

Beschrijvend document

Stichting Lucas Onderwijs

**IT-beheer ten behoeve van primair
Onderwijs/ Voortgezet Onderwijs/
stafbureau**

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure



Datum: ~~18-10-2024~~01-11-2024

Versienummer: ~~2.03.0~~

Kenmerk: TN427471

Inhoud

1.1	Begrippen	5
1.2	Aanleiding en context van de Aanbesteding.....	5
1.3	De Aanbestedende dienst	5
1.4	Ondersteunende partijen bij de aanbesteding	6
1.5	Doelstellingen	6
1.6	Marktconsultatie	6
2	Inhoud van de Opdracht.....	7
2.1	Skilled servicedesk.....	7
2.2	Single Point of Contact	10
2.3	Werkplekbeheer	11
2.4	Softwaredistributie.....	14
2.5	Security en privacy	14
2.6	IT- en serverbeheer	15
2.7	Gewenste IT-situatie	16
2.8	Advies met betrekking tot IT-beheer	17
2.9	Lokaal support	17
2.10	Gebruikersbegeleiding	18
2.11	Telefonie	19
2.12	Printers	19
2.13	Ondersteunende werkprocessen	19
2.14	Buiten scope van de Opdracht	20
2.15	Perceelindeling	20
2.16	Omvang van de Opdracht	21
2.17	Varianten.....	21
2.18	Contractvorm	21
2.19	Wijziging van de Opdracht	21
3	Verloop van de Aanbesteding	23
3.1	Aanbestedingsprocedure.....	23
3.2	Planning	23
3.3	Communicatie gedurende de Aanbesteding	23
3.4	Informatieverstrekking	23
3.5	Indienen van de Inschrijving	24
3.6	Opening van de Inschrijvingen	25
3.7	Controle, toetsing en beoordeling van de Inschrijvingen	25
3.8	Gunningsbeslissing	25
3.9	Verificatie	25
4	Eisen aan de Opdrachtnemer	27
4.1	Inleiding	27
4.2	Uitsluitingsgronden	27
4.3	Geschiktheidseisen	28
4.4	Bij te voegen documenten en bewijsstukken	31
5	Toetsing van de Inschrijving	33
5.1	Overzicht van de toetsingscriteria	33
5.2	Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4 en T5	33
6	Beoordeling van de Inschrijving – hoe beoordelen we?	34
6.1	Gunningsmethode: gunnen op waarde	34
6.2	Beoordelingscommissie	34
6.3	Wijze van beoordeling	34
6.4	Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten	34
6.5	Berekenen van de eindscores	35
7	Beoordeling van de Inschrijving – wat beoordelen we?	36
7.1	Overzicht van alle Gunningscriteria	36

7.2	Gunningscriteria kwaliteit	36
7.3	Gunningscriterium prijs	48
7.4	Vereiste minimumscore voor alle kwalitatieve Gunningscriteria.....	49
7.5	Voorbeeldberekening gunnen op waarde.....	49
8	Voorschriften en voorwaarden	51
8.1	Gebruik Aanbestedingsplatform	51
8.2	Voorbehouden van de Aanbestedende dienst.....	51
8.3	Toepasselijk recht.....	51
8.4	Nederlandse taal.....	51
8.5	Inschrijven met Onderaannemers	51
8.6	Inschrijven in een Samenwerkingsverband.....	52
8.7	Inschrijven conform de Aanbestedingsstukken	52
8.8	Inschrijven onder voorwaarden	52
8.9	Gedeeltelijk inschrijven	52
8.10	Opgave van prijzen, tarieven en kosten.....	52
8.11	Manipulatief inschrijven	52
8.12	Geldigheidsduur van de Inschrijving	53
8.13	Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving	53
8.14	Aantal malen inschrijven.....	53
8.15	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving	54
8.16	Medewerking onderzoek	54
8.17	Kostenvergoeding	54
8.18	Status informatie in de Aanbestedingsstukken.....	54
8.19	Merknamen.....	54
8.20	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken.....	54
8.21	Intellectueel eigendom	55
8.22	Uitsluiting van Opdrachtnemers	55
8.23	Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname.....	55
8.24	Communicatie gedurende de Aanbesteding	55
8.25	Beïnvloeding van de beoordeling.....	55
8.26	Mededeling van de gunningsbeslissing.....	55
8.27	Rechtsmiddel	56
8.28	Klachtafhandeling	56
9	Begrippen.....	58
10	Bijlagen.....	61
	Bijlage A - Programma van Eisen	61
	Bijlage B - Concept van de Overeenkomst	61
	Bijlage C - Algemene inkoopvoorwaarden.....	61
	Bijlage D - Verwerkersovereenkomst	61
	Bijlage E - Overlegstructuur.....	61
	Bijlage F - Indienen vragen en opmerkingen	61
	Bijlage G - Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	61
	Bijlage H - Ervaring Opdrachtnemer	61
	Bijlage I - Prijsopgaveformulier	61
	Bijlage J - Lijst met standaard changes	61
	Bijlage K – Overzicht applicaties.....	61
	Bijlage L – Kaders incident proces	61
	Bijlage M – Kaders change proces	61
	Bijlage N - Demarcatie service- en servicedesk per lijn per domein.....	61
	Bijlage O - Integriteitscode Lucas Onderwijs	61
	Bijlage P – Overzicht demarcatie per domein	62
	Bijlage Q – Privacy beleid LO	62
	Bijlage R – Gedragscode verantwoord gebruik ICT en internet Lucas Onderwijs.....	62
	Bijlage S – Overzicht en rollen VM's.....	62

Bijlage T – Landschapsoverzicht62

Bijlage U - Overzicht fysieke servers.....62

Inleiding

In dit Beschrijvend document staat informatie over de Europese aanbesteding van IT-beheer ten behoeve van Stichting Lucas Onderwijs (hierna: LO). LO wenst een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. In dit document en de overige Aanbestedingsstukken vindt u meer over wat we willen bereiken en waarom, en wat we hierbij belangrijk vinden. En u leest hoe we precies te werk gaan en wat de spelregels zijn.

We nodigen u van harte uit om een Inschrijving in te dienen.

1.1 Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken gebruiken we begrippen die zijn aangeduid met een beginhoofdletter. Deze begrippen hebben de betekenis die hieraan is gegeven in de Begrippenlijst, zie hoofdstuk 9.

1.2 Aanleiding en context van de Aanbesteding

Deze aanbesteding voorziet het IT-beheer voor het primair (PO), voortgezet onderwijs (VO) en het stafbureau. Momenteel zijn er voor PO en VO twee losse beheercontracten en wordt het stafbureau intern uitgevoerd. Deze drie onderdelen worden in de deze aanbesteding samengevoegd. Als hierna wordt gerefereerd naar LO, bedoelen we hiermee zowel VO, PO als het stafbureau.

Ook wordt er in diverse interne documentatie de afkorting "Afdeling IB" gebruikt. Hiermee wordt de afdeling Informatiebeheer genoemd vergelijkbaar met een afdeling I&A of ICT. Hiermee wordt **niet** de term "informatiebeveiliging" bedoeld.

Voor meer informatie en een overzicht van alle scholen en Locaties van LO verwijzen wij u naar:

<https://www.lucasonderwijs.nl/scholen>

1.3 De Aanbestedende dienst

LO is een dynamische en betrokken stichting voor bijzonder en openbaar primair en voortgezet onderwijs. Lucas Onderwijs werkt vanuit de visie dat ieder kind recht heeft op het best denkbare onderwijs om zich te kunnen ontwikkelen tot een zelfbewuste, verantwoordelijke en kansrijke burger. Lucas Onderwijs stelt onze scholen in staat en stimuleren hen dit te bieden binnen de kaders van onze filosofie 'Vrijheid in verbondenheid'.

Het best denkbare onderwijs wil LO vormgeven door samen te werken vanuit waarden die zijn ontleend aan de christelijke geloofsgemeenschap. LO wil aantrekkelijk onderwijs bieden dat zich onderscheidt door ontwikkeling, aandacht voor kwaliteit, goede zorg voor de medewerkers en solidariteit met kansarmen. Dit doet LO in actief partnerschap met de maatschappelijke omgeving en met ruimte voor de diversiteit van al onze scholen.

LO omvat 47 basisscholen, 7 scholen voor speciaal (basis) onderwijs/ expertisecentra en 33 scholen voor voortgezet onderwijs, alsmede het stafbureau van Lucas Onderwijs. In totaal omvat LO 120 fysieke Locaties, 4600 medewerkers en 38.000 leerlingen. De Locaties bevinden zich voornamelijk in regio Den Haag. De specifieke adresgegevens zullen tijdens de intake/onboarding worden verstrekt.

Binnen Stichting Lucas Onderwijs opereren de scholen als zelfstandige decentrale eenheden. Zij kopen zelfstandig in, conform hun begroting, om te voorzien in hun eigen behoefte, tenzij besloten wordt om stichting breed in te kopen. In onderliggende aanbesteding is er sprake van gecentraliseerde inkoop van dienstverlening.

Onderhavige aanbesteding heeft betrekking op alle scholen uit het primaire (PO), voortgezet onderwijs (VO) en het stafbureau van Stichting Lucas Onderwijs.

1.4 Ondersteunende partijen bij de aanbesteding

We laten ons ondersteunen door Significant Synergy, Mitopics en Kryo. Significant Synergy levert inkoop- en aanbestedingsexpertise voor deze Aanbesteding. Mitopics en Kryo leveren inhoudsdeskundigheid voor deze Aanbesteding. De ondersteunende partijen zullen op geen enkele wijze als Opdrachtnemer, als Onderaannemer of als adviseur van een Opdrachtnemer betrokken zijn bij deze Aanbesteding.

1.5 Doelstellingen

We wensen met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.

Doelstelling	Toelichting
1. Operational Excellence	LO wenst IT-dienstverlening over alle Locaties van LO te standaardiseren met als doel om: • IT-beheer te professionaliseren • Contractmanagement en prestatiesturing op dienstverlening te vereenvoudigen en te verbeteren (risicobeheersing, compliance en verantwoording). • Servicedesk-ondersteuning naar een hoger niveau te tillen.
2. SPOC	LO wenst één contractpartij voor de levering van IT-beheer, het leveren van de eerstelijns servicedesk, en lokale ondersteuning voor LO, welke als Single Point of Contact optreedt voor LO, inclusief eerstelijns helpdesk
3. Proactief en partnerschap	LO wenst een contractpartij te contracteren die in staat is in samenwerking met LO het IT-beheer Lucas Onderwijs-breed toekomstbestendig te maken. De te contracteren partij dient in staat te zijn om LO (ongevraagd) te adviseren op het gebied van verbetering van verleende diensten en technologische ontwikkelingen en dient hiervan diepgaande kennis te hebben.
4. Zelfredzaamheid gebruikers	LO wenst een contractpartij te contracteren die actieve bijdrage levert aan (realisatie van) zelfredzaamheid van gebruikers, zodat gebruikers op een eenduidige en gecentraliseerde manier zelfstandig eventuele problemen kunnen oplossen en vragen kunnen beantwoorden.

1.6 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding hebben we een marktconsultatie gehouden. De uitkomsten van de marktconsultatie zijn, voor zover relevant, gebruikt voor het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Een verslag van de marktconsultatie zal niet worden gedeeld conform de procedure van de marktconsultatie.

In het hoofdstuk hieronder zal verder de inhoud van de Aanbesteding worden uitgewerkt.

2 Inhoud van de Opdracht

LO zoekt in deze Aanbesteding naar een passende en proactieve IT-leverancier die zich richt op het verbeteren van de huidige beheer- en IT-situatie van LO. Hiertoe zal, naast het reguliere IT-beheer, in deze aanbesteding de focus liggen op de volgende zaken:

- Service/ servicedesk voor gebruikers;
- Lokale ondersteuning als dit wordt gevraagd;
- Proactieve houding IT-leverancier (gevraagd en ongevraagd advies geven);
- Service-overleggen, niveaus hiervan en de frequentie;
- Rapportages en monitoring.

