

Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding Externe ICT-Dienstverlening

Aanbestedende dienst:

Opgesteld door:

Datum:

Versie

Swalm en Roer

Swalm en Roer & InkoopMeesters

28 november 2023

Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Externe ICT Dienstverlening van Swalm en Roer. In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	6
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	8
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	8
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	8
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten	8
1.2.5	Verdeling in percelen.....	8
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	9
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	9
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren	10
2.	Procedure	11
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	11
2.2	Toepasselijke procedure	11
2.3	Gunningscriterium.....	11
2.4	Planning	11
2.5	Contactpersoon	12
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	12
2.7	Vragen	12
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	12
2.9	Voorbehoud.....	13
2.10	Inschrijfkosten	13
2.11	Vertrouwelijkheid	13
2.12	Vormvereisten	13
2.12.1	Taal	13
2.12.2	Indeling van inschrijving	13
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	14
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	14
2.14	Gestanddoening	14
2.15	Klachten	14
2.16	Bijlagen	15
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	16
3.1	Uitsluitingsgronden	16
3.2	Geschiktheidseisen.....	16
3.2.1	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid	16
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	17
4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	18

4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	18
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	28
4.3	Prijs	31
4.4	Varianten	31
5.	Beoordeling van inschrijvingen	32
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	32
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	32
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen	32
5.4	Beoordeling van de prijs	33
5.5	Rangschikking	34
6.	Vervolg	35

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

Stichting Swalm & Roer;
waar Roerkracht jou beweegt!

Wij zijn stichting Swalm & Roer. Als scholengemeenschap in Midden-Limburg zijn we altijd in beweging. Net als de rivieren en de regio om ons heen. Een regio die veerkracht heeft getoond en zich aangepast heeft door flexibel en wendbaar te zijn. Bij Swalm & Roer noemen wij dat 'Roerkracht'. Onze nieuwsgierigheid beweegt ons voort. Het maakt ons benieuwd naar elkaar, onze afkomst maar ook naar wat er komen gaat. We ontdekken, onderzoeken en vinden uit! Op zoek naar ieders talent en geïnteresseerd in onze omgeving. Met en voor elkaar, elke dag weer! We halen plezier uit kleine en grote dingen. Plezier stroomt door ons DNA. Samen gaan we voor het beste onderwijs om kinderen een kansrijke toekomst te bieden. Zo zetten we de eerste stappen naar de nieuwe generatie. Met onze leerlingen, ouders, medewerkers, partners, onze omgeving en met elkaar. Met Roerkracht halen we het beste uit onszelf.

23 toegankelijke basisscholen in de gemeenten Roermond, Roerdalen en Leudal, die elke dag weer het best mogelijke onderwijs verzorgen aan onze leerlingen.

Iedere dag verzorgen we als Swalm en Roer het best mogelijke onderwijs voor onze leerlingen. Dit doen we vanuit de overtuiging dat dit alleen mogelijk is wanneer we elkaar ondersteunen, inspireren en beter maken. Dat doen we binnen onze stichting, binnen onze scholen en in samenwerking met ouders, leerlingen en partners in onze omgeving.

We doen het met elkaar, voor elkaar én met passie voor goed onderwijs. We werken aan een samenwerkingsgerichte kwaliteitscultuur omdat die het kind het beste dient. Een van de doelen is het maken van keuzes op centraal niveau. Dit heeft te maken met beheersbaarheid, er is inkoopvoordeel door te behalen en de condities worden verbeterd. Dit komt ten goede aan het onderwijs en aan de kinderen. Dat wil niet zeggen dat alle scholen op uniforme wijze werken.

Iedere school heeft zijn eigen kleur en kan beredeneerd afwijken. De waaromvraag wordt daarbij steeds gesteld zodat scholen zich bewust zijn van de mogelijke impact van keuzes.

Voor verdere informatie verwijzen wij u naar de website: <https://www.swalmenroer.nl/>

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

- Infrastructuur- en netwerkbeheer (vanaf aansluitpunt WAN);
- Apparaat beheer;
- Digitale Leer- en Werkomgeving;
- Tenantbeheer (ook werken met niet beheerd device vanuit huis) waarbij de opslagcapaciteit optimaal beheerd wordt;
- Optreden als SPOC voor alle ICT gerelateerde meldingen, inclusief telefonie (mobiel en vast), toegang internet, printers en het gebruik van toepassingen.
- Andere meldingen (bv. facilitair) worden niet door het SPOC behandeld.

