

EUROPESE AANBESTEDING ICT-HARDWARE EN TOUCHSCREENS



EUROPESE AANBESTEDING ICT-hardware en touchscreens

Inhoud

1. Aanbestedende dienst	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Onze scholen	6
1.3 Onze missie = inspireren om te leren	6
1.4 Onze onderwijsvisie	6
2. Opdracht	7
2.1 Opdrachtoomschrijving en kenmerken	7
2.2 Perceelindeling	7
2.3 Omvang van de opdracht	7
2.4 CPV-codering	7
2.5 Kosten	7
2.6 Taal	7
2.7 Nederlands recht	7
2.8 Eigendom en geheimhouding	7
2.9 Gestanddoening	8
2.10 Combinaties	8
2.11 Onderaanneming	8
2.12 Prijsonderhandelingen	8
2.13 Voorwaarden	8
2.14 Aanbestedingswet 2012	8
2.15 Verplichtingen inschrijver	8
2.16 Voorwaarden inschrijving	8
3. Aanbestedingsprocedure	10
3.1 Wijze van aanbesteden	10
3.2 Communicatie	10
3.3 Tijdschema	10
3.4 Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	10
3.5 Klachtenregeling	11
3.5.1 Uitgangspunten	11
3.5.2 Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht	11
3.6 Indienen van de offerte	12
3.7 Gunning	12
3.8 Voorbehoud	12
4. Perceel 1 Perceel 1 ICT Hardware	13
4.1 Perceel ICT - Hardware	13
4.2 Raamovereenkomst met drie inschrijvers	13
4.3 Minicompetitie	13
4.4 Beoordeling perceel	13
4.5 Eigen verklaring	13
4.6 Beoordeling op basis van het gunningcriterium	14
4.6.1 Beoordelingssystematiek	14
4.6.2 Weging prijs/kwaliteit	14
4.6.3 Subgunningscriterium kwaliteit	14
4.6.4 Totale beoordeling	15
4.7 Programma van eisen	15
4.7.1 Garantie	15
4.7.2 Levering en installatie	15
4.7.3 Certificering	15
4.7.4 Device enrollment	16
4.7.5 CMDB (configuration management database)	16
4.7.6 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	16

4.7.7	Servicedesk	16
4.7.8	Accountmanagement.....	16
4.7.9	Managementrapportage.....	16
4.7.10	Storingen.....	16
4.7.11	Beschikbaarheid reserveonderdelen	17
4.7.12	Facturatie	17
5.	Perceel 2 Touchscreens	18
5.1	Perceel Touchscreens.....	18
5.2	Raamovereenkomst met één inschrijver per perceel	18
5.3	Beoordelingssystematiek.....	18
5.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	18
5.5	Weging prijs/kwaliteit	18
5.5.1	Subgunningscriterium prijs	18
5.5.1.1	Indexatie	18
5.5.2	Subgunningscriterium kwaliteit.....	19
5.5.3	Totale beoordeling	19
5.6	Programma van eisen	19
5.6.1	Garantie	19
5.6.2	Reserve onderdelen en componenten	19
5.6.3	Offertes.....	19
5.6.4	Levering en levertijd	20
5.6.5	Procedure ten behoeve van afhandeling storingen en gebreken	20
5.6.6	Service afspraken	20
5.6.7	Accountmanagement.....	20
5.6.8	Managementrapportage.....	20
5.6.9	CMDB (configuration management database)	21
5.6.10	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	21
5.6.11	Facturatie	21
 Bijlagen		
Bijlage 1A	Concept raamovereenkomst perceel 1	
Bijlage 1B	Concept raamovereenkomst perceel 2	
Bijlage 2	Combinatieverklaring	
Bijlage 3	Verklaring onderaannemers	
Bijlage 4	Inkoopvoorwaarden INNOVO	
Bijlage 5	Format vragen	
Bijlage 6	Inhoud en volgorde offerte	
Bijlage 7	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
Bijlage 8A	Vragen perceel 1	
Bijlage 8B	Vragen perceel 2	
Bijlage 9	Prijzenblad	