Voor LO is het van groot belang dat Opdrachtnemer een partner wordt van LO, en ook als zodanig optreedt. LO wil worden ondersteund in het optimaliseren en verbeteren van haar IT-landschap en alles wat hierbij hoort. Dit geldt voor het structureel verbeteren van de huidige omgeving, als het efficiënt en effectief opzetten van een nieuwe (hosting/beheer)omgeving in de toekomst. Het realiseren van het gehele vernieuwingstraject valt buiten scope van deze aanbesteding. Echter, ziet LO voor zich dat Opdrachtnemer vanuit zijn beheer en serviceverlenende rol wel hierbij betrokken is. Voor een nadere toelichting verwijst LO naar paragraaf 2.7 van dit document.

De Opdrachtnemer dient de volgende diensten te leveren:

1. Eerste- en tweededelijn servicedesk;
 - a. Hieronder valt ook de SPOC (coördineren van diverse derde leveranciers)
2. Ondersteuning beheerde werkplekken;
3. Werkplekbeheer:
 - a. Microsoft Windows laptops en desktops;
 - b. Chromebooks;
 - c. MacBooks;
 - d. iPadOS/Android tablets;
 - e. iOS/Android smartphones en
 - f. Van alle bovenstaande apparatuur: inclusief bijbehorende (huidige) beheeromgevingen;
4. Software packaging en distributie (o.a. updates/ upgrades OS'en, licentiebeheer software);
5. Identity en Access Management gebruikmakend van bestaande tooling hiervoor;
6. Serverbeheer inclusief technisch beheer van de huidige (lokale) Azure Stack HCI oplossing;
7. Beheer van de diverse Microsoft 365 en Intune-omgevingen;
8. Beheer van de diverse Google Workspace-omgevingen;
9. Beheer van de Apple/ JAMF beheeromgevingen
10. Functioneel beheer van Windows, MS365 (Office), en aanpalende generieke Microsoft-applicaties en gebruikersbegeleiding;
11. Support op Locaties van LO;
12. Dienstverlening op afroep van LO

In de volgende paragrafen wordt een nadere omschrijving van de scope en de gevraagde Dienstverlening gegeven. Verder verwijst Opdrachtgever tevens naar Bijlage A Programma van Eisen voor een nadere uitwerking van bovengenoemde diensten.

2.1 Skilled servicedesk

Opdrachtnemer zal fungeren als Single Point of Contact (SPOC) en als servicedesk. LO hanteert in relatie tot servicedesk, SPOC en on site support de volgende definities:

- *Servicedesk*: het oppakken van eerste- en tweedelijns meldingen door gebruikers van LO door Opdrachtnemer zelf.
 - o Deze meldingen kunnen worden gedaan door al het personeel van LO. Hieronder vallen o.a. leerkrachten, onderwijsondersteunend personeel, (school)directeuren, functioneel beheerders, IT-ondersteuners en personeel van het stafbureau. Leerlingen mogen geen contact opnemen met de servicedesk of meldingen aanmaken, dit zal altijd via een medewerker gebeuren.

- *SPOC*: het (indien van toepassing) contacteren en opvolgen van externe IT-leveranciers n.a.v. een melding. Opdrachtnemer zal de regie houden op het adequaat opvolgen van tickets van derden met bijbehorende coördinatieverplichting (inclusief probleemanalyse) bij incidenten/problemen. De SPOC zal altijd de voortgang van processen monitoren.
- *On-site support*: lokale ondersteuning voor PO, VO en stafbureau, indien dit nodig is. Deze specifieke werkzaamheden worden verder uitgewerkt in sectie 2.9 hieronder, en sectie 12 van Bijlage A.

2.1.1 Visie

De servicedesk van LO speelt een cruciale rol in het ondersteunen van de educatieve en operationele doelstellingen van onze organisatie. Als eerste aanspreekpunt voor alle IT-gerelateerde zaken streeft de servicedesk ernaar om snel en effectief ondersteuning te bieden aan onze 4600 medewerkers verspreid over 120 Locaties. De diensten van de servicedesk zijn ontworpen om een naadloze, gebruikersvriendelijke ervaring te bieden, waarbij de nadruk ligt op snelheid, accuratesse, en klanttevredenheid.

De servicedesk is niet alleen verantwoordelijk voor het beheren en oplossen van incidenten, maar ook voor het coördineren van wijzigingen, het beheren van assets via de CMDB, en het bieden van support naar aanleiding van het doorvoeren van technologische veranderingen. Door het gebruik van de ITSM-tooling van LO waarborgt de servicedesk de efficiëntie en effectiviteit van onze IT-processen, en zorgt ervoor dat zowel dringende als routine-aanvragen deskundig worden afgehandeld.

Met een focus op continue verbetering en optimalisatie houdt de servicedesk voor LO zich ook actief bezig met het verbeteren van de interne processen en het verhogen van de digitale competenties van alle medewerkers. Dit streven naar operationele uitmuntendheid ondersteunt onze educatieve missie en draagt bij aan een stabiele en toekomstbestendige IT-omgeving. In samenwerking met externe leveranciers en interne stakeholders zorgt de servicedesk ervoor dat technologische resources effectief worden ingezet om maximale onderwijskundige impact te bereiken. Deze samenwerkingen zijn essentieel om te verzekeren dat de IT-infrastructuur van Lucas Onderwijs gelijke tred houdt met de voortdurende evolutie in het onderwijsveld en de technologische wereld.

In deze Aanbesteding wordt een visie gehanteerd, waarbij de Single Point of Contact (SPOC) en Servicedesk van Opdrachtnemer opereren als een verlengstuk van de afdeling IB/ het stafbureau. Hierbij ervaren de scholen dat IT en service worden geleverd vanuit LO. In de praktijk schakelen medewerkers direct met de IT-leverancier, in dit geval Opdrachtnemer.

LO zou graag de betrokkenheid tussen de scholen en de afdeling IB/ het stafbureau willen vergroten en streeft daarom naar een eenduidige vorm van communicatie tussen medewerkers van scholen en IT-leverancier. Dit gevoel moet worden versterkt door o.a. het opnemen van de telefoon door de servicedesk van IT-leverancier 'met de servicedesk van Lucas Onderwijs'.

2.1.2 Uitvoering

Voor LO is het van groot belang dat Opdrachtnemer een eerste en tweedelijns (en verder) servicedesk kan aanbieden aan het personeel van LO. Met personeel van LO bedoelen we o.a.:

- Leerkrachten
- Onderwijsondersteunend personeel
- (school)directeuren
- Functioneel beheerders

- IT-ondersteuners
- Personeel van het stafbureau

Hierbij verwacht LO passende en op tijd gegeven antwoorden, gegeven door skilled servicedeskmedewerkers. Voor alle eisen ten aanzien van de (uitvoering van) de servicedesk, zie tabblad 'servicedesk' in Bijlage A Programma van Eisen.

Alle IT-gerelateerde meldingen van PO, VO en het stafbureau zullen worden geregistreerd in de ITSM-tooling van LO. Hiermee fungeert de eerstelijns servicedesk van Opdrachtnemer als het centrale contactpunt voor alle IT-gerelateerde vragen en problemen inclusief die doorgezet dienen te worden naar andere IT-leverancier(s) van LO in het kader van de SPOC.

Van belang hierbij is zelfredzaamheid van de eerstelijns servicedesk en snelle respons naar de tweedelijns servicedesk van Opdrachtnemer, waarbij er snel ingespeeld kan worden op verschillende situaties, waaronder maar niet uitsluitend het ritme van het onderwijs tijdens piekperiodes (bv. examentijd/ eindtoets en opstart schooljaar) en drukke tijden.

Op basis van de huidige informatie zijn er minimaal 2000 meldingen per maand van zowel PO, VO, stafbureau en vragen over bedrijfsapplicaties bij elkaar opgeteld. In de huidige situatie worden meldingen echter niet in alle gevallen digitaal geregistreerd (en dus niet geadministreerd), maar worden 'opgespaard' voor een lokaal bezoek en op locatie opgelost. Het daadwerkelijk aantal meldingen per maand kan dus hoger liggen. LO verwacht dat het aantal meldingen kan afnemen indien problemen preventief worden voorkomen. Met andere woorden, de noodzaak om meldingen bij Opdrachtnemer neer te leggen neemt af in dat geval.

Voor de servicedesk is het van belang dat deze zich conformeert aan de ITIL 4-processen, zoals het incident- en changemanagement en het handboek configuratiemanagement. Dit handboek wordt na voorlopige gunning gedeeld. Deze documentatie wordt vanuit LO jaarlijks aangepast. Hierbij is vereist dat Opdrachtnemer integreert met de uitgangspunten m.b.t. change- en incidentmanagementprocessen voor het beheren van wijzigingen en incidenten die escalatie vereisen. Zie ook bijlages L en M voor een nadere uitwerking van deze processen.

2.1.3 Content ten behoeve van self-service

In het kader van zelfredzaamheid voor de gebruikers (4600 medewerkers) dient door Opdrachtnemer content/ inhoud t.b.v. de self-service-portaal in de ITSM-tooling van LO te worden aangeboden. In het portaal van LO dienen aanvragen gedaan te kunnen worden en veel voorkomende acties te worden aangevraagd. Daarnaast dient het mogelijk te zijn om handleidingen en how-to's te delen. Voor alle eisen ten aanzien van de juiste content leveren voor het personeel van LO t.b.v. het self-service-portaal, zie tabblad 'self-service' in Bijlage A Programma van Eisen.

2.1.4 Taken servicedesk (eerste, tweede, derdelijns)

De volgende taken zijn belegd bij de **eerstelijns servicedesk**:

- Incidentbeheer: Aannemen, registreren, en zo mogelijk direct oplossen van binnenkomende incidenten / vragen / changes
- Verzoekbeheer: Aannemen en verwerken van standaard serviceverzoeken, zoals wachtwoordresets.
- Gebruikersondersteuning: Assisteren van gebruikers met vragen over o.a. applicaties en Hardware.
- Monitoring: In de gaten houden van de systemen en alarmsignalen rapporteren aan de 2e lijn beheer en support-lijn.

De volgende taken zijn belegd bij de **tweedelijns beheer- en supportlijn**:

- Probleemanalyse: Diagnosticeren van de oorzaak van incidenten en identificeren van de onderliggende problemen.
- Configuratiebeheer: Aanpassingen maken in configuraties van systemen en applicaties (indien van toepassing).
- Systeemonderhoud: Uitvoeren van regulier onderhoud en updates conform het LO-patchbeleid.
- Change management: Implementeren van veranderingen en nieuwe releases conform bijgevoegd LO Change managementproces, zie ook Bijlage M.

Met derdelijns servicedesk wordt bedoeld: het meest technisch-geavanceerde supportniveau, vaak verantwoordelijk voor onderzoek en oplossing van de meest complexe problemen en voor ontwikkeling en verbetering van de IT-infrastructuur. Onderdeel hiervan kunnen zijn het uitvoeren van expertanalyses (diepgaande technische analyses).

Voor een volledig overzicht van de beoogde werkzaamheden voor de servicedesk, zie ook - Demarcatie service- en servicedesk per lijn per domein. Optioneel systeemontwerp/ projectmatig werk worden nader omschreven in paragraaf 2.7.1 van dit document.

2.1.5 ITSM-tooling

LO maakt gebruik van haar eigen ITSM-tooling. Hierbij dient de eerstelijns helpdesk/ SPOC van Opdrachtnemer in de ITSM-tooling te werken van LO, conform de kaders van het incident en change managementproces (zie Bijlage L en M). De voorkeursrichting van LO zal zijn dat de tweede- en derdelijns servicedesk van Opdrachtnemer ook in de ITSM-tooling van LO werkt in het kader van 'single point of truth'. Dit uitgangspunt is als gangbaar getoetst in de gehouden marktconsultatie. Indien Opdrachtnemer voor de tweede- derdelijns servicedesk gebruikt maakt van een eigen ITSM-tooling, dan zal een koppeling worden opgezet tussen de ITSM-tooling van LO en Opdrachtnemer, zodat de tweedelijns- / derdelijnsservicedesk van Opdrachtnemer gebruik kan maken van hun ITSM-tooling, inclusief eigen workflows en integraties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie van deze koppeling. Zie ook eis 1.17 van Bijlage A.