Huidige ICT-omgeving Swalm en Roer

Algemeen

Stichting Swalm en Roer is een schoolbestuur in de regio Roermond met 1 bestuurskantoor, 23 basisscholen waaronder één school voor speciaal basisonderwijs. Er wordt lesgegeven aan ca. 5.600 leerlingen en er zijn zo'n 650 medewerkers in dienst.

Locaties

Nr	Naam	Adres	Postcode	Plaats
1	Aan de Roer	Hammerveldlaan 2	6041 VV	Roermond
2	De Kasteeltuin	Kasteel Wassenbergstraat 2-4	6043 XM	Roermond
3	Basisschool Neel	Dominicushof 5	6042 NG	Roermond
4	OBS De Brink	Smedenerf 2	6043 SG	Roermond
5	De Steenen brug	Bisschop Lindanussingel 41	6041 LV	Roermond
6	De Zonnewijzer	Hendriklaan 86	6043 BT	Roermond
7	Bs Leeve	Jan Amentstraat 24	6041 BE	Roermond
8	Montessorischool	Achilleslaan 4	6042 JV	Roermond
9	T Mozaïek	Surinamestraat 2	6045 VA	Roermond
10	Vincent van Goghschool	Donderbergweg 43	6044 SX	Roermond
11	Willem de Zwijger	Minister Beversstraat 7	6042 BL	Roermond
12	De Achtbaan	John F Kennedysingel 27	6074 AG	Melick
13	Bs De Hovenier	Sportlaan 7	6065 AJ	Montfort
14	De Berensprong	Bronneberg 31	6075 CW	Herkenbosch
15	De Octopus	Abdissenlaan 1	6071 VP	Swalmen
16	Lambertus	Meestersweg 5	6071 BN	Swalmen
17	St.Theresia	Kerkweg 7	6071 AL	Boukoul
18	De Stapsteen	Putkamp 2	6049 AK	Herten
19	Hubertusschool	Louis Beelstraat 12	6049 HS	Herten
20	St Martinus	Schoolstraat 1	6063 BW	Vlodrop
21	t Kempke	Pastoor Ceysensstraat 5	6077 AS	St.Odilienberg
22	Taalschool AZC-school	Exaeten 3	6095 PD	Baexem
23	Synergieschool	Herkenboscherweg 22	6045 AR	Roermond
24	Bestuurskantoor	Roerderweg 35	6041NR	Roermond

ICT Infrastructuur

- Swalm en Roer heeft alle bedrijfsapplicaties en onderwijsapplicaties in de Cloud
- Aanmelden van een gebruiker tot de Cloud omgeving geschiedt via Azure
- Het bovenschools ICT-team van Swalm en Roer beheert in samenwerking met de huidige IT-dienstverlener deze omgeving
- Toegang tot de bedrijfsapplicaties geschiedt in principe via 2-factor authenticatie. Voor de leerlingen staat dit niet ingesteld, deze loggen in met unieke gebruikersnamen en wachtwoorden
- Online toegang tot de Cloudomgeving wordt gerealiseerd door o.a.:
 - Zuluconnect, als online portal voor leerlingen en leerkrachten
 - Basispoort, voor toegang tot de digitale leermiddelen voor leerlingen en leerkrachten
 - Online toegang tot de gewenste omgeving middels snelkoppelingen op het bureaublad, voornamelijk gebruikt door medewerkers van het bestuur bureau en medewerkers van de ondersteunende diensten.

Verbindingen

Alle locaties zijn met het Internet verbonden via Ziggo.

- 22 locaties zijn uitgerust met een 600/50 verbinding
- Locatie Taalschool de Brink heeft een 250/50 verbinding
- Locatie de Stapsteen is voorzien van een 1000/75 verbinding

LAN (op locatie)

- Switches
 - 25x Unifi, switch24/250W en +/- 12x TP link POE switch. (Momenteel in beheer door de Rolf Groep)
 - Daarnaast zijn er op de diverse locaties nog diverse onbeheerde switches
- VLAN's,
 - Er zijn aparte VLAN's gedefinieerd voor wifi, telefonie, printers en devices
- Firewall
 - Firewall in Gateway, Unifi security gateway pro (beheerd door de Rolf Groep leverancier)

Beheersomgevingen

Swalm en Roer gebruikt momenteel de volgende device beheersomgevingen:

- Intune, voor het beheer van windows apparaten (ca.1.100 Microsoft devices);
- Google-admin, voor het beheer van 2.500 Chromebooks;
- Jamf en ASM, voor het beheer van 1.200 IOS devices.

