

Aanbesteding ICT-Beheer

Aanbestedingsleidraad

Stichting Gerrit Rietveld Academie te Amsterdam, Hogeschool voor Beeldende Kunst en Vormgeving

Gerrit Rietveld Academie

Aanbestedende dienst:	Stichting Gerrit Rietveld Academie te Amsterdam, Hogeschool voor Beeldende Kunst en Vormgeving
Procedure:	Europese openbare procedure
Referentienummer:	2024/0528WMA
Versie:	Definitief
Datum:	29 mei 2024

© 2024 Inkada B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Inkada B.V.

Inhoudsopgave

1.	Begrippenlijst	4
2.	Inleiding	6
2.1.	<i>Inleiding</i>	6
2.2.	<i>Aanbestedende dienst: Gerrit Rietveld Academie</i>	6
2.3.	<i>Aanbestedingsprocedure.....</i>	6
2.4.	<i>Digitaal inschrijven via TenderNed.....</i>	6
3.	Opdracht.....	7
3.1.	<i>Aanleiding en doel.....</i>	7
3.2.	<i>Duur van de Overeenkomst</i>	7
3.3.	<i>Percelen.....</i>	7
3.4.	<i>Omschrijving en omvang van de Opdracht</i>	7
3.5.	<i>CPV-code</i>	13
3.6.	<i>Wachtkamerovereenkomst</i>	13
4.	Planning en informatieverstrekking	14
4.1.	<i>Planning van de Aanbesteding</i>	14
4.2.	<i>Nota van Inlichtingen</i>	14
4.3.	<i>Communicatie</i>	15
5.	Voorschriften (voor het indienen van de Inschrijving)	16
5.1.	<i>Inschrijving</i>	16
5.2.	<i>Vormvereisten inschrijving</i>	16
5.3.	<i>Checklist bij Inschrijving.....</i>	16
6.	Controle- en beoordelingsprocedure	17
6.1.	<i>Openen Inschrijvingen</i>	17
6.2.	<i>Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen</i>	17
6.3.	<i>Inhoudelijke beoordeling</i>	20
6.4.	<i>Beoordelingscommissie</i>	21
6.5.	<i>Gunningcriterium</i>	21
6.6.	<i>Gunning</i>	25
6.7.	<i>Klachten.....</i>	26
7.	Algemene bepalingen	27
7.1.	<i>Akkoordverklaring</i>	27
7.2.	<i>Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden.....</i>	27
7.3.	<i>Voorbehouden</i>	27
7.4.	<i>Intellectueel eigendom</i>	28

7.5.	<i>Digitaal bewerken Bijlagen.....</i>	28
7.6.	<i>Kosten Inschrijving en overige kosten</i>	28
7.7.	<i>Openbaarheid en vertrouwelijkheid.....</i>	28
7.8.	<i>Nederlandse taal</i>	28
7.9.	<i>Toepasselijke documenten</i>	29
7.10.	<i>Eénmalig inschrijven en inschrijven in concernverband</i>	29
7.11.	<i>Inschrijving met andere ondernemingen.....</i>	29

1. Begrippenlijst

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met hoofdletter gebruikt die hieronder nader worden gedefinieerd.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	Stichting Gerrit Rietveld Academie te Amsterdam, Hogeschool voor Beeldende Kunst en Vormgeving, hierna te noemen Gerrit Rietveld Academie. Fred. Roeskestraat 96, 1076ED Amsterdam
Aanbestedingsleidraad	Dit document inclusief Bijlagen 1 tot en met 7 die hiervan integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever die van toepassing zijn op de te sluiten Overeenkomst en Wachtkamerovereenkomst, zie Bijlage 4 .
Aw2012	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Beste prijs-kwaliteitverhouding	Het gunningscriterium op basis waarvan de Opdracht door de Aanbestedende dienst wordt gegund. De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt vastgesteld zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012. De Inschrijving die de hoogste puntenscore heeft behaald op basis van de door de Aanbestedende dienst in de Aanbestedingsleidraad gespecificeerde Gunningscriteria, heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Bijlage(n)	Alle documenten met in de titel "Bijlage" zoals gepubliceerd op TenderNed. Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen als bedoeld in artikel 2.52 lid 3 Aw2012 dat inschrijft op de onderhavige aanbesteding.
Geschiktheidseisen	Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver minimaal moet voldoen om in aanmerking te (kunnen) komen voor gunning van de Opdracht. Voldoet Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen, dan wordt Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
Gunningscriteria	De criteria als bedoeld in artikel 2.115 lid 2 Aw2012 die van toepassing zijn bij het vaststellen van de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Hoofdaannemer	De onderneming die in een constructie van hoofd-/onderaannemerschap als Inschrijver fungeert en die volledig contractueel aansprakelijk is tegen Opdrachtgever.
Inschrijver	Een onderneming die geïnteresseerd is in deze aanbesteding en voornemens is dan wel een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding ingediende aanbieding/offerte op de van TenderNed gedownloadte Aanbestedingsleidraad en waarmee Inschrijver meedingt naar de Opdracht.
Nota van Inlichtingen (hierna te noemen: NvI)	Document waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van Inschrijver(s) zijn opgenomen, evenals eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen van de Aanbestedingsleidraad. De Nota('s) van Inlichtingen maakt integraal en bindend deel uit van de Overeenkomst en prevaleert boven de Aanbestedingsleidraad.
Onderaannemer	De onderneming die door de Hoofdaannemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de Opdracht uit te voeren.
Ondersteunende inkooporganisatie	Inkada B.V. https://www.inkada.nl/
Opdracht	Opdracht op basis van de Overeenkomst zoals nader omschreven in hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtgever	Gerrit Rietveld Academie
Opdrachtnemer	Inschrijver die voldoet aan alle in de aanbesteding gestelde eisen en voorwaarden en op basis van de in de Aanbestedingsleidraad opgestelde Gunningscriteria de Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.

Begrip	Omschrijving
Overeenkomst	Overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het onderwerp van deze aanbesteding, zie Bijlage 3A .
Prijzenblad	Excelbijlage op basis waarvan Inschrijver een prijsopgave dient te maken, zie Bijlage 5 .
Programma van Eisen	Bijlage 1 bij deze Aanbestedingsleidraad waarin de eisen en randvoorwaarden staan omschreven waaraan Opdrachtnemer voor, tijdens en na uitvoering van de Opdracht moet voldoen.
Uitsluitingsgronden	Gronden die zien op de Inschrijver op grond waarvan Inschrijver bij toepassing ervan wordt uitgesloten van de aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA)	Het krachtens het Aanbestedingsbesluit, bij ministeriële regeling vastgestelde model UEA (voorheen Eigen Verklaring) voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten, zie Bijlage 7 . Dit UEA dient ondertekend te zijn door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver. Door middel van het UEA verklaart Inschrijver dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst met de nummer twee in de rangorde van deze aanbesteding, zie Bijlage 3B .

2. Inleiding

2.1. Inleiding

Met deze Aanbestedingsleidraad nodigen wij u uit om een Inschrijving in te dienen voor het ICT-Beheer bij Gerrit Rietveld Academie, geheel conform de eisen en voorwaarden die in deze Aanbestedingsleidraad zijn gesteld.

In deze Aanbestedingsleidraad treft u aan:

- Een korte omschrijving van Gerrit Rietveld Academie (hoofdstuk 2)
- Een beschrijving van de Opdracht (hoofdstuk 3)
- Informatieverstrekking en planning (hoofdstuk 4)
- Voorschriften voor het indienen van de Inschrijving inclusief checklist (hoofdstuk 5)
- Controle- en beoordelingsprocedure (hoofdstuk 6)
- Algemene bepalingen (hoofdstuk 7)

Bijlagen die integraal en onlosmakelijk van deze Aanbestedingsleidraad deel uitmaken, zijn:

- Bijlage 1: Programma van Eisen
- Bijlage 2: Invulbijlage referenties
- Bijlage 3A: Overeenkomst
- Bijlage 3B: Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 4: Algemene Inkoopvoorwaarden
- Bijlage 5: Prijzenblad
- Bijlage 6: Format Nota van Inlichtingen
- Bijlage 7: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

2.2. Aanbestedende dienst: Gerrit Rietveld Academie

De Gerrit Rietveld Academie is een zelfstandige hogeschool met circa 900 studenten. De Rietveld Academie verzorgt de bacheloropleiding Art & Design waar de verschillende afstudeerrichtingen zijn ondergebracht. De afstudeerrichtingen worden geleid door hoofddocenten die verantwoordelijk zijn voor het studieprogramma en de dagelijkse gang van zaken.