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

Aanbesteding

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

Aanbestedingsleidraad

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

Aanbestedingsplatform

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

Aanbestedingsstukken

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

Aanbestedingsprocedure

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

Aanbestedingswet

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

Aanspreekpunten

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

Bijlage

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

ICT-hardware

Hieronder wordt verstaan:

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

Inschrijving	De Offerte, die aangeboden wordt volgens de Aanbestedingsstukken aan Opdrachtgever en die strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Locatie	Een locatie van of in gebruik door Opdrachtgever.
Nota van inlichtingen	De Nota van Inlichtingen is een document dat aanvulling geeft op de aanbestedingsstukken die eerder gepubliceerd zijn.
Offerte	De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde INNOVO.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit in het kader van de Aanbesteding.
Opvolgtijd	De tijd tussen het melden van een incident door Opdrachtnemer en de registratie van een Incident door de Opdrachtnemer. In het geval van een telefonische melding betreft dit het moment vanaf de start van de telefonische oproep door Opdrachtgever tot en met de beantwoording van de oproep en de registratie van het incident door Opdrachtnemer.
Programma van Eisen (PvE)	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in dit document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
Responsetijd	De tijd tijdens Werkuren tussen het moment van melding van een incident bij de Opdrachtnemer door Opdrachtgever tot het moment waarop de Opdrachtnemer start met het oplossen.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.
Werkdagen	Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en de in Nederland erkende feestdagen.
Werkuren	De uren op de Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

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

1. Aanbestedende dienst

1.1 Inleiding

INNOVO wil middels een Openbare Europese Aanbesteding leveranciers contracteren voor de levering van ICT hardware en touchscreens.

1.2 Onze scholen

De school heeft een geschiedenis opgebouwd in en met de directe omgeving. Wij zien grote verschillen tussen een stadsschool in Heerlen en een dorpsschool in een van de kerkdorpen in het Heuvelland. Binnen een gemeenschap heeft de school een eigen functie passend bij de omgeving en de leerlingenpopulatie. Het kleurenpalet van een school is uniek.

De kleuring van de school leidt tot keuze van methoden, omgangsvormen, inrichting van het gebouw en communicatie met de omgeving. Directeur, team, leerlingen en ouders van de school ontwikkelen samen de kleuring van de school. INNOVO als overkoepelende stichting is stevig en duidelijk aanwezig op de achtergrond en steunt, adviseert, faciliteert zo goed mogelijk dat wat scholen nodig hebben.

1.3 Onze missie = inspireren om te leren

Onze missie luidt: `inspireren om te leren` en vloeit voort uit onze diepgewortelde overtuiging, dat iedereen het liefst zelf aan de slag wil met zijn eigen ontwikkeling. Het gaat dan om van 'moeten leren' naar 'willen leren', om open staan voor nieuwe dingen en het koesteren van nieuwsgierigheid, maar ook over steeds zelf blijven nadenken en veel werkplezier. Onderwijs op maat en persoonlijk leren lukt het beste in een omgeving met veel ruimte en daarbij passende controle.

1.4 Onze onderwijsvisie

- goed onderwijs 'tot de derde' betekent goed onderwijs voor leerling, leerkracht en omgeving;
- onderwijs op maat is de opdracht van en voor iedereen;
- de kwaliteit van de leerkracht, de directie en alle andere medewerkers in de school maken het verschil;
- partnerschap met ouders en omgeving is voorwaardelijk;
- INNOVO als organisatie is een lerend netwerk.

2. Opdracht

2.1 Opdrachtschrijving en kenmerken

Middels deze aanbesteding wenst Opdrachtgever een goed te beheren raamovereenkomst (zie bijlage 1A en 1B) met voor perceel 1 minimaal drie leveranciers en voor perceel 2 één leverancier tot stand te brengen.