Security As a Service

Swalm en Roer heeft de Dienst Security As a Service in gebruik. Dit wordt momenteel beheerd door De Rolf Groep. Hieronder een kort overzicht van de afgenomen dienst:

- Microsoft Cloud to Cloud Backup;
- Content Shield voor Medewerkers, Contentfilter voor leerlingen;
- E-mail protectie, De applicatie Barracuda wordt gebruikt voor:
 - SPAM/ Malware detectie
 - Phishing en Account takeover
 - Encryptie
 - Domein Fraude detectie
 - Mail Archief

WIFI-netwerk

Alle 24 locaties (23 scholen én het bestuurskantoor) zijn voorzien van WIFI. De WLAN-aanbesteding is onder regie van SIVON gerealiseerd waarbij Wentzo BV de leverancier is die dit netwerk tussen 2022 en 2023 heeft vernieuwd en vervolgens na oplevering dit netwerk bewaakt en monitort. Het WIFI-netwerk is gebaseerd op de controller-less cloud-managed architectuur van Aruba Networks. Hierbij heeft men Aruba Instant AccessPoints gebruikt, die na installatie zich geheel automatisch een intelligent, zichzelf organiserend en herstellend cluster vormen.

Standaard hanteert men op elke locatie 3 SSID's, te verstaan onder:

- SSID van de school, bestemd voor leerlingen en personeel van de school
- SSID voor de Gasten, en
- SSID Swalm en Roer, bestemd voor het personeel stichting breed

Communicatie tussen switches, AccessPoints en Aruba Central vindt plaats via een beveiligde verbinding waardoor de specifieke poorten vanuit het netwerkmanagement segment kunnen worden toegestaan.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het realiseren van een regie-organisatie waarbij de uitvoering door Opdrachtnemer wordt opgepakt, technisch beheer niet meer in de organisatie gebeurt en heldere communicatielijnen bestaan. Daarnaast geeft Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd advies over beleid, strategie en innovatie (proactief). Alles begeleidt met duidelijk SLA.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is: ongeveer 5600 leerlingen en 650 medewerkers, verdeeld over 23 locaties en een bestuursbureau en in totaal 23 BRIN nummers.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

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

- Inschrijver beschikt over ervaring met externe ICT-dienstverlening ten behoeve van een PO organisatie met tenminste 3000 leerlingen;
- Inschrijver heeft ervaring met Tenantbeheer;
- Inschrijver heeft ervaring met het inzetten van een DLWO ten behoeve van een PO organisatie met tenminste 3000 leerlingen.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

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

1.2.5 Verdeling in percelen

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

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht met een onbepaalde looptijd. De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden.

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

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

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

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.

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

1.2.7 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.

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

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

KPI's

1. Voldoen aan de Service Level Agreement (SLA), aan alle toezeggingen wordt voldaan gedurende de meetperiode.
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 beschikbaarheid;
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - de communicatie;
 - de bereidheid om mee te denken;
 - bejegening vriendelijk, rustig, begrijpen de vraag;
 - competente mensen;
 - kwalitatieve waarde van adviezen.

Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7.

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 € 2500 factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur. De sanctie wordt ook opgelegd als Opdrachtnemer niet conform de eisen meet of de KPI's structureel niet gerealiseerd worden.

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

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

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

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Swalm en Roer 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	28-11-2023
Publicatie op TenderNed	30-11-2023
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	08-12-2023 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	18-12-2023
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	21-12-2023 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	12-01-2024
Sluiting inschrijftermijn	26-01-2024 23:59 uur
Presentatie	Week 6
Verzenden gunningsbeslissing	23-02-2024
Laatste dag standstill periode	15-03-2024
Ingangsdatum overeenkomst	01-04-2024

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	Shannon Martens
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,- en worden de kosten van meervoudig onderhandse procedures vergoed tot een bedrag van €500,- indien de inschrijving geldig is en (indien van toepassing) het minimale aantal punten voor kwaliteit heeft behaald.