Daarnaast biedt de academie twee masteropleidingen in beeldende kunst, interieurarchitectuur en design en een wisselend aantal tijdelijke masterprogramma's op specifieke urgenties in de maatschappij en de kunsten. Deze worden verzorgd door het Sandberg Instituut en zijn gericht op het verdiepen van de praktijk van kunstenaars, ontwerpers en critici.

Aan de Rietveld academie en het Sandberg Instituut zijn zo'n driehonderd docenten verbonden. De docenten zijn allen werkzaam in een parttime dienstverband en zijn daarnaast zelfstandig kunstenaar of vormgever. Aan de twee instituten studeren ongeveer 900 studenten.

Meer informatie is te vinden op www.rietveldacademie.nl

2.3. Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding onder toepassing van de Aw2012.

2.4. Digitaal inschrijven via TenderNed

Op deze aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op [Inschrijven op een aanbesteding in 6 stappen | TenderNed](#). Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

3. Opdracht

3.1. **Aanleiding en doel**

Gerrit Rietveld Academie heeft besloten om het ICT-Beheer Europees aan te besteden.

Met de Inschrijver die een Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt de Overeenkomst gesloten. Met de Inschrijver die als nummer twee in de rangorde is geëindigd, wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten.

3.2. **Duur van de Overeenkomst**

De looptijd van de Overeenkomst is vastgesteld op 48 maanden.

Startdatum: 1 januari 2025

Einddatum: 31 december 2028

Optiejaren: vier (4) maal één (1) jaar

Optiejaren worden onder gelijkblijvende condities en voorwaarden (met uitzondering van de toegestane indexering zoals opgenomen in de Overeenkomst) uitsluitend op initiatief van Opdrachtgever geëffectueerd. Opdrachtgever kan derhalve eenzijdig besluiten de Overeenkomst al dan niet te verlengen.

3.3. **Percelen**

De Opdracht bestaat uit één perceel.

3.4. **Omschrijving en omvang van de Opdracht**

De Opdracht betreft het uitvoeren van het ICT-Beheer op de locaties van Gerrit Rietveld Academie zoals genoemd in paragraaf 2.2 van deze Aanbestedingsleidraad. Inschrijver dient de Opdracht uit te voeren conform het Programma van Eisen zoals opgenomen in **Bijlage 1**.

Algemeen

ICT behoort op de Rietveld academie en het Sandberg instituut niet tot de kernactiviteiten. De kantoorautomatisering is ondersteunend aan het bedrijfsproces en daarmee niet leidend voor de bedrijfsvoering. Binnen de diverse opleidingen is er een groeiende aandacht voor ontwikkelingen op het gebied van digitalisering. De ICT-afdeling speelt hierin een belangrijke rol als "facilitator" van deze vormen van automatisering. Binnen de academie wordt een ICT-regie beleid nagestreefd waarbij de lokale ICT-afdeling primair verantwoordelijk is voor de ICT-visie, de ICT-strategie en de tactische uitvoering hiervan. Dit doet de afdeling in nauwe samenwerking met de organisatie en externe toeleveranciers die de ICT-diensten en ICT-producten daadwerkelijk leveren en beheren.

Opdrachtbeschrijving

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

ICT is aanspreekpunt en primair contactpersoon. Naast ICT zijn er binnen de academie verschillende afdelingen zoals stafafdelingen, afdeling communicatie en de werkplaatsen, die frequent gebruik maken van de diensten van ICT. Hierbij voert ICT de regie maar het is van belang dat er een gedegen samenwerking mogelijk is met de inschrijver.

Kennisgebieden

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

- Windows;
- Apple;
- Linux (basiskennis server en zorgen voor de back up);
- Cybersecurity: mfa, soc siem, endpoint protectie (eset);
- Microsoft Entra ID + portal (portal.office.com);
- Ms365;
- Back-ups;
- Virtualisatie (hyper-v);
- Storage;
- Serverbeheer;
- Intune (installaties uitvoeren, updates doorvoeren en ondersteunen rietveld ICT in gebruik.);
- Jamf (installaties uitvoeren, updates doorvoeren en ondersteunen rietveld ICT in gebruik.);
- Antivirus/ antispam;
- Randapparatuur (gebruikersondersteuning, plaatsing i.o.m. Rietveld ICT);
- Office365, agendabeheer;
- Scripting, toevoegen vanuit het document

Opdracht

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

- A. ICT-werkplek beheer
- B. Server beheer
- C. Applicatiebeheer (alleen technische ondersteuning infrastructuur, niet inhoudelijk)
- D. Printerbeheer (uitgevoerd door xafax, met name installeren van drivers)
- E. Servicedesk
- F. Server storage (Exclusief Netwerkbeheer, dit beheer is uitbesteed aan een andere partij.)
- G. Cybersecurity

A. ICT-werkplek beheer

De ICT-werkplek bestaat uit een computer met toebehoren zoals een toetsenbord, computermuis, monitor, een telefoontoestel. Van de Inschrijver worden werkzaamheden verwacht op het gebied van installatie en configuratie van laptops en desktops zoals:

- Hp en Dell (HP probocooks 450, 8 of 16gb ram, windows10, dell latitude 4500, 8 of 16gb ram, windows 10, intel nuc, 16gb ram, windows 10);
- Apple (Apple imac's, alle jaargangen, 8,16 of 32gb ram vanaf 2014, os11,12 of 13, Apple Mac Mini 2019, 32gb ram, os12, Apple Mac studio 2022, 64gb ram, os13, Macbook Pro, vanaf 2014, 8,16 of 32gb, os11 en hoger, Macbook air, vanaf 2014, 8 of 16gb, os11 en hoger);
- Tablets en mobiele telefoons (zeer beperkt);
- Apple /android;
- Bring your own device (BYOD);
- Windows via intune;
- Apple via Jamf;
- Bij het apparaat behorende accessoires en componenten bv voeding/stroomkabel, bedieningsapparatuur zoals toetsenbord, muis, wacom, labelprinter, beeldschermen.

De dienstverlening omtrent de ict-werkplek bestaat uit: beveiligen, configureren, opleveren, onderhouden, ondersteunen en uitleveren van de ict-werkplek bestaande uit computer en beeldscherm of laptop met of zonder beeldscherm.

B. Server beheer

De servers infrastructuur gebruikmakende van het netwerk is hybride en combineert fysieke hardware met virtuele servers op locatie en publieke clouddiensten (iaas en saas).

Beheer omgeving

- Fysieke servers (4x)
- Virtuele servers (35x)
- Microsoft sql server 2019 of nieuwer
- Adfs
- Wap
- Aeos
- Ms365

Servers

Fysieke servers / On-premise hardware:

- 3x hp dl360, 2 met dual 16core cpu en 512gb ram, 1x 16core cpu 128gb ram.
- Hp msa 2060 storage unit met 15tb netto ssd-opslag.
- De twee zware servers staan in de hoofdserverruimte met de storage, de lichtere server in een ander gebouw ivm redundantie ad/dhcp/dns
- Hardware is begin dit jaar aangeschaft en er is een nieuwe omgeving ingericht op deze hardware, gebaseerd op Microsoft hyperv 2022. Er draait ook nog een kleine hpdl160 server als fysieke ad server.

De dienstverlening omtrent het server beheer bestaat uit:

- Opleveren, onderhouden, beheren en beveiligen van de fysieke servers en virtuele servers en de daarop draaiende programmatuur. (Niet voor applicaties van 3e partijen, maar wel bv voor sql, office via remote desktop ed.)
- Het beheren van clouddiensten office 365 en microsoft azure en het onderhouden van koppelingen met deze diensten met zowel interne als externe systemen en diensten.
- Het hoog beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. De disaster recovery van de omgeving.
- Zorgdragen voor uitvoerbare exit strategie.
- Alle servers vallen onder het support contract van de aanbestedende partij, de server hardware valt onder een support contract van leverancier.
- Serverbeheer/ koppelingen

- MiM (microsoft identity management)
- Ad connect met diverse partijen
- Data uitwisseling met Vismanet en Osiris en Hr2day, Aeos, Xafax, Topdesk

Backup

- Ibm spectrum protect waarbij de data in het datacenter van de huidige beherende partij staat.
- O365 veeam (huidige leverancier)
- Huidige maatregelen en middelen t.b.v. de disaster recovery van de omgeving: redundante internetverbinding, noodstroomvoorziening, autonome blusinstallatie, back-ups.
- Back-up is door huidige beherende partij ingericht met IBM spectrum-protect, retentiebeleid is 30 dagen. Backups worden gemaakt in het datacenter van beherende partij, kan op disk of tape zijn.