2.2 Perceelindeling

Het aantal percelen van deze aanbesteding is twee:

Perceel 1: Levering van ICT hardware;

Perceel 2: Levering van touchscreens.

2.3 Omvang van de opdracht

Het budget voor perceel 1 bedraagt € 2.000.000,00 over een periode van 4 jaar.

Het budget voor perceel 2 bedraagt € 1.000.000,00 over een periode van 4 jaar.

Aan deze opgave kunnen geen rechten worden ontleend.

2.4 CPV-codering

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

- 30213000-5 Personal computers (perceel 1)
- 30231320-6 Touchscreenmonitors (perceel 2)

2.5 Kosten

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

2.6 Taal

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

2.7 Nederlands recht

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

2.8 Eigendom en geheimhouding

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

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

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

2.9 Gestanddoening

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

2.10 Combinaties

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

2.11 Onderaanneming

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

2.12 Prijsonderhandelingen

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

2.13 Voorwaarden

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

2.14 Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

2.15 Verplichtingen inschrijver

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

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

2.16 Voorwaarden inschrijving

- De inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;

Aanbestedingsleidraad

- Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver;
- Het is niet toegestaan om in de Bijlagen wijzigingen aan te brengen.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Wijze van aanbesteden

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

3.2 Communicatie

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

Key-Quality BV

paul.nijkamp@key-quality.nl

3.3 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	donderdag 29 februari 2024
Termijn voor het stellen van vragen ronde één	maandag 11 maart 2024
Nota van Inlichtingen ronde één	vrijdag 15 maart 2024
Termijn voor het stellen van vragen ronde twee	dinsdag 26 maart 2024
Nota van Inlichtingen ronde twee	vrijdag 29 maart 2024
Sluitingstermijn indienen offertes*	woensdag 10 april 2024
Bekendmaken voornemen tot gunning	woensdag 17 april 2024
Definitieve gunning	woensdag 8 mei 2024
Start nieuwe contract	woensdag 15 mei 2024

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

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

3.4 Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Deze aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Het is mogelijk dat de inschrijver desondanks vragen en/of bezwaren heeft vanwege bijvoorbeeld onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften. In dat geval moet de inschrijver Opdrachtgever daarvan uiterlijk ten tijde van de inlichtingenrondes (zie het tijdschema van de aanbestedingsprocedure hierboven) op de hoogte stellen en om opheldering vragen en/of bezwaar maken via de genoemde contactpersoon.

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

Vragen dienen gestuurd te worden via de berichtenmodule van TenderNed in het format dat bijgevoegd is als Bijlage 5. U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden gepubliceerd worden op TenderNed. De vragen inclusief antwoorden maken deel uit van de aanbestedingsdocumenten. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

3.5 Klachtenregeling

Voor onderhavige aanbestedingsprocedure geldt de klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012.

Een Inschrijver kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een Klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een Ondernemer zowel een Klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de Klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

3.5.1 Uitgangspunten

De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn als volgt.

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

Een ingediende Klacht zet onderhavige aanbestedingsprocedure niet stil. Opdrachtgever kan evenwel besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

3.5.2 Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht

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

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

3.6 Indienen van de offerte

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 10 april 2024 vóór 12.00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen via TenderNed. De inschrijving met bijbehorende Bijlagen dient overzichtelijk te zijn. In Bijlage 6 is weergegeven welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving. De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats op 10 april 2024 na 12:00 uur.

3.7 Gunning

Op 17 april 2024 zal Key-Quality namens Opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen. Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding. Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal Opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid wanneer het contract getekend is door Opdrachtgever en de winnende partij.