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

2.11 Vertrouwelijkheid

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

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

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

2.12.2 Indeling van inschrijving

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

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

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder 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. Inschrijvingen dienen niet geanonimiseerd te zijn.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

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

2.13 Inschrijving samen met andere partij

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

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

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

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

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

2.14 Gestanddoening

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

2.15 Klachten

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

Naam	Tendertoo
Emailadres	klachtenmeldpunt@tendertoo.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Arvodi2018
4. Prijzenblad
5. Verwerkersovereenkomst
6. 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 technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseis is van toepassing:

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

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

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

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

- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.

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

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

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

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

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

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

Training

1. 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. Voor nieuwe ICT'ers is er een (online) starters training beschikbaar.
2. Om een goed gebruik van de te leveren dienst te kunnen maken dient opdrachtnemer per school een instructie/opleiding aan de medewerkers te geven. Deze instructie/opleiding mag maximaal 1,5 uren duren en zal, in afstemming met opdrachtgever, fysiek plaatsvinden door een trainer van opdrachtnemer op schoollocatie en is tevens online beschikbaar.
3. Opdrachtnemer verzorgt 1x per jaar een training, bij voorkeur vlak voor de start van het nieuwe schooljaar voor nieuwe medewerkers. De training vindt fysiek plaats op een centrale locatie en is online terug te kijken.
4. Voor elke bestaande en nieuwe module in de online leeromgeving zijn voor medewerkers actuele en gebruiksvriendelijke handleidingen en/of filmpjes beschikbaar, welke goed toegankelijk en makkelijk terug te vinden zijn.
5. Alle licenties die opdrachtnemer nodig heeft voor uitvoering van de opdracht worden betaald door opdrachtnemer en zijn onderdeel van de opdracht. De licenties voor apparaten (zoals bijvoorbeeld ook Jamf) worden door opdrachtgever betaald.

Service

6. De servicedesk van opdrachtnemer is op werkdagen tenminste bereikbaar van 07.30 tot 17.30 uur. Daarbij wordt tenminste 99% van de telefoongesprekken vanuit Swalm en Roer 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.
7. Het dagelijkse tijdsinterval waarin de dienstverlening conform overeenkomst wordt geleverd (servicevenster) is op alle schooldagen van 7:30 uur tot en met 17:30 uur.

8. Het dagelijkse tijdsinterval waarin het onderhoud kan worden uitgevoerd (onderhoudsvenster) is op alle dagen van het schooljaar tussen 22:00 uur en 7:00 uur.
9. Buiten het onderhoudsvenster moet de ICT-voorziening voor opdrachtgever altijd beschikbaar zijn voor ICT-beleidsmedewerkers bij opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud, zoals beschreven in dit document.
11. Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster en dient minimaal 10 werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd. Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.
12. Bij calamiteiten levert opdrachtnemer inzet op basis van nacalculatie, indien het servicecontract hierin niet voorziet. Extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en akkoord over de vooraf opgegeven kosten met de ICT-organisatie bij opdrachtgever.
13. Opdrachtnemer stelt een Nederlandssprekende servicedesk ter beschikking. Ook medewerkers op locatie spreken en verstaan de Nederlandse taal.
14. Incidenten moeten door alle medewerkers van opdrachtgever in ieder geval telefonisch en, per e-mail en chat kunnen worden gemeld (rechtstreeks en zonder tussenkomst van een centrale en/of keuzemenu) . Dit blijft van kracht indien opdrachtnemer gebruik maakt van een portal of andere media ten behoeve van het melden van incidenten. Opdrachtnemer stelt een dedicated servicedesk met een beperkt aantal personen die incidenten afhandelen ter beschikking. De functionarissen van opdrachtnemer die de servicedesk voor opdrachtgever bezetten kennen de opdrachtgever en de meest bij de opdracht betrokken personen bij opdrachtgever.
15. De servicedesk beantwoordt informatieve vragen binnen twee werkdagen.
16. Het proces van de serviceverlening is zichtbaar voor Swalm en Roer (waar ligt de bal en hoelang). In de eerste plaats willen we dat inzichtelijk is welke tickets er uitstaan en wat de status is. Daarnaast willen we graag dat Opdrachtnemer optreedt als SPOC in afstemming met opdrachtgever. Uiteraard moeten daarbij ook alle tickets inzichtelijk zijn. Er dient een apart signaal naar de opdrachtgever gestuurd te worden in geval van een incident met de hoogste prioriteit.
17. Elke medewerker en leerling heeft een uniek inlogaccount (Microsoft). Toegang tot de bedrijfsapplicaties geschiedt in principe middels 2 Factor authenticatie Voor de leerlingen is een eenvoudige manier van inloggen mogelijk. Accounts zijn ook vanuit huis benaderbaar. Via ICT krijgen (éénmaal de bestaande en vervolgens alle nieuwe) medewerkers een account toegewezen met alle rechten die aan hun rol verbonden zijn. Op de datum van uit diensttreding van een medewerker wordt het account van die medewerker geblokkeerd. Drie maanden na de datum uit dienst wordt het account verwijderd. Voor leerlingen geldt dat de accounts van vertrekkende leerlingen direct worden verwijderd en dat bij een jaarovergang de accounts van alle schoolverlaters verwijderd worden, de informatie komt via ESIS. Alle leerlingen en vervolgens alle nieuwe leerlingen krijgen bij aanvang van de opdracht voor een school vanuit ESIS een account toegewezen. Accounts in Workspace worden ook middels een koppeling aangemaakt. Elke school heeft een eigen Workspace omgeving.