Internet

- Internet wordt afgenomen bij Educonnect, 1xgb KPN fiber in BC gebouw, 1x 1gb eurofiber in Rietveld gebouw, 2x 16 ip adressen in bgp over beide lijnen waarbij elke lijn de fallback is van de andere. KPN komt uit Amsterdam, eurofiber uit Rotterdam. Kabel tracees zijn volledig gescheiden en verlaten het terrein op verschillende locaties. Inmiddels is met Surf overeengekomen dat we deze internet verbinding in 2027 gaan vervangen door SURFNET, internet via SURF.
- In beide gebouwen draait een fortigate firewall in een redundant cluster. Ook de core-switches van het netwerk draaien in een distributed stack over drie gebouwen, twee per gebouw met een dubbel uitgevoerde glasvezelverbinding in ringvorm.

C. Applicatiebeheer

Cloudapplicaties worden aan de eindgebruiker aangeboden op de ICT- werkplek als software as a service (saas) vanuit de cloud. Verder heeft de medewerker de beschikking over lokaal geïnstalleerde applicaties. De ICT-beheer partij biedt technische ondersteuning infrastructuur en heeft inhoudelijk weinig tot niet met de verschillende applicaties te maken behalve functionele gebruikersvragen (geen inhoudelijke gebruikersvragen, wel het koppelen van programma's). Bring your own devices (byod) is toegestaan. Studenten, docenten en externen gebruiken hun eigen device met eigen applicaties en door ICT geleverde cloudapplicaties. (Ondersteuning byod: best effort, 1e lijns support.)

Applicatie omgeving:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Apple computer, jamf • Windows computer, intune • Adobe creative cloud • Azure / Entra ID • Microsoft O365 (a1 en a3 licenties) • Microsoft outlook • Microsoft teams • Sharepoint online • Zoom • Topdesk • Exchange online • Onedrive | <ul style="list-style-type: none"> • Osiris • Aeos • Hr2day • Visma.net • Mynetpay • Synigo pulse • MiM • Topdesk • e.a. Cloud applicaties/-diensten <p>Zoals bv: studielink, larka, Reservations, onze website Beeldband Interview tracker ed.</p> |
|--|--|

De dienstverlening omtrent het applicatiebeheer bestaat uit:

- Technisch beheer van het aangeboden applicatie landschap.
- Vastleggen/ documenteren (koppelingen, landschap, wat en waar draait het, rechtenbeheer, applicatie architectuur)
- Coördinatie van de incident- en wijzigingsprocessen en verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van deze processen
- Binnen de afdeling ICT ondersteunt, bereidt voor en adviseert de beheerpartij op alle operationele onderdelen: zorg dat de applicaties werken en ondersteunen bij verstoringen.
- De inschrijver is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van deze processen en houdt zich bezig met de coördinatie van activiteiten binnen de organisatie en met toeleveranciers. De inschrijver ondersteunt op alle operationele onderdelen. De inschrijver consulteert interne en externe specialisten, bepaalt mede de impact van werkzaamheden op bestaande processen en zorgt ervoor dat werkzaamheden op een efficiëntste-, accurate wijze worden uitgevoerd en afgehandeld. Hierbij draagt de inschrijver zorg voor de inhoudelijke communicatie richting alle betrokken partijen. Bij escalaties en problemen schakelt de inschrijver rechtstreeks met de afdeling ict. De inschrijver biedt waar mogelijk hulp bij verstoringen en problemen.

D. Printerbeheer

Printerbeheer is uitbesteed aan externe leveranciers. Hardware bij Xerox/Konica Minolta, software: follow me oplossing papercut bij Xafax. Voor de ICT-beheer partij bestaat de printerondersteuning met name uit:

- Eerstelijns support (helpdesk) bijv. Waarom doet de driver van mijn computer het niet?
- 1e contactpersoon voor storings met betaalsysteem en printers
- 1e lijns support en de managementserver vallen onder de taken van de Inschrijver.
- Beheer van de managementserver waar supplies en tellerstanden worden gecommuniceerd.
- Ondersteuning van eindgebruikers bij vragen en ondersteuning voor direct aangesloten printers, scanners en label/barcode printers. installer Xafax voor follow me printstysteem.

E. Servicedesk

De servicedesk is het boegbeeld van de ICT-dienstverlening en fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle ICT-gerelateerde vragen en ondersteuning. De servicedesk helpt de gebruikersorganisatie in de breedste zin des woord. De servicedesk medewerkers zijn eigenaar van alle aangemelde vragen en incidenten, en coördineren de acties die nodig zijn om te komen tot een passende oplossing. De voortgang wordt hierbij constant bewaakt en gecommuniceerd. Verzoeken van gebruikers, incidenten en wijzigingen binnen de dienstverlening worden door de servicedesk verwerkt in servicetool Topdesk. Medewerkers en studenten kunnen bellen en mailen met de helpdesk en langslopen bij de helpdesk op de dag dat de helpdeskmedewerker onsite is. (Er wordt per maand ongeveer 100 keer gebeld met de servicedesk, 120 meldingen in Topdesk per maand). September is de drukste maand vanwege start studiejaar (veel wachtwoord resetten, dan gaat het om ongeveer 500 keer.) Alle helpdesk aanvragen die buiten MiM vallen, bijvoorbeeld shared mailboxen en beheeraccounts worden handmatig aangemaakt door de inschrijver.

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

ICT-omgeving

- Lokaal en op afstand bereikbaar;
- Lokale ondersteuning (niet tijdens schoolvakanties);
- Windows computer en besturingssysteem intune;
- Mac computers en besturingssysteem jamf;
- Microsoft Office-applicaties en diensten office 365 en MS Teams;
- Adobe Creative cloudapplicaties en diensten;
- Bedrijfsapplicaties Etc.;
- Identiteitsbeheer (o.a.password resets, toegang, etc.);
- Conform een SLA (bv responstijden etc., nader af te stemmen);
- Registratie incidenten in Topdesk (incidentenbeheer, wijzigingsbeheer).

De dienstverlening omtrent de servicedesk bestaat uit:

- Het leveren van kwantitatieve en lokale ondersteuning aan medewerkers, docenten en studenten;
- Het aannemen, registreren en bewaken van gebruikersvragen m.b.t. de ICT-dienstverlening;
- Installeren en uitleveren van laptops en randapparatuur;
- Het op locatie verlenen van eerstelijns en tweedelijns ondersteuning aan eindgebruikers;
- Telefonisch/ off site van 8.00 tot 18.00;
- 1 dag in de week onsite op dinsdag van 9.00 – 17.00. (Exclusief schoolvakanties);
- Op aanvraag/ bij drukte ook de mogelijkheid om op te schalen naar 2 dagen per week (voorkeur voor donderdag). Tegen hetzelfde uurtarief bij aanvraag vanaf 5 werkdagen vooraf;
- Additionele werkzaamheden op afroep: extra uren voor zelfde werkzaamheden, meestal 2 a 3 weken vooraf bekend;
- Het vastleggen van verstoringen, wensen en bestellingen in Topdesk;
- Gebruikersbeheer (toevoegen aan mailbox, reset wachtwoorden etc.);
- Beheer Intune/ Jamf;
- Zorgdragen van goed gebruik ICT-middelen;
- Telefonie dienstverlening: 1e lijns support melding aanmaken en oplossen of doorzetten (Telefonie is in beheer bij Iconnect4you (3cx met tiptel en yalink toestellen alsmede de 3cx app op telefoons.).

Het beheer en ondersteuning van ICT hardware en infrastructuur:

- 70 laptops (35 Apple, 35 windows);
- 25 servers;
- 15 windows werkplekken met vaste computers;
- 70 Apple werkplekken met vaste computers (werkplaatsen).

Alle hardware inclusief support contracten zijn kosten voor de aanbestedende dienst net zoals kosten van

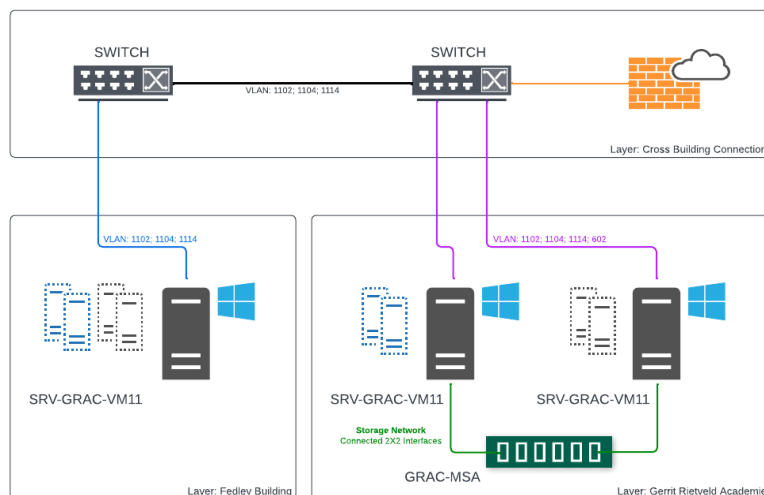
licenties. De ICT infrastructuur is verdeeld over drie onderwijsgebouwen, het Fedlev gebouw, het Rietveld gebouw en het Benthem Crouwel gebouw. Deze gebouwen zijn alle drie gevestigd aan Fred. Roeskestraat 96 Amsterdam.