3.8 Voorbehoud

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

4. Perceel 1

4.1 Perceel ICT - Hardware

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

4.2 Raamovereenkomst met drie inschrijvers

Met de drie inschrijvers die op deze percelen op grond van de hierna beschreven subgunningscriteria de beste prijs/kwaliteitverhouding hebben aangeboden, wordt een raamovereenkomst gesloten met een looptijd van vier jaar, zie Bijlage 1A Conceptraamovereenkomst perceel 1.

4.3 Minicompetitie

Telkens wanneer een bestelling van hardware wordt gedaan, waarvan de totale waarde meer dan € 10.000,00 bedraagt, wordt hiervoor een minicompetitie tussen de drie raamcontractanten georganiseerd. Dat betekent, dat er meerdere minicompetities per jaar gehouden kunnen worden. Aanbestedende dienst stuurt aan de raamcontractanten de specificaties voor de deelopdracht. De raamcontractanten dienen hun offerte op basis van de specificaties binnen de in de minicompetitie gestelde termijn bij Aanbestedende dienst in te dienen. Aanbestedende dienst gunt de betreffende deelopdracht op basis van de laagste prijs voor het totale pakket.

Indien een bestelling wordt gedaan van minder dan € 10.000,00, is Aanbestedende dienst niet verplicht hiervoor een minicompetitie te organiseren.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om voor apparatuur, die onder de raamovereenkomst valt een separate Europese aanbesteding te organiseren, indien de totale waarde van het in één badge in te kopen pakket boven de Europese aanbestedingsdrempel uitgaat.

4.4 Beoordeling perceel

Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- De aanbidding onvolledig is;
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- De UEA niet of onvolledig is ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fases:

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

4.5 Eigen verklaring

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 7) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de in de Eigen verklaring genoemde uitsluitingsgronden voordoet. De aanbieder dient op verzoek van Aanbestedende Dienst de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien Aanbestedende Dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

4.6 Beoordeling op basis van het gunningcriterium.

4.6.1 Beoordelingssystematiek

Voor het perceel 1 ICT hardware geldt het gunningcriterium de beste prijs/kwaliteitverhouding. Dat betekent dat niet alleen de prijsaspecten bij de beoordeling worden meegewogen, maar ook de kwalitatieve aspecten. Onderstaand wordt beschreven hoe het gunningcriterium wordt beoordeeld.

4.6.2 Weging prijs/kwaliteit

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	10
Kwaliteit	90
Maximaal aantal te behalen punten	100

Het subgunningscriterium prijs bestaat uit de prijs van 1 device, die ingevuld moet worden in het tabblad Hardware van het Prijzenblad bijlage 9, volgens de specificaties, zoals opgenomen in het tabblad Specificaties ICT-hardware van het prijzenblad. Deze prijs dient louter om de beste prijs/kwaliteitverhouding vast te stellen. De uiteindelijke prijzen worden vastgesteld middels de minicompenties. In de minicompenties kunnen andere specificaties worden opgegeven, zodat daar ook een andere prijs uit naar voren kan komen.

Voor de prijs zijn maximaal 10 punten te verdienen. Voor het betreffende device is een bodemtarief opgegeven. Een inschrijver die op of onder dit bodemtarief inschrijft, ontvangt hiervoor 10 punten. De inschrijver die boven dit bodemtarief inschrijft ontvangt hiervoor punten naar rato van het bodemtarief. Daarvoor wordt de volgende formule gebruikt:

$(\text{bodemtarief/inschrijfprijs}) \times 10$

4.6.3 Subgunningscriterium kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden die gegeven worden op de vragen voor perceel 1 hardware (bijlage 8A). De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Per vraag wordt tevens aangegeven hoeveel punten men kan behalen. Voor de kwaliteit kunnen maximaal 90 punten verdiend worden.

De antwoorden op de geformuleerde vragen mogen maximaal 1,5 A4 per antwoord omvatten.