Om adequaat te kunnen schakelen tussen de eerstelijns servicedesk van Opdrachtnemer en tweede-/ derdelijns van derden zal de integratie van de ITSM-tooling van LO met ITSM-tooling van derden door LO worden gefaciliteerd. Denk hierbij aan de integratie van de eerstelijns servicedesk van Opdrachtnemer naar de tooling van de netwerkleverancier, zodat de eerstelijns servicedesk van Opdrachtnemer de betreffende meldingen kan doorzetten naar de leverancier(s) op tweede- en derdelijn.

De implementatie van de ITSM-tooling van LO loopt naar verwachting parallel met de gunningsfase van deze aanbesteding. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat direct na gunning er nog afstemming nodig kan zijn om zaken rondom configuratie van de ITSM-tooling definitief te maken.

2.2 Single Point of Contact

Een belangrijk onderdeel van de servicedesk is het op zich nemen van de Single Point of Contact (SPOC). Deze SPOC maakt het voor gebruikers van LO eenduidiger dat er 1 kanaal is waar alle meldingen (vragen/ incidenten/ changes) zullen binnenkomen in relatie tot IT. LO heeft een regieorganisatie die ervoor moet zorgen dat de beoogde Opdrachtnemer binnen een multi-vendorlandschap snel kan schakelen. Voor raakvlakken met derden, waaronder tickets en changes, is er voor Opdrachtnemer een coördinatieverplichting met LO en andere verantwoordelijke partijen. Met een coördinatieverplichting wordt bedoeld dat Opdrachtnemer verantwoordelijkheid heeft om verschillende taken, processen en projecten te beheren en te stroomlijnen, zodat deze op een georganiseerde en efficiënte manier worden uitgevoerd.

Indien derden leveranciers niet adequaat actie ondernemen is het aan Opdrachtnemer dit onder de aandacht te brengen bij de regieorganisatie van LO. Vendor Management is hierin ook van belang, waarbij Opdrachtnemer samenwerkt met leveranciers voor ondersteuning en ontwikkeling op lange termijn.

De partijen waar Opdrachtnemer als SPOC dient te fungeren zijn:

- Netwerk-leveranciers (WLAN/ Wifi, WAN, LAN en internet);
- Firewalling
- Telefonie aanbieders (incl. hardware afhandeling)
- Serverbeheer van Azure en Azure HCI, incl. back-up beheer
- Werkplekbeheer en bijbehorende hardware-leveranciers
 - o Incl. (door LO goedgekeurde) randapparatuur zoals camera's, deurbellen, alarmen, slimme stekkers, etc.
- IT-beheer (M365, Google Cloud, Apple/ JAMF)
- Applicatieleveranciers:
 - o Voor zowel educatie applicaties als voor generieke zakelijke applicaties (bedrijfsapplicaties), primair voor incidenten en afstemming technisch applicatiebeheer (b.v. bij inlogproblemen/ SSO).
 - o Functioneel beheerders van LO (b.v. in geval van koppelingen, technisch onderhoud, etc.)
 - o Voor een beeld van de gebruikte applicaties in PO, VO en stafbureau zie ook Bijlage K.
- Presentatiemiddelen zoals projectoren, interactieve whiteboards, en audiovisuele systemen
- Narrowcasting (b.v. scholen die dit gebruiken in het kader van tonen van roosters)
- Printing
- IAM (EduConnector) die alle koppelingen qua provisioning realiseert en beheert.
- Security

Er zijn voor een effectieve werking van de SPOC duidelijk gedefinieerde escalatieprocedures voor complexe of kritieke problemen benodigd. Dit is nodig voor het doorzetten van eerstelijnsmeldingen naar tweede-/derdelijn van de eigen IT-beheerafdeling of doorzetten naar de desbetreffende verantwoordelijke externe leverancier, van bijvoorbeeld WLAN/LAN.

In Bijlage P "overzicht demarcatie per domein" is weergegeven per domein per lijn (1^{ste}/ 2^{de}/3^{de}) of Opdrachtnemer, LO of een derde leverancier verantwoordelijk is. Deze demarcatie staat verder uitgewerkt in Bijlage N. De demarcatie zal in samenspraak tussen LO en Opdrachtnemer na gunning definitief worden gemaakt.

Daarnaast gelden voor het incidentproces op het gebied van communicatie specifieke kaders. Deze staan verder uitgewerkt in Bijlage L. Deze kaders dienen na gunning door Opdrachtnemer en LO in samenwerking worden vastgelegd in procedures. Dit geldt ook voor Bijlage M.

Naast het leveren van de servicedesk en SPOC, dienen er ook een aantal IT-zaken beheerd te worden. Deze zaken worden hieronder verder uitgewerkt.

2.3 Werkplekbeheer

Opdrachtnemer biedt directe werkplekondersteuning aan. Dit zijn werkplekken van scholen die centraal worden beheerd. Met werkplekken bedoelen we: desktops, laptops, tablets, Chromebooks en mobiele telefoons. Deze werkplekken staan op de Locaties van LO, inclusief BSO's. De werkplekken worden door personeel en leerlingen van de scholen gebruikt. De ondersteuning voor beheerde werkplekken voor LO bestaat uit:

- Registreren en afhandelen meldingen;

- Eventueel doorzetten van meldingen naar hardware leverancier(s) voor garantie-afhandeling en defecten;
- Leverancier bereidt bestaande apparatuur het upgraden van het betreffende OS (b.v. Windows 11) voor, inclusief alle beschikbare updates en patches;
- Het toevoegen van bestaande apparatuur in Microsoft Intune/ AD, Google Workspace en JAMF;
- Patching van netwerkkabels

De uitwerking van de beheerwerkzaamheden staat verder uitgewerkt in sectie 4 van Bijlage A, Programma van Eisen.

De ondersteunde besturingssystemen/ apparatuur dient beheerd te worden, in de huidige beheer-omgevingen:

- Windows;
- MacOS;
- iPadOS;
- iOS;
- Android;
- ChromeOS.

Het aantal huidige beheeromgevingen voor de hardware m.b.t. werkplekken is al volgt verdeeld.

Beheeromgeving	Aantal
Google Workspace	6
Microsoft Intune	7
Apple (JAMF)	41

2.3.1 Beheer Apple-apparatuur

Voor de Apple-apparatuur geldt dat op dit moment deze nog via de Apple-beheeromgeving (JAMF) worden beheerd. Opdrachtnemer dient hiermee ook om te kunnen gaan en apparaten hierin te beheren

2.3.2 Beheer Google Workspace

Bij het beheren van een Google Workspace-omgeving (voorheen bekend als G Suite of Google Education) zijn er verschillende belangrijke beheerwerkzaamheden die een IT-beheerleverancier moet uitvoeren om ervoor te zorgen dat de omgeving efficiënt, veilig en up-to-date blijft. Deze zijn verder uitgewerkt in sectie 4 van Bijlage A, Programma van Eisen.

2.3.3 Beheer Microsoft Intune

De werkzaamheden welke onder het beheer van apparatuur via Microsoft Intune vallen staan beschreven in sectie 4 van Bijlage A.

Momenteel loopt er binnen LO een transitieproject om voor de 7 tenants om de devices te beheren via Microsoft Intune (Microsoft Endpoint Manager). Voor PO en stafbureau is er 1 tenant en voor de VO-scholen zijn er 6 tenants die beheerd dienen te worden.

Intune is op dit moment nog niet organisatie breed uitgerold. LO beweegt hier wel naar toe, maar bestaande apparatuur zal, indien technisch geschikt, moeten worden geconverteerd naar een Intune beheerd apparaat. Hierover dienen door Opdrachtnemer nadere afspraken met LO te worden gemaakt om welke apparatuur dit gaat en welke werkzaamheden hieraan zijn verbonden.

Ook zal Opdrachtnemer met nieuw te contracteren hardwareleverancier(s) i.s.m. LO afspraken moeten maken over het registreren van nieuwe apparatuur in o.a. Intune, zodat Opdrachtnemer deze hardware kan beheren.

Een deel van de scholen koopt momenteel zelfstandig IT-hardware in. LO werkt toe naar een portaal, zodat ook de CMDB-voering eenvoudiger zal zijn. Scholen zijn voor nu vrij in de keuze voor de type devices die zij nodig achten om goed onderwijs te geven. Op het moment dat er 1 hardwarebroker actief zal zijn binnen LO zullen de beheerkaders op het gebied van beveiliging en beheerlasten accurater gehandhaafd kunnen worden voor nog aan te schaffen apparatuur. Op dit moment zijn er scholen met Apple-apparatuur, Chromebooks, Windows, etc. Qua soorten hardware is dit een breed landschap, en zal in de toekomstige situatie voor het grootste deel gehandhaafd blijven. In de toekomst voorziet LO een hardwareleverancier die de aanschaf van de apparatuur verzorgt inclusief enrollment in de beheeromgeving, en Opdrachtnemer die het beheer en initiële configuratie van deze apparatuur verzorgt.

Wel kan er, indien er grote aantallen werkplekken of projectmatige werkzaamheden in dit verband worden uitgevoerd (b.v. bij een verhuizing) geïnstalleerd/ aangesloten op locatie dienen te worden, dit door Opdrachtnemer en/ of derden. Deze dienstverlening is optioneel. Dit staat verder uitgewerkt in het Programma van Eisen, sectie 12.

Voor apparatuur dient Opdrachtnemer de volgende werkzaamheden op verzoek van LO (naast zoals hierboven beschreven) op zich te nemen:

- Voor de Chromebooks geldt dat deze na aanschaf gekoppeld dienen te worden aan één van de Google Workspace-omgevingen en er een Chrome Education Upgrade licentie aan een Chromebook gekoppeld moet worden (kosten van aanschaf van de licentie worden apart berekend, buiten scope van deze aanbesteding). Deze koppeling dient Opdrachtnemer, zolang er nog geen hardwarebroker is gecontracteerd, op zich te nemen. Dit kan ook gelden voor bestaande apparatuur.
- Voor Windows devices geldt dat deze, indien nodig, gekoppeld dienen te worden aan één van de Microsoft beheer omgevingen (Intune). Dit geldt voor zowel nieuwe als bestaande apparatuur, tot een hardwarebroker is gecontracteerd.
- Apple-apparatuur dient, indien nodig, vanuit de Apple-beheeromgeving te worden beheerd en worden toegevoegd aan deze beheeromgeving (JAMF). Dit geldt zowel ook voor bestaande apparatuur als aan te schaffen apparatuur, tot een hardwarebroker is gecontracteerd.

Bij sommige scholen is er ook privé-apparatuur van leerlingen en personeel in omloop. Hier hoeft Opdrachtnemer geen beheer op te voeren. Wel verwacht LO dat Opdrachtnemer bij gebruik van privé-apparatuur gebruikers wijst op bestaande handleidingen voor bepaalde basishandelingen zoals verbinding maken met wifi, printen, aanmelden bij Teams, etc. Voor alle eisen ten aanzien van de content voor deze ondersteuning, zie tabblad 'self service' in Bijlage A Programma van Eisen.

Verschillende scholen maken gebruik van leaseconstructies via o.a. Rent company en/of Snappet. Deze apparatuur is geen eigendom van de betreffende scholen, maar deze apparatuur dient wel beheerd te worden en waar nodig te worden toegevoegd aan de betreffende beheeromgeving. Op termijn verwacht LO dat deze huur/ leaseconstructies worden vervangen voor apparaten in eigendom. Hieronder staat in tabelvorm een indicatie van het aantal te beheren apparatuur dat **op dit moment** bekend is bij LO.

Soort apparaat	Aantal
Laptops	6621
Desktops	4511
Tablets	2142
Chromebooks	9723
Digiborden	1057

2.4 Software distributie

Onder endpoint management valt het distribueren van bepaalde software, alsmede licentiebeheer van software. LO is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste licenties aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registratie en het beheer van licenties.

Ook is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het veiligheid- en software distributiesysteem (SCCM, JAMF, Google Workspace en Intune) voor de instellingen en de uitvoer van de distributie van software.

Opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren, zoals deze zijn gespecificeerd onder het kopje 'software distributie' onder sectie 4, Bijlage A, Programma van Eisen.