F. Storage

Omschrijving server omgeving:

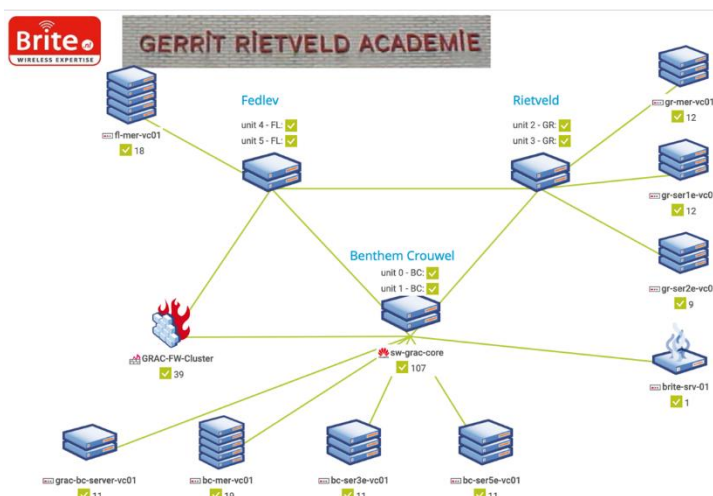
- Serveromgeving is gebaseerd op Microsoft hyper-v;
- Al onze licenties worden geleverd via SURF;
- Enkele servers nog op versie 2019, met name de sql 2019 servers. De meerderheid is server 2022;
- Totaal ca 35 servers op windows basis, vier servers op linux;
- De omgeving draait voornamelijk in het BC-gebouw, echter in het Fedlev gebouw draaien een aantal servers ten behoeve van redundantie. Namelijk: dhcp, dns en ad;
- Totale grootte van de omgeving is momenteel iets minder dan 12tb;
- Backup loopt via ibm spectrum, retentie is 30 dagen;
- Leverancier en support contract;
- Servers zijn in januari 2023 aangeschaft bij socia met hpe 5y tech care basic svc;
- De ICT-afdeling is zelf verantwoordelijk voor garantie afhandelingen.

Serveromgeving, alles op eigen locatie. Onderstaand een afbeelding van de infrastructuur.



Netwerkomgeving, alles op eigen locatie.

Netwerk is in beheer bij Brite, firewalls zijn Fortigate, netwerk is geheel Huawei



Wifi-access points

Benthem Crouwel

AP-101 - ✓	AP-126 - ✓
AP-102 - ✓	AP-127 - ✓
AP-103 - ✓	AP-128 - ✓
AP-104 - ✓	AP-129 - ✓
AP-105 - ✓	AP-130 - ✓
AP-106 - ✓	AP-131 - ✓
AP-107 - ✓	
AP-108 - ✓	
AP-109 - ✓	
AP-110 - ✓	
AP-111 - ✓	
AP-112 - ✓	
AP-113 - ✓	
AP-114 - ✓	
AP-115 - ✓	
AP-116 - ✓	
AP-117 - ✓	
AP-118 - ✓	
AP-119 - ✓	
AP-120 - ✓	
AP-121 - ✓	
AP-122 - ✓	
AP-123 - ✓	
AP-124 - ✓	
AP-125 - ✓	

Fedlev

AP-201 - ✓	AP-226 - ✓
AP-202 - ✓	AP-227 - ✓
AP-203 - ✓	AP-228 - ✓
AP-204 - ✓	AP-229 - ✓
AP-205 - ✓	AP-230 - ✓
AP-206 - ✓	AP-231 - ✓
AP-207 - ✓	AP-232 - ✓
AP-208 - ✓	AP-233 - ✓
AP-209 - ✓	AP-234 - ✓
AP-210 - ✓	AP-235 - ✓
AP-211 - ✓	AP-236 - ✓
AP-212 - ✓	AP-237 - ✓
AP-213 - ✓	AP-238 - ✓
AP-214 - ✓	AP-239 - ✓
AP-215 - ✓	AP-240 - ✓
AP-216 - ✓	AP-241 - ✓
AP-217 - ✓	AP-242 - ✓
AP-218 - ✓	AP-243 - ✓
AP-219 - ✓	AP-244 - ✓
AP-220 - ✓	AP-245 - ✓
AP-221 - ✓	
AP-222 - ✓	
AP-223 - ✓	
AP-224 - ✓	
AP-225 - ✓	

AP-301 - ✓	AP-326 - ✓
AP-302 - ✓	AP-327 - ✓
AP-303 - ✓	AP-328 - ✓
AP-304 - ✓	AP-329 - ✓
AP-305 - ✓	AP-330 - ✓
AP-306 - ✓	AP-331 - ✓
AP-307 - ✓	AP-332 - ✓
AP-308 - ✓	
AP-309 - ✓	
AP-310 - ✓	
AP-311 - ✓	
AP-312 - ✓	
AP-313 - ✓	
AP-314 - ✓	
AP-315 - ✓	
AP-316 - ✓	
AP-317 - ✓	
AP-318 - ✓	
AP-319 - ✓	
AP-320 - ✓	
AP-321 - ✓	
AP-322 - ✓	
AP-323 - ✓	
AP-324 - ✓	
AP-325 - ✓	

G. cybersecurity

Om te zorgen voor een optimale Cybersecurity omgeving zet de Rietveld Academie in op verschillende mogelijkheden van extra digitale beveiliging. Van de inschrijver wordt gespecialiseerde kennis verwacht op het gebied van cybersecurity en ervaring met gelijksoortige projecten. Specifiek gaat dit om:

- het onderhouden en optimaliseren van een MFA service.
- het onderhouden en optimalisering van een SOC SIEM dienstverlening

Naast MFA en de SOC SIEM oplossing wordt van de inschrijver verwacht, in overleg en afstemming met de aanbestedende dienst, dat medewerkers en studenten alert gehouden worden op mogelijke cybersecurity risico's dmv trainingen, het uitzetten van een penntest of andere mogelijke awareness tools. Allemaal in overleg en af te stemmen met aanbestedende dienst.

3.5. CPV-code

De Opdracht betreft CPV-code: 72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

3.6. Wachtkamerovereenkomst

Met de Inschrijver die ten opzichte van de nummer 1, als tweede in de rangorde is geëindigd, wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten zoals opgenomen in **Bijlage 3B**. De looptijd van de Wachtkamerovereenkomst is vastgesteld op 36 maanden.

In het geval de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vroegtijdig wordt ontbonden, vernietigd of anderszins wordt beëindigd, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Opdracht aan de Inschrijver die als nummer 2 in rangorde is geëindigd, en waarmee de Wachtkamerovereenkomst is gesloten, te gunnen. Opdrachtgever is niet verplicht de Opdracht aan deze Inschrijver (contractspartij bij de Wachtkamerovereenkomst) te gunnen. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor een nieuwe (Europese) aanbesteding te organiseren zonder vergoeding van enige kosten aan deze Inschrijver.

4. Planning en informatieverstrekking

4.1. Planning van de Aanbesteding

Fase	Actie	Datum
1.	Publicatie	29 mei 2024
4.	Sluiting eerste schriftelijke vragenronde	7 juni 2024, 12.00 uur
5.	Toezening eerste Nota van Inlichtingen	12 juni 2024
6.	Sluiting tweede schriftelijke vragenronde	17 juni 2024, 12.00 uur
7.	Toezening tweede Nota van Inlichtingen	19 juni 2024
8.	Sluiting indiening van Inschrijvingen	10 juli 2024, 12.00 uur
9.	Versturen uitnodigingen verificatiegesprek	17 juli 2024
10.	Verificatiegesprek	5 september 2024
11.	Voorlopige gunning/afwijzing	13 september 2024
12.	Opschortende termijn	14 september t/m 3 oktober 2024
13.	Definitieve gunning	4 oktober 2024
14.	Contractondertekening	Begin oktober 2024
15.	Implementatieperiode	Medio oktober t/m 31 december 2024
16.	Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2025

De planning is indicatief, er kunnen door Inschrijver(s) geen rechten aan worden ontleend. De Aanbestedende dienst is niet gebonden aan de planning en behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de in de planning opgenomen data te wijzigen.