De beoordeling van de antwoorden op de vragen gaat als volgt:

De score voor de kwaliteit wordt bepaald door de antwoorden op de vragen te beoordelen en per inschrijver en per vraag hier punten aan toe te kennen. Aan elk antwoord kunnen door de beoordelaars maximaal 10 punten toegekend worden. Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. De toegekende punten worden gemiddeld over de beoordelaars en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor, zodat voor de vier vragen in totaal maximaal 90 punten gescoord kunnen worden. In een beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

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

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten

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

4.6.4 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. Met de drie inschrijvers die de meeste punten hebben gehaald voor de prijs en kwaliteit samen, worden raamovereenkomsten gesloten.

4.7 Programma van eisen

4.7.1 Garantie

Leverancier garandeert het goed functioneren, conform de toepasselijke wettelijke bepalingen en richtlijnen en de in dit PVE of de minicompentie benoemde eisen en specificaties van de apparatuur. Aanbestedende dienst meldt het niet goed functioneren bij Leverancier. Leverancier verricht vervolgens alle handelingen, die leiden tot oplossing van het niet goed functioneren van het apparaat. Leverancier draagt zorg voor het ophalen van de niet goed functionerende apparatuur op de school en zorgt dat de herstelde apparatuur weer op de zelfde school wordt afgeleverd. Een device dat onder garantie gerepareerd moet worden dient binnen 5 werkdagen weer gerepareerd op locatie te zijn. Indien de verwachting is dat reparatie langer gaat duren dient er binnen deze vijf dagen een vervangend gelijkwaardig device geleverd te zijn zodat het primaire proces minimaal verstoord wordt. Hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Deze garantie geldt 2 jaar. De garantie gaat in na goed doorlopen van de DOA-test (Dead On Arrival).

4.7.2 Levering en installatie

De apparatuur dient gebruiksklaar opgeleverd te worden. Hieronder wordt verstaan:

- Levering (en installatie) van de computerapparatuur geschiedt in overleg. Om het primaire proces zo min mogelijk te belasten wordt er tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een planning vastgesteld.
- Computerapparatuur wordt op de door Aanbestedende dienst aangewezen locatie afgeleverd, indien nodig geïnstalleerd, gemonteerd, aangesloten, geconfigureerd en getest. Leveringen worden altijd afgestemd met Aanbestedende dienst zodat de nieuwe hardware volgens planning in gebruik kan worden genomen.
- Ieder device wordt afgeleverd met een clean Windows 11 Pro / Enterprise (zonder bloatware) installatie die is voorzien van de laatste Windows Update en alle voor het device benodigde up to date drivers. Hier vindt ook een eerste DOA test plaats, uitgevoerd door leverancier.
- De installatie/inrichting van devices wordt door afdeling ICT van aanbestedende dienst uitgevoerd. Tijdens deze installatie/inrichting vindt een tweede DOA-test plaats, uitgevoerd door ICT afdeling van aanbestedende dienst. Apparatuur die „Dead on Arrival” is, wordt zo snel mogelijk door de leverancier vervangen, uiterlijk binnen 1 week na vaststellen DOA. De gestelde termijn voor een DOA is 1 week.
- Leverancier houdt er rekening mee dat Opdrachtgever geen opslagruimte beschikbaar heeft in het geval van grote bestellingen.
- Nadat de hardware is geïnstalleerd dient Leverancier het verpakkingsmateriaal op te ruimen en af te voeren.
- Bij grote leveringen kan het voorkomen dat de aflevering en installatie op een bepaalde dag geschiedt maar de afvoer van de verpakking op andere dagen plaats vindt. De verpakkingsmaterialen dienen echter te allen tijde binnen 5 werkdagen verwijderd te zijn.
- Oude apparatuur dient door Leverancier gedemonteerd en afgevoerd te worden op een duurzame wijze, tenzij door Aanbestedende dienst anders wordt besloten.

4.7.3 Certificering

Leverancier is na gunning verplicht alle aangeboden hardware om niet (ook minicompetitie) ter certificering aan te bieden, voor zover van toepassing. Indien de betreffende hardware niet positief gecertificeerd wordt, vervalt de afnameverplichting van Aanbestedende dienst voor de betreffende hardware.

