antwoorden niet concreet: 1-3 punten
- Niet alle deelvragen beantwoord of concreet: 4-6 punten
- Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet: 7-9 punten
- Alle deelvragen beantwoord en concreet: 10 punten. Maar 10 punten mogen alleen gegeven worden indien de deelantwoorden geheel voldoen aan “Algemeen” en Beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden.

Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. De toegekende punten worden gemiddeld over de beoordelaars en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor 0,75, zodat voor de vier vragen maximaal 30 punten gescoord kunnen worden. In de beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

De vragen zijn opgenomen in bijlage 11. De antwoorden op de vragen mogen samen, inclusief eventuele bijlagen, maximaal zes A4 bedragen.

7.7.6 Totale beoordeling

De toegekende punten voor prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld en met de inschrijver met de meeste punten, wordt een overeenkomst gesloten.

7.8 Programma van eisen

7.8.1 Technische vereisten

De audiovisuele middelen en liften dienen te voldoen aan alle specificaties zoals vermeld op het prijzenblad.

7.8.2 Eisen aan instructie/opleiding

Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie/opleiding aan de beheerder (per school) van de aangeboden oplossing bij de opdrachtgever.

De opdrachtnemer dient SALTO te voorzien van een online tool zodat de Android module van de audiovisuele middelen centraal beheerd en geüpdatet kan worden.

7.8.3 Garantie

Op de apparatuur dient de volgende garantie gegeven te worden:

Zeven jaar next business day on site garantie op het complete bord, inclusief panel en lift, exclusief de PC.

Op de OPS-module wordt minimaal vier jaar next business day on site garantie geeist.

7.8.4 Reserveonderdelen en componenten

Reserveonderdelen en componenten van het complete bord, exclusief OPS-module, dienen minstens tien jaar na levering beschikbaar te zijn.

7.8.5 Offertes

Aangevraagde offertes dienen binnen 2 werkdagen aangeleverd te worden en dienen een minimale geldigheidsduur te hebben van 30 dagen.

7.8.6 Levering en levertijd

De apparatuur dient gebruiksklaar opgeleverd te worden. Hieronder wordt verstaan: het apparaat wordt op de door aanbestedende dienst aangewezen locatie geïnstalleerd, gemonteerd, aangesloten, geconfigureerd, getest en beveiligd met door aanbestedende dienst beschikbaar gestelde beveiligingsmiddelen. Leveringen worden altijd afgestemd met aanbestedende dienst en eventueel met de ICT beheerorganisatie (indien noodzakelijk) zodat de nieuwe hardware volgens planning in gebruik kan worden genomen.

Alle apparatuur dient binnen 4 weken na besteldatum gemonteerd en functionerend op de locaties van SALTO geleverd te worden. Op de besteldatum wordt een datum van levering afgesproken. Deze datum van levering ligt binnen deze termijn van 4 weken. De overeengekomen leverdatum geldt als fatale termijn.

De installatie van de hardware wordt door leverancier uitgevoerd. Hierbij wordt de hardware op de bestemde plek geplaatst en geïnstalleerd. Installatie van audiovisuele middelen betreft het aansluiten op de netspanning, aansluiten bekabeling en het uitvoeren van de DOA-test (DOA=Dead On Arrival). Apparatuur die „Dead on Arrival” is, wordt zo snel mogelijk vervangen, uiterlijk binnen één week na installatie. De gestelde termijn voor een DOA is één week.

Nadat de hardware is geïnstalleerd dient leverancier de verpakking op te ruimen en af te voeren. Bij oplevering dient een opleverdocument door leverancier en directeur van de betreffende locatie ingevuld en ondertekend te worden. Oude apparatuur dient door leverancier gedemonteerd en afgevoerd te worden op een duurzame wijze, tenzij door aanbestedende dienst anders wordt besloten.

7.8.7 Procedure ten behoeve van afhandeling storingen en gebreken

1. Melding van het incident aan de helpdesk van leverancier tijdens werkdagen van 8.00 uur – 17.00 uur, telefonisch, per mail en een online formulier.
2. Registratie van incidenten door dienstverlener met behulp van ticketnrs. of gelijksoortige incidentregistratie.
3. E-mail die buiten de openingstijden is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag door dienstverlener in behandeling genomen.
4. De klant ontvangt een bevestiging van de incidentmelding.
5. Door dienstverlener wordt een record incidenten vastgelegd en opgestuurd naar de klant en is online ter inzage.
6. Er vindt bewaking en incidentafhandeling door dienstverlener plaats.
7. Leverancier sluit de incidentafhandeling na goedkeuring klant.
8. De volgende werkdag is het probleem opgelost. (Next business day on site garantie)

7.8.8 Service afspraken

Communicatie over de dienstverlening vindt plaats op drie niveaus:

- Op operationeel niveau: Op dit niveau vinden de dagelijkse contacten over incidenten, klachten, vragen, etc., plaats tussen de klant en de helpdesk;
- Op tactisch niveau: Op dit niveau vindt gedurende de looptijd van het contract periodiek overleg plaats tussen Leverancier en de klant over de evaluatie van het traject, wensen ten aanzien van dienstverlening, bijstellingen van service levels, facturatie en procedures. Dit contact wordt door Leverancier geïnitieerd;
- Op strategisch niveau: Op dit niveau vindt regelmatig, op initiatief van Leverancier, afstemming plaats tussen de klant en Leverancier over evaluatie van het contract, verdere voortzetting van het contract, tarieven, etc.

7.8.9 Accountmanagement

Leverancier zorgt voor één aanspreekpunt voor aanbestedende dienst aangaande alle in het PvE gestelde eisen en uitvoeringstaken.

7.8.10 Managementrapportage

Ieder kwartaal dient leverancier een managementrapportage aan te leveren aan aanbestedende dienst, waarin de volgende zaken zijn opgenomen:

- Storingen en afhandeling;
- klachten en afhandeling.

7.8.11 CMDB (configuration management database)

Ten behoeve van een up-to-date configuratiedatabase eist Aanbestedende dienst na iedere hardwarelevering een digitaal overzicht dat exporteerbaar is naar de gangbare formaten, van de geleverde hardware inclusief factuurnummer, serienummer, aanschafdatum en aflooptdatum van de garantie, onderverdeeld in locatie.

Eén week voor levering ontvangt de ICT afdeling van aanbestedende dienst een Excelsheet waarop de volgende informatie vermeld staat:

- Leverdatum
- Type device
- Serienummer device
- Garantieperiode en garantievorm
- Pakbonnummer
- Hashcode per device

7.8.12 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Leverancier mag geen MAC-adressen van netwerkapparatuur registreren. Hardware van Leverancier dient in het kader van de AVG conform de laatste stand van de techniek te zijn.

Er dient door de leverancier een verwerkersovereenkomst 4.0 opgesteld te worden en bij aanvang van het contract door beide partijen ondertekend te worden.

7.8.13 Facturatie

Factuur dient digitaal te worden aangeleverd op het e-mailadres financien@salto-eindhoven.nl

De factuur moet in ieder geval de volgende punten vermelden:

- Factuuradres (Insulindelaan 115A, 5642CV Eindhoven)
- Order/ Inkoopordernummer van SALTO Eindhoven
- Naam locatie
- Naam tekenbevoegde
- Naam besteller
- Beschrijving en nummer van het geleverde
- Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag
- Het BTW-percentages
- Het BTW-bedrag
- BTW-nummer
- IBAN-rekeningnummer van opdrachtnemer