4.2. Nota van Inlichtingen

Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en opmerkingen te maken over de Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen en de onderhavige aanbestedingsprocedure. Na het verstrekken van de eerste Nota van Inlichtingen krijgt Inschrijver de gelegenheid om nieuwe vragen en vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen te stellen. De ingediende vragen worden geanonimiseerd opgenomen in de Nota van Inlichtingen. De vragen en antwoorden uit de Nota('s) van Inlichtingen maken een integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad. De eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota('s) van Inlichtingen over de Overeenkomst worden verwerkt in de definitieve Overeenkomst.

Van Inschrijver wordt zoals gezegd een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Inschrijver tijdig moet opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de aanbestedingsstukken, waaronder de Aanbestedingsleidraad. Indien de Aanbestedende dienst niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Inschrijver wordt gewezen, dan is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

Voor het indienen van vragen voor de Nota('s) van Inlichtingen dient Inschrijver gebruik te maken van het format zoals opgenomen in **Bijlage 6**. Inschrijver dient de ingevulde bijlage in te dienen via de berichtenmodule op TenderNed. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om vragen die niet conform dit format of via de berichtenmodule worden ingediend, niet in behandeling te nemen. Vragen dienen in de volgorde van de opbouw van het betreffende document gesteld te worden. Hiermee wordt bedoeld dat een vraag over pagina 12 wordt gesteld na een vraag over eerdere pagina's (1 t/m 11) en voor een vraag over latere pagina's (pagina 13 en verder).

Na de Nota('s) van Inlichtingen wordt door de Aanbestedende dienst aangenomen dat de aanbestedingsstukken voor Inschrijver helder en eenduidig zijn. Door of namens de Aanbestedende dienst verstrekte inlichtingen na publicatie van de Aanbestedingsleidraad (inclusief Bijlagen) zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in de Nota('s) van Inlichtingen.

4.3. **Communicatie**

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De communicatie kan worden gericht aan:

Naam	Functie
Dhr. W. Maassen van den Brink	Projectleider
Dhr. S. Groenevelt	Inkoopadviseur

Het is – op straffe van uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van deze Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van de Aanbestedende dienst en, andere dan de hierboven genoemde medewerkers van de Ondersteunende inkooporganisatie, of leden van de beoordelingscommissie, ter verkrijging van welke informatie dan ook.

5. Voorschriften (voor het indienen van de Inschrijving)

5.1. Inschrijving

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van de Inschrijving uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via TenderNed.

De digitale kluis sluit exact op het in de planning genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een Inschrijving of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. Eventuele vertragingen komen volledig voor risico van de Inschrijver. Aanbestedende dienst adviseert Inschrijver om tijdig te beginnen met het indienen van zijn Inschrijving via TenderNed.

Met het indienen van de Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met alle eisen en voorwaarden zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, waaronder de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van Inlichtingen. Indien Inschrijver voorwaarden en/of voorbehouden aan de Inschrijving verbindt, dan wordt Inschrijver uitgesloten van de aanbesteding. Voorwaardelijke Inschrijvingen zijn op straffe van uitsluiting niet toegestaan.

5.2. Vormvereisten inschrijving

De Inschrijving moet - op straffe van uitsluiting - ondertekend worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van Inschrijver. Indien vertegenwoordigers van een Inschrijver alleen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dienen al deze vertegenwoordigers de Inschrijving te ondertekenen. Deze rechtsgeldigheid moet blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel een rechtsgeldig ondertekende machtiging dan wel uit gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van Inschrijver of het land waar Inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen. Dit uittreksel moet na voorlopige gunning binnen tien kalenderdagen door de nummers 1 en 2 in de rangorde worden overlegd.

De Inschrijving bevat de na(a)m(en) en functie(s) van degene(n) die Inschrijver rechtsgeldig zal/zullen vertegenwoordigen. De Inschrijving is tevens voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon, die op verzoek van Aanbestedende dienst (telefonisch) toelichting kan geven op de Inschrijving. Deze gegevens dienen ingevuld te worden in het UEA.

5.3. Checklist bij Inschrijving

De Inschrijving dient te bestaan uit onderstaande documenten. Indien één of meerdere documenten ontbreken, dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. Indien de aangeleverde documenten onvolledig, dan wel niet geheel duidelijk zijn, dan kan de Aanbestedende dienst om een nadere toelichting vragen.

Let op: Inschrijver hoeft in TenderNed bij het veld Demonstratie geen document te uploaden, het invullen van dit veld is wel verplicht in TenderNed. Inschrijver kan hier 'niet van toepassing' vermelden.

Omschrijving	Aanleveren in format	Toevoegen TenderNed
Invulbijlage referenties	Bijlage 2	Overige documenten
Prijzenblad (in Excel en rechtsgeldig ondertekend in pdf)	Bijlage 5	Gunningscriterium Prijs
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage 7	Overige documenten
Terbeschikkingstellingsverklaring (indien van toepassing)	Eigen format	Overige documenten
Antwoorden open vragen (in één separaat pdf bestand), zie paragraaf 6.5 voor het maximaal toegestane aantal A4.	Eigen format	Gunningscriterium Open Vragen
Concept SLA	Eigen format	Overige documenten

6. Controle- en beoordelingsprocedure

6.1. Openen Inschrijvingen

Het openen van de kluis geschiedt aansluitend aan het moment van indiening op de in de planning opgenomen datum. Van de opening wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld staat van wie een Inschrijving is ontvangen. Inschrijver ontvangt een afschrift van het proces-verbaal.

6.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten en voorschriften (zie paragrafen 6.2 en 6.3), waaronder volledigheid en geldigheid. Indien een Inschrijving niet aan de gestelde vormvereisten en voorschriften voldoet of niet volledig is, dan wordt deze ter zijde gelegd. Vervolgens wordt aan de hand van onderstaande tabel gecontroleerd of Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen.

Bijlage	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
7	<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument:</u> Inschrijver dient het UEA volledig in te vullen en te ondertekenen. Niet volledig, niet naar waarheid ingevuld en/of niet rechtsgeldig ondertekend leidt tot uitsluiting.
Bijlage	Verplichte Uitsluitingsgronden
7 (3A en 3B)	Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de verplichte Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 Aw2012 niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 Aw2012.
Bijlage	Facultatieve Uitsluitingsgronden
7 (3C)	Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de facultatieve Uitsluitingsgronden (zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw2012) die zijn aangevinkt in deel 3C van het UEA, niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 Aw2012.
Bewijsstukken Uitsluitingsgronden	
	De bewijsstukken die zullen worden opgevraagd, zijn: <u>Uittreksel handelsregister</u> Een verklaring, niet ouder dan zes maanden ten tijde van het indienen van de Inschrijving, waaruit blijkt dat Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waar Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps-/handelsregister dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede. In Nederland dient dit een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel te zijn. Uit het uittreksel moet tevens blijken dat de Inschrijving rechtsgeldig door Inschrijver is ondertekend. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen het uittreksel uit het handelsregister na voorlopige gunning binnen tien kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan zes maanden leidt tot uitsluiting.

	<u>Gedragsverklaring Aanbesteden</u> Inschrijver dient door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die ten tijde van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aan te tonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, lid 1, onderdelen c en d Aw2012, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, niet op hem van toepassing zijn. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de Gedragsverklaring Aanbesteden na voorlopige gunning binnen tien kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan twee jaar leidt tot uitsluiting, tenzij nummers 1 en 2 kunnen aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, een gegronde reden hebben. <u>Verklaring Belastingdienst</u> Inschrijver dient door middel van een Verklaring van de Belastingdienst, die ten tijde van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aan te tonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.87, lid 1, onderdeel j Aw2012, niet op hem van toepassing is en dat Inschrijver aldus heeft voldaan aan zijn verplichtingen inzake het betalen van sociale zekerheidspremies en/of belastingen. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de Verklaring van de Belastingdienst na voorlopige gunning binnen tien kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan zes maanden leidt tot uitsluiting, tenzij nummers 1 en 2 kunnen aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, een gegronde reden hebben.
Bijlage	Geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht
7 (Deel IV)	Door middel van onderstaande Geschiktheidseisen wordt getoetst of Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Inschrijver dient in het UEA aan te geven of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Indien dit niet het geval is, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd. De Aanbestedende dienst wijst erop dat in deel IV van het UEA wordt gesproken over selectiecriteria. Hiermee wordt bedoeld op de Geschiktheidseisen zoals hieronder uitgewerkt. <u>Controleverklaring:</u> Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de meest recente controleverklaring van Inschrijver geen kritische aantekening bevat ten aanzien van de zogenaamde continuïteitsparagraaf (te denken valt aan een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit). Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een zogenaamde beoordelings- of samenstellingsverklaring waarin geen continuïteitsparagraaf mag voorkomen. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de controleverklaring (dan wel de beoordelings- of samenstellingsverklaring) na voorlopige gunning binnen tien kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd leidt tot uitsluiting.
7 (Deel IV)	<u>Verzekering:</u> Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat Inschrijver adequaat is verzekerd of dat Inschrijver zich adequaat zal verzekeren op het moment dat de Opdracht voorlopig aan hem wordt gegund (zie Overeenkomst voor de minimaal verzekerde bedragen) door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB). Inschrijver dient op het moment dat de Opdracht definitief aan hem wordt gegund adequaat te zijn verzekerd en zich gedurende de uitvoering van de Opdracht ook als zodanig verzekerd te houden. Indien op het certificaat van verzekering een eigen risico vermeld staat, zal de Opdrachtnemer dit niet verrekenen met de Opdrachtgever.