4.7.4 Device enrollment

Leverancier moet de optie kunnen bieden om de apparatuur vooraf aan de ingebruikname door de gebruiker in te schrijven in het domein / de beheeromgeving van Aanbestedende dienst, waardoor de apparatuur door Aanbestedende dienst beheerd kan worden.

4.7.5 CMDB (configuration management database)

- Eén week voor levering ontvangt de ICT afdeling van aanbestedende dienst een Excelsheet waarop de volgende informatie vermeld staat:
 - Leverdatum
 - Naam Leverancier
 - Type device
 - Serienummer device
 - Garantieperiode en garantievorm
 - Pakbonnummer
 - Hashcode per device
 - Ten behoeve van een up-to-date configuratiedatabase eist Aanbestedende dienst na iedere hardwarelevering een digitaal overzicht in de webportal dat exporteerbaar is naar de gangbare formaten, van de geleverde hardware inclusief factuurnummer, serienummer, aanschafdatum en afloopdatum van de garantie, onderverdeeld in locatie/BRIN-nummer.

4.7.6 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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

4.7.7 Servicedesk

Leverancier dient over een servicedesk te beschikken. De servicedesk moet beschikbaar zijn op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.

4.7.8 Accountmanagement

Leverancier zorgt voor één aanspreekpunt voor Aanbestedende dienst aangaande alle gestelde eisen en uitvoeringstaken.

4.7.9 Managementrapportage

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

- Leveringen
- Storingen en afhandeling
- Klachten en afhandeling

4.7.10 Storingen

Na gunning worden per Aanbestedende dienst nadere afspraken gemaakt over hoe en door wie storingen gemeld worden bij de servicedesk van Leverancier. Een Return Material Authorisation (RMA) melding moet online aangemaakt kunnen worden. Indien apparatuur retour moet naar Leverancier wordt dit door Leverancier kosteloos uitgevoerd volgens een vaste procedure. Via een webapplicatie kan de status van RMA-meldingen real-time gevolgd worden. Aanbestedende dienst bepaalt zelf of een storing hardware-matig is of niet. Indien leverancier van mening is

dat een storing niet hardware-matig is, dan dient dit door Leverancier aangetoond te worden naar genoegen van Aanbestedende dienst.

4.7.11 Beschikbaarheid reserveonderdelen

Voor alle aangeboden hardware dienen gedurende de gehele contractperiode reserveonderdelen beschikbaar te zijn.

4.7.12 Facturatie

De facturatie vindt plaats via een verzamelfactuur, die na levering, uitgesplitst op BRINnummer wordt toegestuurd aan het bestuursbureau van desbetreffende stichting. Op BRINnummer dient gespecificeerd te worden welke apparatuur op welke datum is geleverd, inclusief en exclusief BTW.

5. Perceel 2

5.1 Perceel Touchscreens

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

5.2 Raamovereenkomst met één inschrijver per perceel

Met de inschrijver die op deze percelen op grond van de hierna beschreven subgunningscriteria de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft aangeboden, wordt met één inschrijver een raamovereenkomst gesloten met een looptijd van 2 jaar, met 2 x 1 jaar optionele verlenging, zie Bijlage 1B Conceptraamovereenkomst perceel 2.

5.3 Beoordelingssystematiek

Voor het perceel Touchscreens geldt het gunningcriterium de beste prijs/kwaliteitverhouding. Dat betekent dat niet alleen de prijsaspecten bij de beoordeling worden meegewogen, maar ook de kwalitatieve aspecten. Onderstaand wordt beschreven hoe het gunningcriterium wordt beoordeeld.