18. Opdrachtnemer dient kennis te hebben van Workspace en dient de scholen te kunnen ondersteunen daar waar vragen zijn. Daarnaast werkt een enkele school met Apple ID's. Deze worden ook middels een koppeling met Esis aangemaakt. Ook hier geldt dat de opdrachtnemer kennis moet hebben van JAMF en ASM en dient ondersteuning geboden te worden bij vragen.

Incidentbeheer

19. Opdrachtnemer dient een Incidentmanager voor Opdrachtgever aan te wijzen.
20. Alle medewerkers van Swalm en Roer melden incidenten en serviceverzoeken bij de opdrachtnemer, dit kan telefonisch en per email of via Chat. De medewerkers van opdrachtgever geven incidenten die zij niet zelf direct kunnen oplossen door aan de opdrachtnemer. Vanaf dat moment gaat de doorlooptijd en daarmee de hersteltijd voor opdrachtnemer gelden. De actuele status van het incident en de doorlooptijd is door de ICT-organisatie van Opdrachtgever elektronisch te raadplegen.
21. De prioriteit van het incident wordt bepaald door de impact en urgentie. Van belang bij het bepalen van de prioriteit zijn:
- Het aantal betrokken mensen (impact).
 - De mate waarin het proces wordt verstoord (urgentie).
22. Er worden drie 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
AA	4 uur
A	8 uren
B	2 werkdagen

Met uitzondering van die zaken die buiten de invloedssfeer van Dienstverlener liggen. Genoemde hersteltijden vallen binnen het servicevenster.

23. Er wordt als volgt geprioriteerd, op basis van de impact voor het onderwijs:

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

Op basis van de impact voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever:

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

24. In geval van een incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van opdrachtnemer (proactief) of gemeld door opdrachtgever (reactief), stelt opdrachtnemer onmiddellijk de 'herstelprocedure' in werking.
25. De 'herstelprocedure' voorziet onder meer in:
- Een schriftelijke melding van het incident via beheerportaal met een bevestiging per e-mail, 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, inclusief de impact op de organisatie.
 - Herstelbericht binnen 1 uur nadat de het incident is verholpen.
26. Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.
27. Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert daarover.
28. Eenzelfde probleem mag maximaal drie keer voorkomen. Als na drie keer het probleem zich nog voordoet moet een alternatief worden ingezet. Levert het alternatief niet beoogde resultaat dan kan opdrachtnemer in gebreke worden gesteld en kan opdrachtgever een externe partij de werkzaamheden laten uitvoeren op kosten van de opdrachtnemer.
29. Opdrachtnemer adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen.
30. Opdrachtnemer heeft een voorraad netwerkcomponenten en onderdelen beschikbaar die het mogelijk maken alle voorkomende problemen snel op te lossen.