2.5 Security en privacy

In de wereld van het onderwijs zijn beveiliging en privacy cruciale thema's, zowel voor individuele Scholen als voor LO breed. Opdrachtnemer speelt een essentiële rol binnen dit domein. LO werkt ook nauw samen met IT-beveiligingspartners. Deze hebben een adviserende rol en bij calamiteiten kunnen deze ter ondersteuning worden ingezet. Tevens voeren deze periodiek pentesten uit.

De rol van Opdrachtnemer is van groot belang om een veilige omgeving te waarborgen. Dit uit zich in de verantwoordelijkheid voor het patchen en updaten van beheerde endpoints (zowel servers als werkplek-apparatuur) als het oplossen van incidenten op basis van b.v. security meldingen.

Dit houdt onder andere in dat er inzicht is in en adequaat gereageerd wordt op meldingen afkomstig van Microsoft Defender, Azure Security Center, SIEM/SOC oplossing en andere relevante informatiebronnen. Opdrachtnemer heeft een actieve rol in het monitoren en signaleren van afwijkend gedrag van zowel gebruikers (personeel en leerlingen) binnen LO en personeel van Opdrachtgever zelf. Daarnaast verwachten we een proactieve benadering bij veranderingen en projecten op het gebied van veiligheid.

Belangrijke aspecten in dit verband zijn:

- Intune policies op beheerde apparaten
- Meldingen van het Azure Security Center
- Meldingen van Microsoft Defender

Er is een crisisteam voor o.a. IT-incidenten vanuit LO. Dit crisisteam wordt bij elkaar geroepen bij o.a. prioriteit 1 incidenten voor de (technische) afhandeling hiervan. Opdrachtnemer dient indien LO dit aangeeft aan dit crisisteam deel te nemen en incidenten waar nodig op te lossen (conform het incidentmanagementproces).

Er zal een verwerkersovereenkomst conform het privacy convenant (incl. verantwoordelijkheid om de bijlagen in te vullen en bij te houden) worden afgesloten, zie [deze link](#). Daarnaast conformeert de leverancier zich aan het privacybeleid van LO (zie Bijlage Q).

2.5.1 Identity en Access Management

Het aanmaken en verwijderen van gebruikers is binnen LO een geautomatiseerd proces. De provisioning van het account gebeurt automatisch (of door LO). Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de nodige rollen en rechten toe te kennen vanuit Entra Domain Services/ AD perspectief waar dit niet geautomatiseerd mogelijk is, inclusief inrichten en onderhouden van SSO-koppelingen met pakketten van derden. Deze zijn verder gespecificeerd in Bijlage A Programma van eisen, eis nr. 5.1.

De toe te kennen rollen en rechten zullen volgens het least-privilege principe worden doorgevoerd door Opdrachtnemer. Aanvragen en goedkeuren van rechten zal niet iedereen mogen. Hier zijn bepaalde gebruikers groepen voor gemachtigd. Hetzelfde principe geldt ook voor de toe te kennen rollen en rechten vanuit Opdrachtnemer op de omgeving van LO. Dit is verder uitgewerkt in sectie 5 van het PvE.

De provisioning voor toegang komt uit Educonnector en de Microsoft 365 suite. Dit zal in de toekomstige situatie ook zo blijven.

In sectie 5 van Bijlage A, Programma van Eisen, staan bovenstaande werkzaamheden opnieuw benoemd en waar nodig aangevuld.

2.6 IT- en serverbeheer

Onder IT-serverbeheer verstaan we het onderhouden van de huidige IT-omgeving van Lucas Onderwijs inclusief bijbehorende serversituatie en diverse bijbehorend technisch beheer van deze servers en omgeving. Deze aspecten staan hieronder en in sectie 7 van Bijlage A verder uitgewerkt. Voor LO is het van belang dat de beheerlast door de tijd heen afneemt van de IT-omgeving van LO. Dit wordt o.a. bereikt door het optimaliseren van de huidige omgeving als ook het doorvoeren van 'basis op orde'. Dit wordt hieronder verder toegelicht.

2.6.1 Huidige technische situatie

LO wil met deze aanbesteding in eerste instantie de bestaande serversituatie (on-premise/Azure HCI en Azure-cloud) en het beheer van endpoints 'AS IS' laten overnemen. Het huidige serverpark heeft de volgende eigenschappen:

- 4 hyper-v clusters met in totaal 5,6 TB memory, 134 TB storage en 480 physical cores.
- Hierop zijn 255 VM's momenteel actief.
- Lokale Active Directory's: 9 root domains, met daarbij nog 8 child domains
- 7 Microsoft (Azure) tenants

LO heeft nog diverse fysieke servers op locatie draaien in een Azure Stack HCI cluster. Hierop draaien de Virtual Machines (VM's). (enkele VM's draaien daarnaast in Azure cloud binnen de bestaande tenants) Het Azure Stack HCI Cluster is momenteel onder beheer van LO zelf. Ditzelfde geldt voor de storage/backup van deze omgeving. Doelstelling is dat beheren van de fysieke hosts (incl. host OS), de virtualisatielaag (HyperV), DHCP en DNS, en de storage/back-up omgeving voor zowel VO als PO en stafbureau gaan worden beheerd door Opdrachtnemer, waarbij het serverbeheer 'AS IS' worden overgenomen. Hieronder valt o.a.:

- Onderhoud van servers, incl. life cycle management
- Technisch beheer van de Azure Stack HCI, incl.:
 - o (Virtuele) netwerkbeheer
 - o Opslagbeheer
 - o Monitoring en onderhoud
- Serverbeheer, waaronder:
 - o IT-monitoring
 - o Back-up procedures en het herstellen hiervan
 - o Back-ups in VEEAM naar NAS-omgevingen op 2 eigen Locaties
 - o Server-updates/ upgrades
- Technisch beheer virtuele machines, inclusief:
 - o Provisioning en deployment
 - o (Virtuele) Netwerkbeheer
 - o Opslagbeheer
 - o Monitoring en onderhoud, incl. updates

Bovenstaande aspecten en wat hieronder valt is verder gespecificeerd in Bijlage A, Programma Eisen en Wensen, tabblad 'serverbeheer'.

Hardwarematig onderhoud van de fysieke servers is geen onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtnemer zal bij hardware matige defecten aan de server (b.v. een harddisk) deze via de betreffende fabrikant laten vervangen. Opdrachtnemer zal wel als actiehouders/verantwoordelijke voor deze aanvraag dienen (zie ook hierboven, sectie 2.2).

2.6.2 Technisch beheer huidige situatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van virtuele servers voor de PO- en VO-scholen van LO. Deze VM's draaien op een Azure Stack HCI-oplossing die in huidige situatie onder beheer is bij LO zelf. Ditzelfde geldt voor storage/backup van deze omgeving. Het beheren van de fysieke hosts (incl. host OS), de virtualisatielaag (HyperV) en de storage/back-up omgeving voor PO en VO valt binnen scope van deze aanbesteding is. Deze Azure Stack HCI oplossing staat binnen een van de Locaties van LO. Ditzelfde geldt voor de offsite-backup oplossing.

Onder het technische beheer van de huidige Azure Stack HCI vallen de werkzaamheden die Opdrachtnemer op zich dient te nemen zoals omschreven in sectie 7 van het PvE. Onder het technisch beheer van de virtual machines vallen de werkzaamheden zoals omschreven in eisen 7.4 en 7.5 van het PvE.

2.7 Gewenste IT-situatie

2.7.1 Basis op orde

Naast de huidige situatie optimaliseren en verbeteren, bevindt LO zich in een vernieuwingstraject (project 'basis op orde') als onderdeel van Programma IB roadmaps. Het realiseren van het gehele vernieuwingstraject valt buiten scope van deze aanbesteding. LO wil wel gebruik kunnen maken van (gevraagde en ongevroegde) adviezen van Opdrachtnemer op het gebied van uitgangspunten dan wel de realisatie op bepaalde onderwerpen. Het buiten scope verklaren van het project 'basis op orde' betekent niet dat er geen fundamentele veranderingen aan de huidige IT-situatie mogen worden gemaakt door Opdrachtnemer, maar dit dient in nauw overleg met LO te gebeuren via het change managementproces. Bijvoorbeeld een tenant-migratie zou onder basis op orde vallen, maar het optimaliseren van een huidige SharePoint of het uitfasen van fileservers t.b.v. bestanden delen is wel mogelijk in overleg met LO. Verder ziet LO voor zich dat Opdrachtnemer vanuit zijn beheer en serviceverlenende rol wel betrokken is bij het project 'basis op orde'. De exacte rol zal in afstemming binnen het project zelf afgestemd worden. Voor meer informatie over het change managementproces, zie Bijlage M.

De huidige en gewenste technische situatie worden hieronder verder geduid.

2.7.2 Gewenste technische situatie

LO is voornemens om een vernieuwingsslag uit te voeren. Dit traject wordt intern "Programma IB roadmap" genoemd, met daarbij het project "basis op orde". Dit traject en project valt ter herhaling buiten scope van deze aanbesteding. Het huidige serverlandschap zal de komende jaren afnemen dan wel verdwijnen op lange termijn vanwege verregaande plannen om de diensten (daar waar toepasselijk) als SaaS af te nemen. Waar dat niet lukt zal dit worden opgevangen in de Azure Cloud-omgeving.

Voor basis op orde worden o.a. de volgende uitgangspunten op het gebied van server- en apparaat beheer gehanteerd:

1. Minder Microsoft Azure/M365 IT-omgeving voor PO/VO en stafbureau;
2. Minder Google Workspace beheeromgevingen;
3. Minder Apple Business Device Manager/JAMF beheeromgevingen

4. IT-omgeving;
 - a. Azure Cloud-netwerk inrichting op basis van zero trust;
 - b. Opgebouwd volgens de Enterprise architectuur principes van LO
 - c. Opgebouwd volgens de technische architectuur principes van LO
5. Microsoft Intune policies op het gebied van security en beheersbaarheid inregelen
6. Gebruikershinder/verstoringen worden zo goed mogelijk voorkomen/ tegengegaan;
7. Dataopslag van gebruikers/afdelingen staan op OneDrive/ SharePoint/ Microsoft Teams;

Op dit moment ligt de focus van deze aanbesteding vanuit het serverbeheerperspectief primair op het overnemen van de huidige omgeving. De inzet van Opdrachtnemer zal bij het project 'basis op orde' in de toekomst in overleg met Opdrachtnemer verder worden uitgewerkt. Wel dient Opdrachtnemer het beheer van de IT-omgeving van LO tijdens en na de realisatie van het project 'basis op orde' op zich te nemen.

2.8 Advies met betrekking tot IT-beheer

Naast het technisch onderhouden is de adviesfunctie van Opdrachtnemer van groot belang voor LO. Dit heeft te maken met het beheersen van de huidige omgeving op de best mogelijke manier, tot de nieuwe basis op orde is doorgevoerd. Ook is het van belang dat Opdrachtnemer proactief meedenkt in b.v. het verminderen van het aantal VM's die momenteel draaien of versimpelen van de IT-omgeving ten aanzien van de beheer- en kostenlast. Dit aspect is verder uitgevraagd in de subgunningscriteria G3.

2.8.1 Optioneel projectmatig werk met betrekking tot IT-beheer

Voortbordurend op bovenstaande sectie, is LO erbij gebaat als Opdrachtnemer expertise heeft die LO kan gebruiken om de huidige IT-omgeving efficiënt op te zetten en/of vernieuwingen door te voeren. LO wil de optie hebben om bepaalde rollen (bijv. Enterprise Architect, IT-consultant, beheerders) bij Opdrachtnemer in te schakelen voor projecten die op dit moment nog niet vaststaan. Dit kunnen bijvoorbeeld projecten zijn om de beheerlasten van de huidige omgeving structureel te verlagen, advies op te vragen rondom Azure Cloud-omgeving(en) te creëren of uit te breiden of nieuwe Azure Cloud functionaliteiten te laten inrichten door opdrachtnemer.