5.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 7) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de in de verklaring genoemde uitsluitingsgronden voordoet. De aanbieder dient op verzoek van Aanbestedende Dienst de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien Aanbestedende Dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

5.5 Weging prijs/kwaliteit

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	20
Kwaliteit	80
Maximaal aantal te behalen punten	100

5.5.1 Subgunningscriterium prijs

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

Laagste prijs/inschrijfprijs x 10

Vul in bijlage 9 – Prijzenblad het tabblad Prijzen touchscreens en liften in.

De inschrijver, die voor de varianten in totaal de meeste punten heeft ontvangen, ontvangt hiervoor 20 punten. De andere inschrijvers krijgen punten naar rato toegekend.

5.5.1.1 Indexatie

De opgegeven prijzen zijn vast tot 15 mei 2025. In de volgende jaren is de inschrijver gerechtigd bij een sterke stijging van één of meer kostprijen bepalende factoren, een prijsindexering te doen. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers van het CPI Alle huishoudens.

5.5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden die gegeven worden op de vragen voor het perceel Touchscreens (bijlage 8B). De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Per vraag wordt tevens aangegeven hoeveel punten men kan behalen. Voor de kwaliteit kunnen maximaal 80 punten verdiend worden.

De antwoorden op de vragen mogen maximaal 1,5 A4 per antwoord omvatten.

De beoordeling van de antwoorden op de vragen gaat als volgt:

De score voor de kwaliteit wordt bepaald door de antwoorden op de vragen te beoordelen en per inschrijver en per vraag hier punten aan toe te kennen. Aan elk antwoord kunnen door de beoordelaars maximaal 10 punten toegekend worden. Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. De toegekende punten worden gemiddeld over de beoordelaars en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor, zodat voor de vier vragen in totaal maximaal 79 punten gescoord kunnen worden. In een beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

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

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

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

5.5.3 Totale beoordeling

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

5.6 Programma van eisen

5.6.1 Garantie

Op de apparatuur dient de volgende garantie gegeven te worden:

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

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

5.6.2 Reserve onderdelen en componenten

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

5.6.3 Offertes

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

5.6.4 Levering en levertijd

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

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

Nadat de hardware is geïnstalleerd dient Leverancier de verpakking op te ruimen en af te voeren. Bij oplevering dient een opleverdocument door Leverancier en directeur van de betreffende locatie ingevuld en ondertekend te worden. Bij grote leveringen kan het voorkomen dat de aflevering en installatie op een bepaalde dag geschiedt maar de afvoer van de verpakking op andere dagen plaats vindt. De verpakkingsmaterialen dienen echter te allen tijde binnen vijf werkdagen verwijderd te zijn. Oude apparatuur dient door Leverancier gedemonteerd en afgevoerd te worden op een duurzame wijze, tenzij door Aanbestedende dienst anders wordt besloten.

5.6.5 Procedure ten behoeve van afhandeling storingen en gebreken

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

5.6.6 Service afspraken

Communicatie over de dienstverlening vindt plaats op drie niveaus:

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

5.6.7 Accountmanagement

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

5.6.8 Managementrapportage

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

- Storingen en afhandeling;

- Klachten en afhandeling.

5.6.9 CMDB (configuration management database)

Ten behoeve van een up-to-date configuratiedatabase eist Aanbestedende dienst na iedere hardwarelevering een digitaal overzicht dat exporteerbaar is naar de gangbare formaten, van de geleverde hardware inclusief factuurnummer, serienummer, aanschafdatum en afloopdatum van de garantie, onderverdeeld in locatie. Eén week voor levering ontvangt de ICT afdeling van aanbestedende dienst een Excelsheet waarop de volgende informatie vermeld staat:

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

5.6.10 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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

5.6.11 Facturatie

De facturatie vindt plaats via een verzamelfactuur, die na levering, uitgesplitst op BRINnummer wordt toegestuurd aan het bestuursbureau van desbetreffende stichting. Op BRINnummer dient gespecificeerd te worden welke apparatuur op welke datum is geleverd, inclusief en exclusief BTW.