Wijzigingsbeheer

31. Opdrachtnemer draagt samen met de ICT-organisatie van opdrachtgever zorg voor het verzorgen van een autorisatieproces, middels wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van wijzigingen.
32. 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.
33. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever in staat de volgende wijzigingen door te voeren:

Omschrijving	Middels
Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een netwerkshare of directory.	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	

Deze wijzigingen worden in afstemming met opdrachtgever door opdrachtnemer uitgevoerd:

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

34. Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het onderhoudsvenster. Elke wijziging die buiten het onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door de ICT-organisatie van opdrachtgever.
35. Opdrachtnemer stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met de ICT-organisatie van opdrachtgever.
36. 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.
37. Opdrachtgever heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang (denk aan Wi-Fi, firewalls, modems, office365, google etc.).

Systeembeheer

38. Opdrachtnemer verzorgt de complete configuratie van de werkplekapparatuur (images) inclusief configuratie ten behoeve van het gebruik van digiborden/interactieve schermen, netwerkprinters/ multifunctionals (via momenteel Uniflow) en overige randapparatuur. Nieuwe leverancier is de SPOC voor alle werkplekken.
39. Opdrachtnemer moet voor beheerwerkzaamheden de lokale werkplek kunnen overnemen. In het geval er een gebruiker is ingelogd moet laatstgenoemde hierbij de mogelijkheid hebben de overname en controle te accepteren of te weigeren. Dit geldt evenzo voor ICT-contactpersonen die ten behoeve van functioneel beheer/gebruikersondersteuning de desktopomgeving van de gebruiker moet kunnen overnemen.
40. 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.
41. 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.
42. 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.

43. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er koppelingen (SSO) mogelijk zijn met o.a. AFAS, Microsoft en ESIS, Gynzy, Prowise, DLWO en Basispoort. De koppelingen voor het DLWO en Basispoort zijn verbonden aan de omgeving van de huidige opdrachtnemer, de overige genoemde koppelingen zijn gemaakt met de Azure omgeving van Opdrachtgever. Het onderhouden van koppelingen is onderdeel van de opdracht.
44. In geval dat een gebruiker zijn/haar wachtwoord is vergeten kan de gebruiker zelf een nieuw wachtwoord genereren.
45. Opdrachtnemer specificeert hardware en netwerkcomponenten eisen zodat opdrachtgever in staat is de juiste uitvragen te doen voor apparatuur.
46. Opdrachtnemer voert (preventief) updates uit van alle netwerkcomponenten en werkplekken en legt dit vast middels verslaglegging (per kwartaalrapportage van versies van firmware e.d.).
47. Opdrachtnemer monitort op security issues en houdt de score voor security uitgegeven door MS Azure op een score die in overleg met Opdrachtgever, ambitieus en met oog voor het onderwijs wordt bijgesteld en gerealiseerd.
48. De opdrachtgever kan security testen extern laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden dienen te worden opgelost door de opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor opdrachtnemer).
49. De Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van de netwerkomgeving (tot op locatie en device niveau). Inclusief gebruikte communicatie/koppelingen/standaarden en type device. Te allen tijden kan opdrachtgever vragen om een update (ook van bijv. de versies van firmware op netwerkcomponenten).
50. Opdrachtnemer zorgt voor uniformiteit qua instellingen en versies (denkend aan bijv. wifi standaarden, ssid netwerken, switches, app's, modems, firewalls, koppelingen en versiebeheer).
51. Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig hebben voor het beheer en onderhoud (tenminste 2FA).
52. Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.

Werkplek en gebruikersinterface

53. Wanneer een gebruiker inlogt op de werkplek krijgt de gebruiker toegang tot de applicaties, data en printers (we maken momenteel gebruik van Uniflow) waarvoor de betreffende persoon rechten heeft. Dit middels een moderne en actuele gebruikersinterface dat ten minste de komende 5 jaren wordt ondersteund en onderhouden door de fabrikant van de betreffende oplossing.