	De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen een kopie van de verzekeringspolis (of een verzekeringscertificaat) na voorlopige gunning binnen tien kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd en/of onderschrijving van de minimaal verzekerde bedragen leidt tot uitsluiting.
Bijlage	Geschiktheidseisen technische- en beroepsbekwaamheid
7 (Deel IV)	<u>Referenties:</u> Inschrijver dient aan de hand van een referentie, de kerncompetentie aan te tonen dat hij over de ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor uitvoering van de Opdracht. Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat Inschrijver voor onderstaande kerncompetentie minimaal één referentie heeft, waarvan Inschrijver voor onderstaande kerncompetentie één dient te overleggen. Kerncompetenties: 1. Het uitvoeren van het volledige ICT-Beheer over een periode van minimaal drie jaar voor een opdrachtgever van minimaal gelijkwaardige omvang in het hoger onderwijs. Inschrijver dient aan de hand van de Referentieverklaring zoals opgenomen in Bijlage 2 de referentie te beschrijven. Uit de beschrijving moet blijken dat de door Inschrijver opgegeven referentie voldoet aan de kerncompetentie(s). Deze Referentieverklaring dient Inschrijver direct bij zijn Inschrijving te voegen en in te dienen. In deze verklaring dient Inschrijver tenminste de volgende informatie over de referentie in te vullen: 1. de naam van de opdrachtgever; 2. de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon van de opdrachtgever waar de opdracht is uitgevoerd; 3. de looptijd van de betreffende overeenkomst; en 4. een korte beschrijving van de referentieopdracht. <u>De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie jaar geleden</u> Referentieopdrachten die langer dan drie jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening van de Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie jaar geleden gestart zijn. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referent. Indien uit deze controle blijkt dat de opgave in de Inschrijving afwijkt van hetgeen de contactpersoon meldt, dan kan de Aanbestedende dienst alsnog besluiten tot uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.

Inschrijvers dienen op de dag van Inschrijving, op de dag van voorgenomen gunning en tijdens de uitvoering van de Opdracht aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen. Hetzelfde geldt voor de toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden, deze mogen gedurende de uitvoering van de Opdracht niet (alsnog) van toepassing worden op Inschrijver.

Beroep op derden

Inschrijver kan ter zake van de gestelde Geschiktheidseisen een beroep doen op derden als bedoeld in artikel 2.92 en artikel 2.94 Aw2012. In Deel II C van het UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). Draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid. Indien Inschrijver een beroep doet op derde(n), vermeldt Inschrijver in Deel II C van het UEA specifiek voor welke Geschiktheidseis(en) hij het beroep op derde(n) doet. De betreffende derde(n) waarop Inschrijver een beroep doet dient(en) ieder afzonderlijk een eigen UEA in te vullen met de informatie die wordt gevraagd in Deel II A en B en Deel III tot en met VI van het UEA.

Indien Inschrijver zich beroept op de bekwaamheden en/of middelen ("draagkracht") van (een) derde(n) - oftewel andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen - om te voldoen aan een van de gestelde Geschiktheidseisen, dient Inschrijver aan te tonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke bekwaamheden en/of middelen.

Inschrijver kan dit aantonen door een terbeschikkingstellingsverklaring direct bij zijn Inschrijving te overleggen, die is ondertekend door zowel Inschrijver als de derde waarop Inschrijver een beroep doet. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen. Indien Inschrijver voor wat betreft de technische bekwaamheid een beroep doet op een derde, is Inschrijver verplicht deze derde bij de uitvoering van de Opdracht voor het desbetreffende onderdeel van de Opdracht in te schakelen.

6.3. **Inhoudelijke beoordeling**

De beoordeling van de Inschrijving gebeurt in meerdere stappen:

1. Een Inschrijving wordt allereerst beoordeeld op volledigheid en geldigheid. Een Inschrijving die niet volledig is, niet of niet rechtsgeldig is ondertekend of niet voldoet aan de voorschriften, wordt als ongeldig terzijde gelegd. Inschrijver komt in dat geval niet meer voor gunning van de Opdracht in aanmerking.
2. Na beoordeling op volledigheid en geldigheid wordt het UEA gecontroleerd. Nagegaan wordt of op Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseis(en). Is één of zijn meerdere Uitsluitingsgrond(en) van toepassing of voldoet Inschrijver niet aan één of meerdere Geschiktheidseis(en), dan leidt dit uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.
3. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium als nader beschreven in paragraaf 6.5 en verder.
4. De leden van de beoordelingscommissie, die in paragraaf 6.4 als beoordelaar van de open vragen staan benoemd, hebben geen inzage in de ingediende prijzen. Na vaststelling van de scores op de open vragen, worden de scores op het onderdeel Prijs bekend gemaakt aan deze leden van de beoordelingscommissie.
5. Aan de Inschrijver met de hoogste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal worden gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit. Indien meer Inschrijvers eveneens een gelijke score op kwaliteit hebben, zal door middel van loting door een onafhankelijke notaris worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.
6. Na het voornemen tot gunning worden de bewijsstukken door de Aanbestedende dienst geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de bezwaartermijn de Opdracht definitief worden gegund.

Indien een Inschrijving tijdens de beoordelingsprocedure (zowel voor als na de voorlopige gunning) wordt uitgesloten, dan wordt de betreffende Inschrijver uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Als gevolg hiervan ontstaat een nieuwe rangorde.

Tijdens de (inhoudelijke) beoordeling van de Inschrijving behoudt de Aanbestedende dienst zich uitdrukkelijk het recht voor Inschrijver te benaderen voor een toelichting of aanvulling op de ingeleverde documenten. De vraag om toelichting of aanvulling kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan Inschrijver worden gesteld.

De Aanbestedende dienst kan de door Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist en/of onvolledig verstrekken van informatie en/of invullen van de formulieren wordt door de Aanbestedende dienst aangemerkt als het afleggen van valse verklaring als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub h Aw2012 en leidt tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.4. **Beoordelingscommissie**

Beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een door de Aanbestedende dienst ingestelde beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit de volgende functionarissen:

Functie	Organisatie	Beoordelaar open vragen
Hoofd ICT en Communicatie	Gerrit Rietveld Academie	Ja
Procescoördinator ICT	Gerrit Rietveld Academie	Ja
Technisch Coördinator ICT	Gerrit Rietveld Academie	Ja
Medewerker digitaal onderwijs ICT	Gerrit Rietveld Academie	Ja
Projectleider	Inkada B.V.	Nee
Inkoopadviseur	Inkada B.V.	Nee

* Indien een beoordelaar door onvoorziene omstandigheden niet in de gelegenheid is om de open vragen te beoordelen, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze beoordelaar al dan niet te vervangen. De Aanbestedende dienst is daartoe niet op voorhand verplicht.

6.5. **Gunningcriterium**

De Opdracht wordt gegund op basis van het Gunningcriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van de "beste prijs-kwaliteitverhouding" zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012.

In totaal zijn maximaal 100 punten door een Inschrijver te scoren op de gunningscriteria prijs en kwaliteit. Het gunningscriterium is opgedeeld in de volgende gunningscriteria:

Gunningcriteria	Onderdeel	Weging
1 Prijs	Totaalprijs (zoals berekend op het Prijzenblad)	40 punten
2 Kwaliteit	Open vragen	60 punten

Beoordeling totaalprijs

De prijzen dienen te worden opgegeven in het daarvoor bestemde Prijzenblad, zie **Bijlage 5**. Een Inschrijving die niet op deze wijze is ingediend, wordt terzijde gelegd.

Total Cost of Ownership

Gerrit Rietveld Academie wil een all-in tarief van Inschrijver voor alle werkzaamheden die Inschrijver na een eventuele Contractering moet uitvoeren om aan de wensen/eisen, zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen, van Gerrit Rietveld Academie te voldoen. Alle werkzaamheden inclusief ondersteuning op locatie en voorrijdkosten, zijn bij de prijs inbegrepen. Alleen kosten voor speciale, niet benoemde, projecten kunnen separaat in rekening worden gebracht.