Deze werkzaamheden kunnen deel uitmaken van het project 'basis op orde', maar dat is niet altijd zo. De inzet van Opdrachtnemer bij het project 'basis op orde' wordt later in overleg met Opdrachtnemer nader bepaald. Ook voorziet LO het inzetten van projectmatig werk (incl. bijbehorend advies) door Opdrachtnemer op langere termijn (ook na het realiseren van 'basis op orde') als een belangrijk aspect.

Om aan deze behoefte van LO te voldoen, is er in het prijzenblad (Bijlage I) een aantal uren per rol en niveau opgenomen om zo tot een eerlijke vergelijingsprijs te komen. Deze uren zijn geen garantie voor afname.

2.9 Lokaal support

Lokaal support en bezoek aan scholen zijn traditioneel gezien een van de kerntaken van de dienst. LO kent drie regio's voor VO en vier clusters voor PO met in totaal 120 Locaties. Lokale support betreft dan ook deze 120 Locaties, met een nadruk op bezoek aan PO- en VO-vestigingen waar IT-kennis beperkt aanwezig is. Lokale support omvat:

- Reguliere support op locatie, zoals hieronder verder gedefinieerd.
- Incident en storingen oplossen, zoals voorgeschreven in Bijlage L (kader incidentproces) die **niet** op afstand kunnen worden opgelost, inclusief prioriteit 1 incidenten en bijbehorende oplostijden, inclusief aanrijtijden.
 - o Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om dit zo te organiseren dat ze aan de SLA en bijbehorende oplostijden kunnen voldoen.

Een bezoek op locatie wordt gevraagd door een school, als deze er behoefte aan heeft (dus op verzoek van LO). Onder **regulier** support op locatie vallen o.a. de volgende werkzaamheden die Opdrachtnemer kan verwachten:

- Gebruikersvragen/storingen
 - o Inclusief vragen over randapparatuur
 - M.b.t werkplekken (docking stations, toetsenborden, telefonie etc.)
 - IoT-apparatuur zoals slimme deurbellen, alarm, slimme stekkers etc.;
- On site first checks (basis functionaliteiten van hardware, netwerk en software);
- *Op afroep*: kunnen ondersteunen bij montage en installatie van werkplekken, b.v. monitor(armen) op bureaus installeren. Dit staat verder uitgewerkt in sectie 4 van het PvE (eis 4.13).
- Minimaal 1x per jaar een bezoek aan elke locatie van LO. Zie hiervoor ook eis 12.6 in het PvE.

2.9.1 Vergroten kennis bij scholen

Voor LO is het ook van belang dat het kennisniveau van IT-ondersteuners/ key-users op scholen wordt vergroot door Opdrachtnemer. Dit doet Opdrachtnemer door b.v. bij veel voorkomende vragen of incidenten de kennisbank bij te werken of een quick reference card hierin aan te maken (zie ook sectie 3 van Bijlage A) of door kennis-sessies te organiseren. Dit zorgt enerzijds voor een lagere benodigde frequentie van lokaal bezoek en minder vragen aan de eerstelijns servicedesk, en anderzijds voor het sneller oplossen van basisproblemen. Onder support waarin elke school uiteindelijk zelfvoorzienend zou moeten zijn (indien mogelijk voor deze scholen) schaaft LO onder andere de werkzaamheden die hieronder zijn genoemd:

- Basisfunctionaliteiten van hardware checken, waaronder:
 - o Het identificeren en aansluiten van losgekoppelde kabels zoals HDMI, USB, en Ethernet;
 - o Soft reboot;
- Netwerkverbinding (wifi) op beheerde werkplek actief;
- Inhoudelijke afhandeling van (onderwijs)specifieke applicaties.

Een specifiekere omschrijving van welke lokale werkzaamheden Opdrachtnemer dient te ondersteunen, zijn verder uitgewerkt in sectie 12 'Support op locatie' van het PvE.

Opdrachtnemer wordt geacht de hierboven genoemde reguliere support op verzoek van LO op te kunnen pakken (met uitzondering van de prioriteit 1 incidenten met bijbehorende oplostijden welke op locatie dienen te worden opgelost), tot het gewenste basisniveau is bereikt. Uiteindelijk kan het namelijk, zelfs na training of aanvullende scholing, nodig zijn om bij bepaalde Locaties lokale support te bieden, al dan niet door het gebrek aan tijd of mankracht bij deze scholen, waardoor het niet mogelijk is om ook deze basiswerkzaamheden zelfstandig op te pakken. Bovenstaande werkzaamheden dient Opdrachtnemer dan op verzoek van LO te kunnen leveren.

2.10 Gebruikersbegeleiding

Vanuit de servicedesk en support op locatie is er behoefte aan de nodige gebruikersbegeleiding en een kennisniveau dat aansluit bij de verwachtingen van LO.

Opdrachtnemer moet in staat zijn om de gewenste begeleiding/ advisering te bieden op het vlak van Windows, MS365 (Office), en aanpalende generieke Microsoft-applicaties. Deze gewenste begeleiding bestaat uit de volgende aspecten:

- Gebruikersvragen over de OS'en zoals hierboven gedefinieerd (Windows, MacOS, iPadOS, iOS, Android, ChromeOS)
- Advies over het functioneel beheer m.b.t. MS365/ OS'en:
 - o O.a. hoe veilig in te richten, hoe rechten te verdelen.

Hieronder wordt het beheer van Microsoft 365 verder toegelicht, samen met het beheer van Microsoft Teams telefonie.

2.10.1 Microsoft 365

Microsoft 365 in de breedste zin van het woord hoort ook bij de taken van Opdrachtnemer. Het doel is om een efficiënte en effectieve werkomgeving te bieden, waarin Microsoft 365-gebruikers optimaal kunnen profiteren van de beschikbare functies. Op dit moment beschikt LO in totaal over 7 tenants welke nog niet geheel geharmoniseerd zijn, maar waar op dit moment wel stappen in worden ondernomen. Het proces om de tenants optimaal te laten draaien vereist dan ook het advies van Opdrachtnemer op basis van de huidige situatie, zoals ook in paragraaf 2.3 hierboven is beschreven.

Voor alle eisen ten aanzien van Microsoft 365, zie tabblad 'M365' in Bijlage A Programma van Eisen.

2.11 Telefonie

Onder het beheer van telefonie valt het beheer van Microsoft Teams Calling. Hieronder vallen de volgende werkzaamheden zoals gedefinieerd in sectie 9 in het PvE.:

- Het beheren en updaten van de vaste apparatuur die gebruik maakt van Teams calling:
 - o Het gaat hier momenteel om o.a. de Yealink MP54 en MP56 toestellen, net als de Gigaset GX290 Plus en de Spectralink 9240. Deze toestellen dienen fysiek op locatie te worden bijgewerkt. LO sluit niet uit dat in de toekomst andere modellen worden ingezet
- Het beheren van de uitgedeelde licenties (indien niet geautomatiseerd door het IAM-proces);
- Openingstijden inrichten (incl. vakanties)
- Doorverbindschema's inrichten/ response groups
- Receptie-oplossingen beheren
- Selecteren van juiste voicemailberichten bij geen gehoor. De teksten of audiobestanden worden door LO aangeleverd.

Hiermee wordt specifiek de Teams Calling omgevingen (dit zijn er momenteel 2) bedoeld, niet de koppeling met VOIP of het beheren van SIP-trunks, etc. Deze werkzaamheden liggen namelijk bij de telefonie-partij van LO en vallen daarmee buiten scope van deze Aanbesteding. Opdrachtnemer zal wel samspraak met LO nog moeten afstemmen welke standaard wijzigingen Opdrachtnemer mag doen (ook op basis van verzoeken van scholen) voor Teams calling. Er zijn, naast Microsoft Teams, nog meerdere telefonie-oplossingen die in het kader van SPOC aan Opdrachtnemer gemeld zullen worden. Dit zijn onder andere Unify, @COM, Odido, Vodafone.

2.12 Printers

Het beheer van printers/ multifunctionals valt onder de werkzaamheden van Opdrachtnemer. Het gaat in totaal om op dit moment circa 470 Canon printers verdeeld over de Locaties van LO. Voor de specifieke beheerwerkzaamheden die hieronder vallen, zie sectie 6 van het PvE, Bijlage A. Het huidige beleid is nu dat Canon printers in de Uniflow-omgeving online aangeboden worden. Daarnaast zijn er ook nog specifieke printers zoals repro, bonnen-printers, dymo printers en 3D printers waar geen exacte aantallen bekend van zijn, maar ook beheerd dienen te worden.

2.13 Ondersteunende werkprocessen

2.13.1 CMDB

LO heeft behoefte aan informatievoorziening over het landschap. Dit kan gaan om de leeftijd van werkplek hardware, welke modellen aan vervanging toe zijn, OS-versie, de status van een patch

uitrol, etc. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van het CMDB in de ITSM-tooling van LO. Het dient conform "handboek configuratie management" uitgevoerd te worden. Dit document zal na voorlopige gunning worden gedeeld. Dit document biedt een uitgangspunt voor hoe LO deze werkwijze voor zich ziet. De definitieve werkwijze zal in samenspraak met Opdrachtnemer worden vastgesteld.

2.13.2 Rapportages

Voor LO is het van belang dat zij pro-actief kunnen inspelen op ontwikkelingen, als ook reactief kunnen zien hoe zaken zijn verlopen in het verleden. Daarom dient Opdrachtnemer diverse rapportages aan te leveren aan LO. Voor alle eisen ten aanzien van de inhoud en frequentie van rapportages, zie tabblad 'ondersteunende werkprocessen', sectie 14, in Bijlage A Programma van Eisen. Eventuele aanlevering van data vanuit de ITSM-tooling van LO aan Opdrachtnemer m.b.t. rapportages zal in afstemming met LO gebeuren en wordt uitgevraagd in eis 14.5.

Verder dient Opdrachtnemer deze rapportages en trendanalyses in te zetten om de dienstverlening continu te verbeteren. Voor alle eisen ten aanzien van de betreffende rapportages en bijbehorende verbeteringen, zie tabblad 'rapportages m.b.t. verbeteren dienstverlening' in Bijlage A Programma van Eisen, sectie 14 en 15.

2.13.3 Project Management

Opdrachtnemer moet in staat zijn om een projectleider te leveren voor taken die aanpalend zijn aan de primaire taken. Als voorbeeld een groot nieuwbouwproject. Dan moet de Opdrachtnemer in staat zijn om dit in samenspraak met LO (op afroep) op een projectmatige manier aan te pakken.

2.14 Buiten scope van de Opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de opdracht, maar behoren niet tot de scope van de opdracht:

- Netwerk (behalve patching van netwerkkabels en first site checks, zoals hierboven beschreven)
- Leveren hardware voor eindgebruikers waaronder: desktops, laptops, iPads, mobiele telefoons, servers, wifi, audiovisuele middelen.
 - o Hiervoor wordt gelijktijdig met publicatie van deze aanbesteding een separate aanbesteding voorbereid
- Softwarelicenties
 - o Deze worden o.a. bij APS ICT diensten en SLB-diensten besteld
- Pentesten/ Siem-SOC diensten. Indien deze nodig zijn worden deze bij derden afgenomen
- Het uitvoeren van de "basis op orde"/ programma IB roadmaps

2.15 Perceelindeling

De Opdracht is niet verdeeld in Percelen omdat:

- er sprake is van logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen van dienstverlening;
- de Aanbesteding plaats vindt om schaalvoordelen te behalen, alsmede maximale standaardisatie, efficiëntie en effectiviteit;
- één perceel met één Deelnemer zorgt voor continuïteit en beheersbaarheid van informatievoorziening, communicatie en leveranciersmanagement, waarbij meer ruimte is voor maatwerk.
- de toegang voor het MKB is voldoende gewaarborgd wanneer de Aanbesteding niet wordt opgedeeld in percelen.
- Bovendien is, gelet op de omvang en de aard van de opdracht en de gevraagde expertise, het aantal potentiële Opdrachtnemers dat de opdracht kan uitvoeren dusdanig dat ook zonder een verdeling in percelen de mededinging gewaarborgd blijft en de concurrentie niet

wordt beperkt, én dat er voldoende toegang is voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

LO heeft zowel scholen in het primair (hierna: PO) als voortgezet onderwijs (hierna: VO). In deze Aanbesteding is besloten om het IT-beheer, en de bijbehorende dienstverlening, voor PO, VO en stafbureau samen te voegen. LO kiest hiervoor, omdat hier op technisch vlak geen scheiding zit tussen deze omgevingen. Aanvullend wenst LO haar IT-organisatie naar een hoger niveau te tillen en de beheerlast op het gebied van leveranciersmanagement beperken. Een samenvoeging van de voorheen separate aanbesteding VO en PO benadering ligt hiermee voor de hand.