54. 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.
55. Wanneer een ingelogde gebruiker gedurende een door Opdrachtgever naderhand vastgestelde tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) middels wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd.
56. 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.
57. Opdrachtgever vraagt een ICT-Dienstverlening die aansluit op de gebruikersbeleving/verwachting en dat de gebruikers deze naar behoren kunnen toepassen in hun dagelijkse werk in de klas, op kantoor en daarbuiten.
58. Opdrachtnemer is verplicht alle hardware up to date te houden qua firmware/Microsoft Windows/office updates en versies.
59. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor worden als dienst geleverd.
60. 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.
61. Het LAN is afgestemd op te leveren ICT-Dienstverlening waarbij gebruikers werkbaar gebruik kunnen maken van de ICT-voorzieningen.
62. Met het oog op apparaat beheer worden alle apparaten verbonden aan/ opgenomen in Intune of Jamf. De ICT'ers per school kunnen alle rechten krijgen (op aangeven van opdrachtgever) om in die omgevingen alles te kunnen doen wat nodig is voor ongestoord gebruik en beheer van de apparaten.
63. Alle apparaten worden door opdrachtnemer, indien het apparaat het toelaat, via autopilot toegevoegd aan het beheer, ook in geval van herinstallatie (van huidige en nieuwe apparaten). Na installatie met autopilot bevatten de apparaten geen voorgeïnstalleerde software van de fabrikant.

Rapportage

64. 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.
65. 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).

66. 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.
67. 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.
68. Alle informatie die inzicht geven in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van opdrachtgever te aggregeren.
69. Opdrachtnemer stelt minimaal maandelijks overzichten ter beschikking met alle tot dan toe opgetreden niet beschikbaarheid van de ICT-dienstverlening AA en A incidenten (verstoring van kritische ICT-voorzieningen). Daarbij wordt per rapportage tenminste aangegeven:
- 1) Het incident of het geplande onderhoud.
 - 2) De betrokken onderdelen van de ICT-dienstverlening.
 - 3) De impact van de niet-beschikbaarheid.
 - 4) De oorzaak van de niet-beschikbaarheid.
 - 5) Het begintijdstip van de niet-beschikbaarheid.
 - 6) Het tijdstip van formele herstelmelding.
 - 7) Structurele oplossing

Overige meldingen per kwartaal en bij escalaties snellere respons

70. Ook wordt maandelijks een rapportage aangeleverd over de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste:
- 1) Het aantal meldingen.
 - 2) De aard van de meldingen.
 - 3) De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonische) oproep heeft beantwoord.
 - 4) Telefoonrapportage inclusief lost calls.
 - 5) De tijd waarin de melding is opgelost.
71. De volgende overleggen worden gevoerd:
- 2x per jaar met Accountmanager ICT dienstverlening
 - Maandelijks bespreking rapportage mbt prestaties van de dienstverlening
 - Op afroep met de accountmanager i.g.v. ernstige verstoringen of ontevredenheid van met de geleverde dienstverlening.

DLWO

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

Leerling

- Eenvoudig in gebruik. Met plaatje én gebruikersnaam en ww moet mogelijk zijn.
- Overzichtelijk dashboard.
- Overal en altijd kunnen werken.
- Zoekfunctie binnen de eigen omgeving van leerling
- Bruikbaar op verschillende devices
- Mogelijkheid om veilig toetsen te maken

Medewerker (mogelijkheden in het DLWO bovenop die van leerling)

- Meekijkfunctie en bijv. communiceren via chat, waarbij de regie bij de school ligt, zodat de instellingen aangepast kunnen worden passend bij de visie en behoefte van de school .
- Content en links kinderen klaarzetten.
- Bestanden, mappen en toegang synchronisatie met OneDrive.
- Overzichtelijk dashboard (voortgang en inhoud van leerlingen kunnen inzien)
- Wijzigen en beheer wachtwoorden

ICT`ers (mogelijkheden bovenop die van medewerker)

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

Bovenschools ICT`er (mogelijkheden bovenop die van ICT`ers)

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

Facturatie

73. 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. Partnership en innovatie

Beschrijf hoe u als opdrachtgever optreedt als partner van opdrachtnemer. Geef daarbij ten minste aan hoe u proactief meedenkt en opdrachtnemer actief informeert over de nieuwste ontwikkelingen en trends binnen ICT voor het onderwijs. Daarbij dient u te beschrijven welke innovatieve ontwikkelingen u het afgelopen jaar heeft ontwikkeld en welke er komend jaar ontwikkeld worden binnen de online leeromgeving. Geef daarnaast aan wat u in uw ervaring met vergelijkbare opdrachtgevers heeft geleerd over samenwerking, proactief meedenken en het borgen van klanttevredenheid en wat gaat u daarvan toepassen in de opdracht voor Swalm en Roer.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil samenwerken met een proactieve partner. Daarbij vindt opdrachtgever het belangrijk dat de online leeromgeving innovatief blijft en aansluit bij de nieuwste ontwikkelingen en trends in het onderwijs.