De totaalprijs is de prijs voor alle onderdelen (inclusief eventuele kortingen) zoals weergegeven onderaan op het Prijzenblad. De Inschrijver maakt geen aanspraak op vergoeding van welke extra kosten dan ook. Inschrijver kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst dus geen andere kosten factureren dan in het Prijzenblad vermeld, tenzij elders expliciet vermeld. De prijs dient in Euro's exclusief btw te zijn vermeld.

De (totaal)prijs wordt beoordeeld op basis van het door Inschrijver ingevulde Prijzenblad. De Inschrijver met de laagste (totaal)prijs behaalt de maximale score.

De score van de andere inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Xmin = Inschrijving met laagste prijs

Xlev = Uw Inschrijving

(Xmin / Xlev) x weging totaalprijs

De scores voor het gunningscriterium prijs worden afgerond op 2 decimalen.

De door Inschrijver aangeboden prijzen dienen marktconform en reëel te zijn, zodat er geen sprake lijkt te zijn van een abnormaal lage inschrijving in de zin van artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012. Het moet voor de Aanbestedende dienst in alle redelijkheid aannemelijk zijn dat Inschrijver de Opdracht voor de door hem aangeboden prijzen kan uitvoeren. Het indienen van een irreële of een manipulatieve inschrijving, zulks naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, leidt tot uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.

Beoordeling open vragen

Inschrijver wordt in het kader van kwaliteit gevraagd om de volgende open vragen te beantwoorden en uit te werken. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in onderstaande open vragen.

Vraag	Omschrijving	Omschrijving & Aandachtspunten	Weging
1.	Implementatie	Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die doordacht en geborgd de opdracht opstart en daarbij Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgt. De implementatie op de Academie moet conform de planning plaats vinden, zodat Gerrit Rietveld Academie zo min mogelijk belast wordt. Vanaf 1 januari 2025 dient Gerrit Rietveld Academie zonder problemen in de nieuwe omgeving te werken. Hoe pakt Inschrijver dit aan? Ga hierbij in ieder geval in op: • Planning; • Behoud van data en documenten; • Verwachte risico's; • Verwachte inspanningen voor Gerrit Rietveld Academie; • Communicatie; • Opleiding.	25 punten
2.	Service en beheer	Gerrit Rietveld Academie heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid. Gerrit Rietveld Academie wil nadrukkelijk de technische verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer beleggen. Als partner met expertise verwacht Gerrit Rietveld Academie dat deze hier op een (kosten)efficiënte wijze invulling aan kan geven. Daarnaast verwacht Gerrit Rietveld Academie proactief beheer en dus ontzorging. Uit de omschrijving van de te leveren diensten dient minimaal afgeleid te kunnen worden dat de volgende onderstaande services worden geleverd: • Een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit en beveiliging van haar informatie te	35 punten

		waarborgen; • Welke maatregelen treft Inschrijver inzake milieubeheer zoals opgenomen in de duurzameontwikkelingsdoelstellingen, zie https://www.globalgoals.org/ • In stand houden van de geleverde functionaliteit middels preventief, correctief en adaptief onderhoud; • Hoe snel is Inschrijver bij Opdrachtgever op locatie als iets op afstand niet opgelost kan worden; • Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat de laptops werken cq van internet zijn afgesloten e.d.? • In het geval van een Cyberaanval heeft Inschrijver een vast basisplan. In dit plan is minimaal opgenomen: 2fa, automatisch updaten, incident responseplan: verzekeren van risico; elk jaar risicoanalyse. Zie www.eyesecurity Welke sancties koppelt Inschrijver aan het niet nakomen van de toezeggingen die Inschrijver als antwoorden op deze vraag geeft.	
3.	SLA	Inschrijver dient alle afspraken vast te leggen in een SLA, welke is gebaseerd op bovenstaande twee kwalitatieve vragen. Inschrijver dient een voorbeeld SLA toe te voegen aan haar Inschrijving. De aangeleverde SLA telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's, zoals hieronder is vastgesteld.	0 punten

Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door u aangeboden oplossingen, tenzij hier expliciet naar wordt gevraagd. Het totaal aantal pagina's voor de twee open vragen samen bedraagt maximaal acht pagina's A4, Verdana 9, regelafstand exact 13 (zie de afbeelding hieronder). Bij overschrijding van het maximaal toegestane aantal pagina's, wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Pagina's die het maximum overschrijden, worden niet beoordeeld.

Afstand

Voor: 0 pt Regelaafstand: Op: 13 pt

Na: 0 pt Exact

☐ Geen afstand toevoegen tussen alinea's met dezelfde stijl

Iedere beoordelaar geeft individueel per open vraag een score. De beoordelaars vergelijken hierbij de antwoorden van de verschillende Inschrijvers en kijken of de vragen zijn beantwoord en hoe de vragen inhoudelijk zijn beantwoord. Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een gezamenlijke consensusbijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden alle scores genoteerd en besproken en wordt er in gezamenlijkheid per vraag een consensuscore vastgesteld.

De beoordelaars hebben de volgende scoremogelijkheden:

Oordeel	Scoremogelijkheden per vraag	
	Vraag 1	Vraag 2
Uitstekend: De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening en levert een zeer positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	25 punten	35 punten
Goed: De gegeven informatie sluit goed aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	15 punten	20 punten
Matig: De gegeven informatie sluit matig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst en/of er ontbreken aspecten uit de vraagstelling.	7 punten	10 punten
Slecht: De gegeven informatie sluit slecht aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.	0 punten	0 punten

Voorbeeld beoordeling vraag 1:

Score beoordelaar 1: 15 punten

Score beoordelaar 2: 25 punten

Score beoordelaar 3: 7 punten

$$15 + 25 + 7 = 47 / 3 = 15,67$$

Verificatiegesprek

Na evaluatie van de Inschrijvingen en voorafgaand aan de voorlopige gunningsbeslissing bestaat de mogelijkheid dat de Inschrijvers die op nummer 1 en 2 in de ranking zijn uitgekomen na beoordeling, wordt verzocht om in een verificatiegesprek haar Inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende Inschrijving ten aanzien van de gunningscriteria, kan dit leiden tot een vermindering van punten voor het betreffende gunningscriterium. Als gevolg hiervan kan een nieuwe rangorde ontstaan.

Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog uitsluiten van de Inschrijving. Deze Inschrijver wordt uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Op basis van de nieuwe rangorde, wordt een voorlopige gunning gedaan.

Op **17 juli 2024** zullen de Inschrijvers (Nummer 1 en 2) een uitnodiging voor een verificatiegesprek ontvangen. Het verificatiegesprek zal op **donderdag 5 september 2024** op onderstaande locatie plaatsvinden. Inschrijver dient deze datum te reserveren. Indien Inschrijver op deze datum niet beschikbaar is, komt Inschrijver niet voor gunning in aanmerking.

Gerrit Rietveld Academie
Fred. Roeskestraat 96,
1076ED Amsterdam

6.6. **Gunning**

De behaalde punten op alle (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. Op basis van de ontvangen inschrijvingen zal de Aanbestedende dienst nagaan welke Inschrijver de hoogste totaalscore heeft behaald op alle (sub)gunningscriteria gezamenlijk. Aan die Inschrijver zal de Opdracht worden gegund.

Indien twee of meer inschrijvers exact dezelfde totaalscore hebben, zal de Inschrijver met de hoogste score op het gunningscriterium kwaliteit als winnaar worden aangemerkt. Mocht ook hierin geen onderscheid zijn, dan zal loting door een onafhankelijke notaris plaatsvinden.

Inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd over de voorgenomen gunning van de Opdracht. Aan de voorgenomen gunning zijn geen rechten te ontleen.

Na voorlopige gunning moeten de nummers 1 en 2 in de rangorde de gevraagde documenten (zie onderstaande checklist) inleveren. Indien blijkt dat de na voorlopige gunning ingediende documenten van de nummer 1 en/of nummer 2 niet voldoet/voldoen aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde eisen en voorwaarden, dan wordt/worden deze Inschrijving(en) terzijde gelegd. Deze Inschrijver wordt uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Op basis van de nieuwe rangorde, wordt een nieuwe voorlopige gunning gedaan. De nieuwe voorlopig gegunde Inschrijver dient de gevraagde documenten in te leveren.

Checklist bewijsstukken na voorlopige gunning:

Omschrijving	Ten tijde van het indienen van de Inschrijving	Aanleveren in format
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan twee jaar	Format Ministerie van JenV
Verklaring Belastingdienst	Niet ouder dan zes maanden	Format Belastingdienst
Controleverklaring	Meest recent	Format accountant
Kopie verzekeringspolis/-certificaat	Meest recent	Format verzekeraar
Uittreksel handelsregister	Niet ouder dan zes maanden	Format handelsregister
ISAE 3402 certificaat	Niet ouder dan twaalf maanden	N.v.t.
NEN ISO-certificaat 27001	Niet ouder dan twaalf maanden	N.v.t.