2.16 Omvang van de Opdracht

De opdrachtwaarde van de Overeenkomst wordt geschat op maximaal € 2.000.000 exclusief btw per jaar. Bij een totale looptijd van de Overeenkomst van acht jaar komt de geschatte waarde dan op maximaal € 16.000.000 exclusief btw (inclusief implementatie). Deze inschatting is exclusief beoogde aanvullende diensten.

Aan deze schatting kunt u geen rechten ontleen.

2.17 Varianten

Een variant is een niet-besteksconforme inschrijving, dat wil zeggen: een andere oplossing voor de behoefte dan gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Varianten zijn niet toegestaan.

2.18 Contractvorm

2.18.1 Type en duur van de Overeenkomst

Wij zijn voornemens om één (1) Overeenkomst af te sluiten.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 10 februari 2025 en eindigt van rechtswege op 9 februari 2029, zonder verlenging. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities viermaal (4) te verlengen met één (1) jaar. De totale looptijd kan derhalve acht (8) jaar bevatten.

2.19 Wijziging van de Opdracht

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd.

We houden er rekening mee dat in de toekomst mogelijk de volgende optionele Diensten deel uitmaken van de Overeenkomst. Deze Diensten zijn o.a. in paragraaf 2.1.4 genoemd:

- Systeemontwerp: Ontwerpen en implementeren van nieuwe systemen of architectuurverbeteringen.
- Projectmanagement en projectdiensten: Beheren van grote IT-projecten en initiatieven, waarbij Opdrachtnemer bijvoorbeeld projectdiensten (bij b.v. nieuwbouw) uitvoert. Hiervoor levert Opdrachtnemer een projectleider aan die zorg draagt voor dit project, inclusief plan van aanpak, tijdslijnen, verantwoordelijkheden en bijbehorende kosten. Werkzaamheden die hierbij o.a., maar niet uitsluitend kunnen voorkomen zijn:
 - Assistentie bij het verplaatsen en opnieuw inrichten van IT-apparatuur tijdens interne verhuizingen of herinrichtingen van ruimtes om een soepele overgang te waarborgen.
 - Het zorgen voor de juiste aansluiting en werking van IT-apparatuur na een verhuizing of herinrichting.

Naast de optionele diensten voorziet Opdrachtgever mogelijk uitbereiding of wijziging van de opdracht:

- Het aantal scholen binnen LO is aan verandering onderhevig. Het is mogelijk dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst een (beperkt) aantal nieuwe scholen aansluit

bij LO. Indien dit het geval is, dan behoudt LO zich het recht voor om Scholen, en de bijbehorende Locaties, toe te voegen aan de Overeenkomst. De bepalingen uit de Overeenkomst zijn in dat geval tevens van toepassing op deze nieuwe Scholen en/of Locaties. En andersom, indien een deelnemende School en/of Locatie gedurende de contractperiode wordt afgestoten, geldt de Overeenkomst niet meer voor de betreffende School en/of Locatie.

- LO is voornemens om een vernieuwingsslag uit te voeren. Dit traject wordt intern "Programma IB roadmaps" genoemd, met daarbij het project "basis op orde". Het huidige serverlandschap zal naar verwachting, als gevolg van het project, afnemen dan wel verdwijnen op lange termijn. Voor een nadere toelichting op het project en de uitgangspunten verwijst Opdrachtgever naar paragraaf 2.7.1. De inzet van Opdrachtnemer zal onder invloed van het project 'basis op orde' in de toekomst mogelijk wijzigen, waarbij geldt dat Opdrachtnemer het beheer van de IT-omgeving van LO tijdens en na de realisatie van het project 'basis op orde' dient te nemen.

Wanneer de behoefte ontstaat aan één van bovengenoemde optionele diensten of uitbreiding, dan kan Opdrachtgever vrijblijvend een offerte aanvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de specificaties uit de offerteaanvraag en de (uur)tarieven zoals genoemd in de Overeenkomst, en aangeboden in de Inschrijving, worden overgenomen. De Opdrachtgever is niet verplicht om de gewenste optionele Diensten of uitbreiding af te nemen.

Wanneer als gevolg van het project 'basis op orde', of daaraan gerelateerde projecten, de inzet van Opdrachtnemer voor het beheer van de IT-omgeving van LO wijzigt, dan kan Opdrachtgever, op basis van de gewijzigde behoeften, vrijblijvend een offerte aanvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de (uur)tarieven zoals genoemd in de Overeenkomst, en aangeboden in de Inschrijving, worden overgenomen. De Opdrachtgever is niet verplicht om de gewijzigde dienstverlening af te nemen.

3 Verloop van de Aanbesteding

3.1 Aanbestedingsprocedure

We volgen een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als criterium voor gunning hanteren we de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

3.2 Planning

De planning van de Aanbesteding is als volgt. De planning is indicatief; u kunt er geen rechten aan ontlelen. We behouden ons het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding te staken of op te schorten. Deze planning is tevens opgenomen op het Aanbestedingsplatform. De planning op het Aanbestedingsplatform is leidend.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Verzenden van de aankondiging van de Opdracht	25 september 2024	
Uiterste datum aanmelding pre-bid meeting (deadline)	dinsdag 1 oktober 2024	
Pre-bid meeting	donderdag 3 oktober 2024	9.00 uur – 10.30 uur
Sluiting vragenronde 1: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	Maandag 7 oktober 2024	vóór 10:00 uur
Publicatie eerste Nota van inlichtingen	vrijdag 18 oktober 2024	
Sluiting vragenronde 2: indienen vragen en opmerkingen (deadline)	maandag 28 oktober 2024	vóór 10:00 uur
Publicatie tweede Nota van inlichtingen	maandag 4 november 2024	
Sluiting termijn indienen Inschrijvingen (deadline)	Vrijdag 15 november 2024	vóór 14:00 uur
Openen van Inschrijvingen	Vrijdag -Maandag 15-18 november 2024	na 14:00 uur
Presentaties	Dinsdag 17 december – donderdag 19 december 2024	
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	Maandag 13 januari 2025	
Deadline aanleveren bewijsstukken	Maandag 20 januari 2025	
Einddatum opschortende termijn	Zondag 2 februari 2025	
Ingangsdatum Overeenkomst	Maandag 10 februari 2025	

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

De communicatie verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. We nemen berichten die op een andere wijze worden verzonden niet in behandeling.

3.4 Informatieverstrekking

3.4.1 Pre-bid meeting

We organiseren een informatiebijeenkomst/ pre-bid meeting op donderdag 30 oktober. Deze informatiebijeenkomst zal op locatie in regio Den Haag plaatsvinden. Tijdens deze bijeenkomst geven we een toelichting op het onderwerp van de Opdracht en de aanbestedingsprocedure. Van de informatiebijeenkomst maken wij geen schriftelijk verslag. Aan de mondelinge beantwoording van de vragen kunt u geen rechten ontlelen. Daarom adviseren wij om vragen die u tijdens de informatiebijeenkomst heeft gesteld vervolgens ook schriftelijk te stellen middels Bijlage F 'indienen van vragen en opmerkingen'. De antwoorden die wij geven in de Nota van inlichtingen zijn leidend.

Als u de informatiebijeenkomst wilt bijwonen kunt u zich schriftelijk aanmelden via de berichtenmodule van het Aanbestedingsplatform tot uiterlijk twee dagen voor de bijeenkomst. Per

onderneming kunnen maximaal twee personen deelnemen aan de bijeenkomst. We verzoeken u de namen en de contactgegevens (telefoonnummer en persoonlijk emailadres) van de personen die namens u naar de informatiebijeenkomst komen in de aanmelding te vermelden. In de bevestiging van de aanmelding zullen de adresgegevens worden verstrekt.

3.4.2 Indienen van vragen en opmerkingen

U heeft de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de Aanbestedingsstukken. We verwachten een proactieve houding van u. Als u vragen of opmerkingen heeft, dient u deze zo spoedig mogelijk te stellen. Voor het stellen van vragen maakt u gebruik van Bijlage F 'Indienen vragen en opmerkingen'. Vragen die u op een andere manier indient of die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen, beantwoorden wij in de regel niet.

We verzoeken u om in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw organisatie gerelateerde namen. We publiceren de gestelde vragen zonder daarbij de naam van de vraagsteller te vermelden en we behouden ons het recht voor om vragen met dat doel aan te passen. We geven geen garantie op anonimiteit, bijvoorbeeld omdat uit noodzakelijke technische vragen de identiteit van de vragensteller kan worden afgeleid.

Als u vragen of opmerkingen heeft die (commercieel) vertrouwelijk van aard zijn dan kunnen deze vragen buiten de Nota van inlichtingen om worden beantwoord. U kunt een gemotiveerd verzoek indienen om een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door bij uw vraag te vermelden: '*Commercieel vertrouwelijk – Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen*'. We zullen dat zorgvuldig beoordelen. Als wij van oordeel zijn dat een vraag niet (commercieel) vertrouwelijk van aard is, delen we dit aan u mee. U kunt de desbetreffende vraag vervolgens 1) terugtrekken of 2) door ons laten beantwoorden in de Nota van inlichtingen.

3.4.3 Meerdere vragenrondes

In een opvolgende vragenronde kunt u uitsluitend vragen stellen naar aanleiding van antwoorden uit een eerdere vragenronde. Vragen over nieuwe onderwerpen beantwoorden wij in de regel niet.

3.4.4 Beantwoorden vragen in Nota('s) van inlichtingen

We sluiten een vragenronde af met het publiceren van een Nota van inlichtingen met daarin alle gestelde vragen van Geïnteresseerden en onze antwoorden daarop. Ook van eventuele wijzigingen in Aanbestedingsstukken maken wij melding in een Nota van inlichtingen. Dit kan gepaard gaan met herziene documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

De informatie in de Nota's van inlichtingen is bindend en leidend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken.

We publiceren de Nota's van inlichtingen op het Aanbestedingsplatform. Hiervan versturen we geen notificatie; u dient er zelf voor te zorgen dat de informatie tot u komt. TenderNed biedt hiertoe de mogelijkheid aan de hand van een button op het Aanbestedingsplatform (Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding).

We hanteren als uitgangspunt dat een Geïnteresseerde eerst een vraag stelt voordat hij een klacht indient. Indien u niet tevreden bent met een bepaalde toelichting in de Nota van inlichtingen kunt u een klacht indienen. Zie paragraaf 8.28 voor meer informatie over klachtafhandeling.

3.5 Indienen van de Inschrijving

U moet de Inschrijving digitaal indienen via het Aanbestedingsplatform vóór de sluitingsdatum zoals aangegeven in de planning op het Aanbestedingsplatform.

We raden aan om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Na de sluiting van de inschrijvingstermijn is het (technisch) niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Wij beschouwen een niet tijdig ingediende Inschrijving als niet ingediend en nemen deze daarom niet

in behandeling. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor uw rekening. Raadpleeg daarom bij twijfel de servicedesk van het Aanbestedingsplatform.

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst, de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

3.6 Opening van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen zijn voor ons niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum voor inschrijving is verstreken. Zo snel mogelijk na het verstrijken van de sluitingsdatum en -tijd openen wij de Inschrijvingen. U kunt niet aanwezig zijn bij de opening van Inschrijvingen.

3.7 Controle, toetsing en beoordeling van de Inschrijvingen

Na opening controleren, toetsen en beoordelen wij de Inschrijvingen.