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

2. Migratie

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

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Volgens welke planning u de migratie uitvoert
- Welke risico's u ziet
- Hoe u die risico's wegneemt
- Wat u verwacht van opdrachtgever en hoe u de huidige opdrachtnemer betreft bij de migratie.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zakendoen 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.
- g. Op welke wijze opdrachtnemer ondersteunende en toegankelijke informatie verstrekt.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zakendoen met een opdrachtnemer die de service desk zo organiseert dat tenminste aan alle eisen wordt voldaan, waarbij bevorderd wordt dat Swalm en Roer ICT medewerkers zelfredzaam worden en wachttijden worden verminderd.

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

4. SLA

Welke operationele afspraken legt inschrijver vast in een SLA?

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

Doelstelling:

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

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

5. DLWO

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

- Welke stappen moet een gebruiker (medewerker of leerling) doorlopen van opstarten device tot werken in leeromgeving?
- Het inloggen, zowel voor leerlingen die nog niet, als leerlingen die al wel kunnen lezen;
- Het meekijken van een leerkracht op het device van een leerling;
- De instellingen en aanpassingen die een beheerder (ICT'er) kan doen in de digitale leeromgeving;
- De instellingen en aanpassingen die een leerkracht kan doen voor zijn groep in de digitale leeromgeving;
- Wat kan een beheerder op school (ICT'er) doen in de netwerkomgeving?
- Wat houdt de helpfunctie in de digitale leeromgeving?
- Op welke wijze zien we terug dat Opdrachtnemer investeert in inclusie. We bedoelen daarmee dat diensten en producten bruikbaar zijn voor zowel medewerkers als leerlingen met beperkingen én dat medewerkers en leerlingen van verschillende achtergronden zich herkennen en prettig voelen bij de gebruikte afbeeldingen en het taalgebruik.

De gebruiksvriendelijkheid wordt op de volgende wijze beoordeeld:

De beoordelaars beoordelen de gebruiksvriendelijkheid van het DLWO in consensus. Daarbij wordt een rangschikking gemaakt van DLWO's in termen van gebruiksvriendelijkheid. De meest gebruiksvriendelijke DLWO ontvangt 30 punten. De op een na meest gebruiksvriendelijke DLWO ontvangt 15 punten. Overige DLWO's ontvangen geen punten. Het is mogelijk dat twee of meer DLWO's hetzelfde aantal punten krijgen als er geen onderscheid is in gebruiksvriendelijkheid. Een demonstratie neemt maximaal een half uur in beslag, waarna een kwartier vragen gesteld kunnen worden.

4.3 Prijs

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

Onderdeel 1	Afprijzen per	Weging
Transitiekosten eenmalig	Per locatie	22
Netwerkbeheer, inclusief helpdesk, devicebeheer & digitale leeromgeving	Per leerling / medewerker per jaar	25.000
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 prijs per leerling/ medewerker per jaar bedraagt maximaal € 14,- exclusief btw. De prijs voor migratie per locatie bedraagt maximaal € 2500,- exclusief btw.

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

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2025 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van juni van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 3 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 totaal aantal punten voor kwaliteit, open vraag 1, 2, 3 en 4 toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor de demonstratie en daarmee voor gunning.

5.4 Beoordeling van de prijs

Indien de inschrijving voldoet aan de eisen en het minimaal aantal punten voor de antwoorden op open vragen behaald heeft, worden het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

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

$$\text{Score} = 20 - (20 * \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}; 2))$$

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:

Onderdeel	Weging
Prijs	20%
Kwaliteit	80%
1. Partnership en innovatie	10 punten
2. Migratie	15 punten
3. Servicedesk	10 punten
4. SLA	15 punten
5. DLWO (gebruiksvriendelijkheid)	30 punten

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 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 rechtbank Roermond. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

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

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

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