Indien een Inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing, dient hij - op straffe van niet-ontvankelijkheid - tegen de gunningsbeslissing bezwaar te maken door binnen twintig kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding tegen de Aanbestedende dienst aanhangig te maken bij de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag door middel van betekening van de dagvaarding aan Gerrit Rietveld Academie binnen genoemde termijn. De termijn van twintig kalenderdagen heeft te gelden als een vervaltijd.

Na het ongebruikt verstrijken van de bezwaartermijn van twintig kalenderdagen zal de Aanbestedende dienst met de winnende Inschrijver(s) in contact treden om tot het sluiten van de (Wachtkamer)Overeenkomst over te gaan.

Mede in verband met de mogelijkheid dat tegen de mededeling van de gunningbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dient Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot negentig dagen na sluiting van de indieningstermijn. Voorts dient hij voor het geval er een kort geding aanhangig wordt gemaakt, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot dertig kalenderdagen na het vonnis of de intrekking van het kort geding.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten (Wachtkamer)Overeenkomst in een gerechtelijke procedure wordt vernietigd, opgebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) aan de zijde van de Aanbestedende dienst.

6.7. **Klachten**

Indien Inschrijver een klacht heeft met betrekking tot de aanbestedingsstukken, de procedure of de voorlopige gunning dan kan Inschrijver een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken via e-mail op: aanbestedingen@rietveldacademie.nl. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.

Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de Aanbestedende dienst (of de Inschrijver) kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
2. Een klager kan zijn klacht pas voorleggen aan de Commissie als de Aanbestedende dienst dan wel de Inschrijver een beslissing heeft genomen op de klacht of als de Aanbestedende dienst dan wel de Inschrijver heeft nagelaten binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen.
3. Ook een klachtenmeldpunt kan het initiatief nemen om de Commissie in te schakelen.
4. De klager dient zijn klacht schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, in bij het secretariaat van de Commissie. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat daarnaast de dagtekening, de naam en het adres van de klager en de wederpartij en de aanduiding van de aanbesteding.
5. Het secretariaat van de Commissie registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht.
6. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
7. De voorzitter beslist over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgen beide partijen daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht. In dit bericht vermeldt de Commissie de reden of redenen waarom zij de klacht niet in behandeling neemt.
8. De partijen lichten de Commissie onverwijld in als de zaak waarin een klacht aan de Commissie is voorgelegd onder de rechter komt.

7. Algemene bepalingen

7.1. Akkoordverklaring

1. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met alle eisen, voorwaarden, criteria en voorbehouden zoals opgenomen in de toepasselijke documenten, waaronder de Aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen, de Nota('s) van Inlichtingen, de (Wachtkamer)Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden. Indien een Inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden aan zijn inschrijving verbindt, wordt de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
2. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komt na definitieve gunning de Overeenkomst tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota('s) van Inlichtingen.
3. Tussen Opdrachtgever en Inschrijver die als nummer 2 in de rangorde is geëindigd, komt de Wachtkamerovereenkomst tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota('s) van Inlichtingen.

7.2. Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden

De aanbestedingsstukken, waaronder de Aanbestedingsleidraad (inclusief Bijlagen) zijn met grote zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden tegenkomen, dan dient Inschrijver de Ondersteunende inkooporganisatie hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de sluitingsdag van de laatste schriftelijke vragenronde (zoals opgenomen in de planning in paragraaf 4.1) via TenderNed op de hoogte te stellen. Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Inschrijvers tijdig moeten opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de aanbestedingsstukken, waaronder de Aanbestedingsleidraad. Indien de Aanbestedende dienst niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Inschrijver wordt gewezen, dan is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

7.3. Voorbehouden

1. De in deze Aanbestedingsleidraad gestelde eisen, voorwaarden en criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie van de Aanbestedende dienst. Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Aanbestedingsleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie en om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren.
2. De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure om voor hem moverende redenen (bijv. onvoldoende budget, mogelijke politieke "koerswijzigingen" of anderszins) geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. De beslissing van de Aanbestedende dienst om de aanbestedingsprocedure te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Inschrijvers worden meegedeeld.
3. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen en de Overeenkomst en/of Wachtkamerovereenkomst te sluiten. De Aanbestedende dienst behoudt zich ter zake hiervan alle rechten voor.
4. Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een Inschrijver of een combinatie van ondernemingen die een Inschrijver vormt, failliet wordt verklaard, of daaraan surseance van betaling wordt verleend, zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, op zijn vermogen beslag wordt gelegd of anderszins zijn vermogen verliest, dan zal Inschrijver de Aanbestedende dienst daarover meteen via TenderNed informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.
5. De branchevoorwaarden en/of algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

7.4. **Intellectueel eigendom**

Het intellectueel eigendom van door de Aanbestedende dienst verstrekte informatie berust bij de Aanbestedende dienst. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst niets van de aan Inschrijver verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van Inschrijver in het kader van de Inschrijving.

7.5. **Digitaal bewerken Bijlagen**

Het is op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat Inschrijver de bijgevoegde Bijlagen digitaal bewerkt door aanvullingen en/of wijzigingen in de Bijlagen aan te brengen in de lay-out of in de standaard teksten ervan. Er wordt met nadruk op gewezen dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor de volledigheid en juistheid van de Inschrijving. Voor de voorschriften voor het indienen van de Inschrijving wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van deze Aanbestedingsleidraad.

7.6. **Kosten Inschrijving en overige kosten**

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure maken, ook niet ingeval de Aanbestedende dienst om hem moverende redenen de aanbestedingsprocedure stopzet, intrekt of beëindigt.

7.7. **Openbaarheid en vertrouwelijkheid**

1. Het is Inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
2. Inschrijver is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die niet-openbaar via TenderNed ter beschikking zijn gesteld. Inschrijver geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze aanbesteding kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst is het Inschrijver niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.
3. Inschrijver verklaart verder zich te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die de Aanbestedende dienst of andere direct betrokkenen kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat Inschrijver van verdere deelname van de aanbesteding wordt uitgesloten.
4. De Aanbestedende dienst behandelt de Inschrijvingen vertrouwelijk. Deze worden uitsluitend getoond aan interne- en eventuele externe medewerkers van de Aanbestedende dienst die direct bij de aanbesteding zijn betrokken en de Ondersteunende inkooporganisatie, tenzij de Aanbestedende dienst op grond van een vonnis of een wettelijke regeling verplicht is tot openbaarmaking of bekendmaking daarvan.

7.8. **Nederlandse taal**

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de (Wachtkamer)Overeenkomst is Nederlands. Alle documenten van Inschrijver dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

7.9. **Toepasselijke documenten**

Op de Opdracht zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Overeenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de NvI zijn verwerkt);
2. Verslag verificatiegesprek;
3. Nota('s) van Inlichtingen (waarbij de laatste NvI prevaleert);
4. Aanbestedingsleidraad;
5. Algemene Inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
6. Inschrijving Opdrachtnemer.

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de toepasselijke documenten, geldt de rangorde als hiervoor bepaald (1, 2, 3, et cetera).

7.10. **Eénmalig inschrijven en inschrijven in concernverband**

Per onderneming mag één Inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een Combinatie, hetzij als Hoofdaannemer in een hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere Inschrijving(en) door één onderneming is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname van alle Inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als hoofd-/onderaanneming), indien zij op verzoek van de Aanbestedende dienst verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving(en) onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende Inschrijvers wordt verklaard of kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern betreffende Inschrijvers.

7.11. **Inschrijving met andere ondernemingen**

Indien Inschrijver de aan te besteden Opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijving kan in dat geval op twee manieren:

Combinatie

Inschrijven in een Combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen) is toegestaan. Een Combinatie kan één Inschrijving indienen. De Combinatie wordt aangemerkt als één Inschrijver. Indien Inschrijver in Combinatie inschrijft, dient dit vermeld te worden in het UEA.

Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. Ontbreekt het UEA van één of beide combinanten bij de Inschrijving, dan wel is/zijn één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld/ondertekend, dan leidt dit tot uitsluiting van de Combinatie.

In geval van een Combinatie verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het UEA, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de Inschrijving alsmede uit de te sluiten (Wachtkamer)Overeenkomst voortvloeien.

Hoofd/-onderaanneming

Inschrijven in een hoofd- en onderaanneming constructie is eveneens toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van onderaannemer(s) Inschrijver als Hoofdaannemer geldt. De Hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de (Wachtkamer)Overeenkomst.

Indien Inschrijver gebruik maakt van (een) onderaannemer(s) dient Inschrijver de betreffende onderaannemer(s) te vermelden op het UEA. Ook dient Inschrijver in de Inschrijving te vermelden welke onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de Opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.