Controle volledigheid en vormvereisten

We controleren of uw Inschrijving volledig is en voldoet aan de vormvereisten. Een Inschrijving die niet volledig is of niet voldoet aan de vormvereisten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Toetsing

We toetsen of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of uw onderneming voldoet aan de Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4) en of uw Inschrijving voldoet aan de toetsingscriteria (zie hoofdstuk 5). Een Inschrijving die niet voldoet aan de hiervoor genoemde punten leggen we in de regel als ongeldig terzijde en sluiten we uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Inhoudelijke beoordeling

Vervolgens beoordelen we uw Inschrijving op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. De wijze waarop wij dat doen is beschreven in hoofdstuk 6.

3.8 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de Inschrijvingen maken wij de gunningsbeslissing tegelijkertijd bekend aan alle Opdrachtnemers. Aan de gunningsbeslissing kunt u geen rechten ontleen, noch houdt deze beslissing de aanvaarding van een aanbod in. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Opdrachtnemer.

3.9 Verificatie

In de verificatiefase, ten tijde van de opschortende termijn, kunnen wij bewijs opvragen om de informatie die u in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven te verifiëren.

Om de administratieve last te beperken mag een aanbestedende dienst bij inschrijving aan Opdrachtnemers in eerste instantie alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vragen, in plaats van alle bewijsstukken. Een uitzondering geldt voor de referentieopdrachten en voor de inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister, die moet u wel toevoegen aan uw Inschrijving. De overige bewijsstukken die vallen onder het UEA vragen wij in de regel alleen bij u op als u in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht. U moet de gevraagde bewijsstukken binnen korte tijd aanleveren, in de regel binnen een termijn van vijf Werkdagen.

Uitsluiting na verificatie

Als uit controle van de bewijsmiddelen blijkt dat de potentieel winnende Opdrachtnemer:

- niet voldoet aan de gestelde eisen, of
- geen afdoende bewijs kan overleggen, of
- onjuiste informatie heeft verstrekt,

komt deze Opdrachtnemer niet meer voor gunning in aanmerking. Wij zullen de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere

deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zullen wij de procedure opnieuw starten vanaf paragraaf 3.8, waarbij de Opdrachtnemer die als tweede in de rangorde eindigde zal worden aangemerkt als de potentieel winnende Opdrachtnemer.

Als na verificatie blijkt dat de potentieel winnende Opdrachtnemer zijn aanbod niet kan nakomen of niet voldoet aan de gestelde eisen, dan komt deze Opdrachtnemer niet meer voor gunning in aanmerking. Wij zullen de gunningsbeslissing dan in de regel intrekken, de Inschrijving als ongeldig terzijde leggen en uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Vervolgens zullen wij de procedure opnieuw starten vanaf paragraaf 3.8, waarbij de Opdrachtnemer die als tweede in de rangorde eindigde zal worden aangemerkt als de potentieel winnende Opdrachtnemer.

4 Eisen aan de Opdrachtnemer

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wij hanteren en welke informatie u moet aanleveren. Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Ook beschrijven we in dit hoofdstuk welke eisen gelden als:

- u inschrijft met Onderaannemer(s);
- u inschrijft als een Samenwerkingsverband;
- u zich beroept op de financiële en economische draagkracht van (een) Derde(n);
- u zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) Derde(n).

Zie paragraaf 8.5 voor aanvullende voorschriften voor het inschrijven met Onderaannemers of als een Samenwerkingsverband.

4.2 Uitsluitingsgronden

4.2.1 Uitsluiting Russische en Belarussische partijen

Op grond van de Europese sancties tegen de handel met Rusland en Belarus¹ zijn Russische en Belarussische partijen of partijen die voor meer dan 10% een Russische of Belarussische partij als onderaannemer of leverancier inschakelen, uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding.

Het gaat hier om:

- a. personen met een Russische of Belarussische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland of Belarus;
- b. rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische of Belarussische partij zoals genoemd onder a; en
- c. personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een partij genoemd onder a of b.

De (rechts)personen genoemd onder b en c kunnen ook (rechts)personen zijn die zijn gevestigd in een ander land dan Rusland of Belarus.

4.2.2 Verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden

In deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaren wij verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing. De redenen voor het van toepassing verklaren van de aangevinkte facultatieve Uitsluitingsgronden in deel III C van het UEA zijn als volgt. We wensen uitsluitend ondernemingen te contracteren die financieel gezond zijn van onbesproken gedrag, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling en die integer en ethisch handelen.

Aan de toepasselijkheid van een Uitsluitingsgrond op een onderneming wordt conform artikel 2.86 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkgesteld de situatie dat een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

4.2.3 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

U vult alle benodigde gegevens in het UEA volledig en juist in en voegt deze toe aan uw Inschrijving. Zie paragraaf 8.13 voor aanwijzingen voor de ondertekening van het UEA.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft met Onderaannemer(s), dan maakt u hiervan melding in Deel II D van het UEA. Tevens dient elke Onderaannemer een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te

¹ [Publications Office \(europa.eu\)](http://publications-office.europa.eu)

ondertekenen. U vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten u een Samenwerkingsverband aangaat.

- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op (een) Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan maakt u hiervan melding in Deel II C van het UEA. Tevens dient elke betreffende Derde een eigen UEA in te vullen (Deel II A en B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

4.2.4 Bewijsmiddelen ten behoeve van Uitsluitingsgronden

De hierna genoemde documenten gelden als bewijs van uw verklaring middels het UEA dat op u geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie aanvaarden wij, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de hieronder genoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn.

- **Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister**

Een verklaring zoals bedoeld in lid 1 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan zes maanden op het moment van het indienen van de Inschrijving. Uit de verklaring moet blijken dat u volgens de eisen die gelden in het land waarin u bent gevestigd, bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven dient u een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

- **Gedragsverklaring aanbesteden**

Een afschrift van de gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in lid 2 van artikel 2.89 en hoofdstuk 4.1 van de Aanbestedingswet 2012. De gedragsverklaring aanbesteden mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan twee jaar. Indien zich na afgifte van de gedragsverklaring aanbesteden een Uitsluitingsgrond heeft voorgedaan, bent u verplicht dat in de Inschrijving te vermelden, op straffe van uitsluiting.

U kunt de gedragsverklaring aanbesteden aanvragen via Justis. In verband met de lange verwerkingstermijn adviseren wij om de gedragsverklaring aanbesteden, voorafgaand aan een mogelijk verzoek daarom, tijdig aan te vragen. Indien de beslissing op de aanvraag langer duurt is dit voor uw risico. Voor meer informatie zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/>.

- **Verklaring van de Belastingdienst**

Een verklaring van de Belastingdienst dat uw onderneming de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald, zoals bedoeld in lid 3 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor de drie bovengenoemde bewijsstukken (inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister, gedragsverklaring aanbesteden en verklaring van de Belastingdienst) het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient zowel u als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken te verstrekken.

4.3 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de hierna beschreven Geschiktheidseisen bepalen wij mede of u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' in het UEA wordt bedoeld: de Geschiktheidseisen. Indien u niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen is uw Inschrijving ongeldig en leggen wij deze terzijde.

4.3.1 Aantonen van financiële en economische draagkracht – Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

Uw onderneming is voldoende verzekerd tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht. Wij vinden een minimale dekking van € 1.250.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000 per kalenderjaar passend. Door ondertekening van het UEA verklaart u dat de verzekering wordt gehandhaafd voor ten minste de voornoemde bedragen gedurende de contractperiode.

Indien uw onderneming op dit moment niet voldoende is verzekerd voor de uitvoering van de Opdracht, dient u een schriftelijke verklaring van de verzekeringsmaatschappij te verstrekken waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij, voorafgaande aan de gunning van de Opdracht, met u de hierboven genoemde verzekering afsluit.

Alleen als winnende Opdrachtnemer verstrekt u als bewijs een kopie van de betreffende verzekeringspolis of een door de verzekeringsmaatschappij ondertekende verklaring dat u voldoet aan de hierboven gevraagde verzekeringseis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs van verzekering te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan verstrekt minimaal één van de leden het bewijs van verzekering waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's, dan verstrekt u daarvan bewijs.

4.3.2 Aantonen van financiële en economische draagkracht – Accountantsverklaring

Uw onderneming dient een accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf te kunnen overleggen over het laatste gesloten boekjaar.

Alleen als winnende Opdrachtnemer verstrekt u als bewijs een kopie van de betreffende accountantsverklaring dat u voldoet aan de hierboven gestelde eis.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer een kopie van de accountantsverklaring te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan verstrekken alle leden een kopie van de accountantsverklaring.

4.3.3 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Ervaring van de Opdrachtnemer

U toont aan dat u voldoende deskundig en ervaren bent voor de uitvoering van de Opdracht. Daartoe vinden wij het noodzakelijk dat u bepaalde kerncompetenties heeft. U toont met referentieopdrachten aan dat u beschikt over die kerncompetenties.

Voor de uitvoering van de Opdracht moet u beschikken over de volgende kerncompetenties:

#	Competentie
A	Ervaring met het beheren van een complexe enterprise IT-omgeving (inclusief pro-actieve monitoring) van zowel hybride als cloud omgevingen op minimaal 30 Locaties.
B	Ervaring met het beheren van een IT-omgeving met minimaal 2500 gebruikers met een lage IT-volwassenheid en waarbij een specifiek ritme in de bedrijfsvoering aanwezig is in verband met vaste tijdsschema's van werknemers met (on)bereikbaarheid van meerdere uren per dag, als ook door het jaar heen (b.v. vakanties).
C	Ervaring met het verzorgen van skilled servicedesk-ondersteuning op het niveau van de eindgebruikers (van minimaal 1200 meldingen per maand), zowel telefonisch, via een servicedesktooltool en locatiebezoek. <u>Met meldingen worden bedoeld vragen, incidenten en/of changes die bij de servicedesk worden gemeld en volgens bijbehorende prioriteit en oplostijden worden opgelost. Hiermee heeft Opdrachtgever ook bedoeld alerts/events.</u>
D	Ervaring met het verzorgen van de SPOC-functionaliteit bij een soortgelijke complexe organisatie als LO, inclusief meerdere toeleveranciers en het coördineren hiervan
E	Ervaring met het beheren van endpoints (werkplekken) met Microsoft Intune met minimaal 1000 apparaten.

Voor kerncompetenties A geldt dat u de gevraagde bekwaamheid aantoont met maximaal twee (2) referentieopdracht per kerncompetentie. Indien Inschrijver twee (2) referentieopdrachten aanbiedt, geldt dat de aangeboden referentieopdrachten gedurende dezelfde periode van minimaal zes (6) maanden moeten zijn uitgevoerd.

Voor kerncompetenties B, D en E geldt dat u de gevraagde bekwaamheid aantoont met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie.

~~Voor kerncompetenties A, B, D en E geldt dat u de gevraagde bekwaamheid aantoont met maximaal één referentieopdracht per kerncompetentie.~~

Voor kerncompetentie C geldt dat u de gevraagde bekwaamheid aantoont met maximaal twee referentieopdrachten. Indien Inschrijver ~~twee-drie~~ (32) referentieopdrachten aanbiedt, geldt dat de aangeboden referentieopdrachten gedurende dezelfde periode van minimaal zes (6) maanden moeten zijn uitgevoerd. Het is toegestaan om dezelfde referentieopdracht ter aantoning van meerdere kerncompetenties te gebruiken. U gebruikt hiervoor Bijlage H.

Een referentieopdracht moet voldoen aan de volgende criteria:

- In geval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan vier (4) jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- In geval van een nog lopende opdracht is de startdatum van de referentieopdracht ouder dan één jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- In geval van een nog lopende opdracht gebruikt u alleen de reeds behaalde resultaten om daarmee uw bekwaamheid aan te tonen. Een prognose van de resultaten volstaat niet.
- Indien u bij de uitvoering van de referentieopdracht onderdeel was/bent van een samenwerkingsverband, dan beschrijft u wat uw aandeel is (geweest) bij de uitvoering van de referentieopdracht. Slechts uw aandeel in de referentieopdracht telt mee bij de beoordeling of aan deze Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De referentieopdracht is of wordt succesvol en naar tevredenheid van de betreffende opdrachtgever uitgevoerd.
- Als referent mag niet Lucas Onderwijs zelf worden opgegeven.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij beschikt over de vereiste kerncompetenties. Indien u inschrijft met Onderaannemer(s) om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseis, dan tonen de Onderaannemer(s) aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.

- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij beschikken over de vereiste kerncompetenties.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan de vereiste ervaring, dan verstrekt u bewijs dat u daadwerkelijk kan beschikken over de vereiste kerncompetenties van de Derde(n).

Alles wat wij in deze paragraaf vragen moet duidelijk blijken uit de door u verschaft informatie. Wij behouden ons het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door direct contact op te nemen met de contactpersoon van de referentie.

4.3.4 Aantonen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Vereiste standaarden

U moet voldoen aan de volgende standaarden of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

Norm, standaard	Toelichting
Kwaliteit	<i>U beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem.</i> U gebruikt een beschreven kwaliteitsmanagementsysteem. Bewijs hiervan levert u door het overleggen van een certificaat, zoals ISO 9001. Of u toont op een andere manier aan dat u op vergelijkbare systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen uw organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen werkt.
IT-servicemanagement	<i>De Opdrachtnemer beschikt over een IT-servicemanagementproces</i> Door de Opdrachtnemer wordt een beschreven managementproces voor IT-servicemanagement gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO 20001, dan wel op andere wijze waarmee de Opdrachtnemer in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige beheerprocessen binnen de ICT-organisatie.
Informatiebeveiliging	<i>De Opdrachtnemer beschikt over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem</i> Door de Opdrachtnemer wordt een beschreven managementsysteem voor informatiebeveiliging gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO 27001, danwel op andere wijze waarmee de Opdrachtnemer in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem.

Opdrachtnemer verklaart door ondertekening van het UEA dat u aan bovenstaande voldoet.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien u inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet.
- *Samenwerkingsverband* – Indien u inschrijft als Samenwerkingsverband, dan tonen de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan dat zij aan bovenstaande eisen voldoen.
- *Beroep op Derde(n)* – Indien u een beroep doet op een Derde(n) om op die manier te kunnen voldoen aan bovenstaande eisen, dan verstrekt u daarvan bewijs.

4.4 Bij te voegen documenten en bewijsstukken

In de tabel hieronder geven we aan welke van de in dit hoofdstuk genoemde documenten en bewijsstukken u moet bijvoegen bij de Inschrijving. De bewijsstukken in de kolom 'Op verzoek' hoeft alleen de winnende Opdrachtnemer aan te leveren, binnen vijf Werkdagen na een verzoek

daartoe. Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de Opdrachtnemer.

Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding. We raden u aan de genoemde bewijsstukken tijdig te verzamelen en gereed te hebben.

We kunnen verzoeken om aanvullend bewijs. We behouden ons het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) de Opdrachtnemer.

	Omschrijving	Bij inschrijving	Alleen winnende Opdrachtnemer, op verzoek
Algemene verklaring	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bewijsmiddelen t.b.v. Uitsluitingsgronden	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's		X
	Accountantsverklaring		X
	Ervaring van de Opdrachtnemer	X	
	Vereiste standaarden (ISO 9001 of gelijkwaardig, ISO 20001 of gelijkwaardig, ISO 27001 (inclusief VVT) of gelijkwaardig)		X
Gunningscriteria			
G1	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.1.	X	
G2	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.2.	X	
G3	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.3.	X	
G4	Uitwerking conform hetgeen omschreven in paragraaf 7.2.4.	X	
Prijs	Ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage I Prijzenblad.	X	

5 Toetsing van de Inschrijving

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan uw Inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

5.1 Overzicht van de toetsingscriteria

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze Aanbesteding
T2	Programma van eisen
T3	Concept van de Overeenkomst
T4	Algemene inkoopvoorwaarden
T5	Verwerkersovereenkomst

5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3 en T4 en T5

Met het ondertekenen van het UEA verklaart u:

- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- dat u voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van eisen dat is opgenomen in Bijlage A, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst dat is opgenomen in Bijlage B, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de GIBIT-voorwaarden die zijn opgenomen in Bijlage C, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van uzelf niet van toepassing zijn;
- dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Verwerkersovereenkomst die is opgenomen in Bijlage D, en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

6 Beoordeling van de Inschrijving – hoe beoordelen we?

Wij zijn voornemens de Opdracht te gunnen aan de één (1) Opdrachtnemer met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

6.1 Gunningsmethode: gunnen op waarde

Om een Inschrijving te kunnen beoordelen op prijs en kwaliteit maken we gebruik van de methode 'gunnen op waarde'. Bij gunnen op waarde vormt de aangeboden inschrijfprijs de basis van de beoordeling. Het gewicht van elk Gunningscriterium is bepaald door een geldbedrag – de maximale kwaliteitswaarde. Hoe hoger de maximale kwaliteitswaarde, hoe zwaarder het gewicht.

Bij de beoordeling kennen we per Gunningscriterium een score toe – variërend van uitstekend tot onvoldoende. Het percentage dat bij de score hoort vermenigvuldigen we met de maximale kwaliteitswaarde van het desbetreffende Gunningscriterium (zie de tabel in paragraaf 7.1) en dat resulteert in een kwaliteitswaarde. De kwaliteitswaarden van alle Gunningscriteria trekken we af van de aangeboden inschrijfprijs. Dat resulteert in een *fictieve inschrijfprijs*. De Inschrijving met de laagste fictieve inschrijfprijs komt als eerste in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Let op: De fictieve inschrijfprijs kan ook een negatief bedrag zijn. We gebruiken de fictieve inschrijfprijs alleen om in de beoordelingsfase vast te stellen welke Inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft. Tijdens de uitvoering van de Opdracht gelden de (werkelijke) prijzen die de winnende Opdrachtnemer heeft opgegeven in het prijsopgaveformulier. In paragraaf 7.5 geven we een uitgewerkt voorbeeld van gunnen op waarde.

6.2 Beoordelingscommissie

Een beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen. De beoordelingscommissie bestaat uit ten minste drie beoordelaars die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijvingen inhoudelijk te beoordelen. De beoordelingscommissie kan zich op onderdelen laten adviseren door middel van expert opinion(s) of zich laten bijstaan door deskundigen. De bijeenkomsten van de beoordelingscommissie worden begeleid door een procesbegeleider en indien nodig is er juridische en administratieve ondersteuning.

De samenstelling van de beoordelingscommissie kan per Gunningscriterium verschillen. Om de consistentie en samenhang van de informatie die de Opdrachtnemers hebben ingediend te kunnen beoordelen, kent de beoordelingscommissie ten minste twee vaste leden die voor elk criterium dat kwalitatief wordt beoordeeld deel uitmaken van de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling van delen van de ingediende informatie het advies inwinnen van (een) (externe) deskundige(n).

6.3 Wijze van beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt elk Gunningscriterium op basis van de informatie die de Inschrijving met betrekking tot dat specifieke Gunningscriterium bevat. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen verdiensten. Per Gunningscriterium komt de beoordelingscommissie in consensus tot één gezamenlijke score.

6.4 Documenten/gegevens en beoordelingsaspecten

In hoofdstuk 7 omschrijven we de Gunningscriteria. Voor elk Gunningscriterium beschrijven we:

- (i) welke documenten/gegevens u in verband met het betreffende Gunningscriterium moet aanleveren; en
- (ii) op welke aspecten de beoordelingscommissie de beoordeling van het betreffende Gunningscriterium uitvoert (per Gunningscriterium hebben we hiervoor een beoordelingskader opgenomen).

Ad (i) De beoordelingscommissie gaat na of u alle gevraagde documenten/gegevens heeft aangeleverd. Als dat niet het geval is, leidt dit in de regel tot een lagere beoordeling. In uitzonderlijke gevallen kan het niet aanleveren van gevraagde documenten/gegevens leiden tot

ongeldigheid van de Inschrijving (bijvoorbeeld als de Inschrijving in het geheel geen, of slechts een zeer gebrekkig onderdeel bevat).

Ad (ii) Naast de in de beoordelingskaders benoemde beoordelingsaspecten, houdt de beoordelingscommissie bij de beoordeling ook rekening met de wijze waarop u uw gemaakte keuzes heeft onderbouwd. Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:

- Geeft u een duidelijk inzicht in de afwegingen?
- Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
- Toont u zich bewust van eventuele nadelen van de keuzes en licht u toe waarom de voordelen van de keuzes opwegen tegen die nadelen?

Kortom: Het is aan u om aan de beoordelaars uit te leggen welke keuzes u heeft gemaakt, en ze te overtuigen dat die keuzes juist zijn.

Let op: beschrijf concreet en ondubbelzinnig wat u aanbiedt (dus niet: 'we kunnen...' of 'we doen mogelijk...', maar: 'we zullen...' of 'we doen...'). Onduidelijkheden in uw Inschrijving leiden in de regel tot een lagere beoordeling.

De onderwerpen of onderdelen die we per Gunningscriterium noemen zijn geen nadere gunningscriteria of subgunningscriteria. Het zijn onderwerpen waaraan u ten minste aandacht moet besteden in uw aanbieding. De genoemde onderwerpen zijn steeds in willekeurige volgorde van belang opgenomen.

6.5 Berekenen van de eindscores

De eindscore per Opdrachtnemer berekenen we door de aangeboden inschrijfprijs te verlagen met het totaal van de kwaliteitswaarden. Het resultaat is een fictieve inschrijfprijs. Ter verduidelijking, zie de formule in de tabel in paragraaf 7.1. De Opdrachtnemer met de laagste fictieve inschrijfprijs komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Als twee of meer Opdrachtnemers met dezelfde laagste fictieve inschrijfprijs op de eerste plaats in de rangorde eindigen, dan geldt het volgende:

- We gunnen de Opdracht aan de Opdrachtnemer met de hoogste kwaliteitswaarde op G2 (servicedesk en SPOC)
- Mochten van die betreffende Inschrijvingen de kwaliteitswaarde op G2 ook gelijk zijn, dan gunnen we de Opdracht aan de Opdrachtnemer met de hoogste kwaliteitswaarde op G3 (service en pro-activiteit)

Mocht van die Inschrijvingen de kwaliteitswaarde ook gelijk zijn, dan vindt loting plaats tussen die betreffende Opdrachtnemers. We voeren de loting uit onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aangestelde onafhankelijke expert. De betreffende Opdrachtnemers mogen aanwezig zijn bij de loting.

7 Beoordeling van de Inschrijving – wat beoordelen we?

7.1 Overzicht van alle Gunningscriteria

Om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te selecteren, hanteren we de onderstaande Gunningscriteria. De Gunningscriteria zijn gerelateerd aan de doelstellingen die wij met deze Aanbesteding nastreven, zoals opgenomen in hoofdstuk 1. De Gunningscriteria hebben we in de hiernavolgende paragrafen verder uitgewerkt.

Gunningscriterium		Percentage t.o.v. geheel	Max. fictieve korting
G1	Onboarding/ intake	20	€2.800.000
G2	Servicedesk en SPOC	30	€4.200.000
G3	Service en proactiviteit	25	€3.500.000
G4	Doorlopende diensten	15	€2.100.000
G5	Presentatie	10	€1.400.000
<i>Totaal</i>		<i>100</i>	<i>€14.000.000</i>

7.2 Gunningscriteria kwaliteit

De informatie die de Inschrijver aanlevert in de Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de Gunningscriteria. De Aanbestedende dienst toetst de mate waarin de Inschrijver voldoet aan de kwalitatieve gunningscriteria en geeft daarvoor een score. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de manier waarop de Inschrijving voldoet aan wat er wordt gevraagd. Een uitwerking van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek staan in deze paragraaf.

7.2.1 Gunningscriterium G1– Onboarding/ intake

LO verwacht een overeenkomst met een kundige Opdrachtnemer aan te gaan die LO bij de hand neemt tijdens de onboarding/ intake van het IT-landschap van LO bij het opzetten van de verlening van de gevraagde dienstverlening. Opdrachtgever acht hiervoor een gedegen plan van aanpak noodzakelijk.

Doel van LO is om een Opdrachtnemer te selecteren en te contracteren die het vraagstuk van onboarding van het IT-landschap van LO doorgrondt, zodat een snel en kwalitatief een goede dienstverlening conform uitvraag wordt opgeleverd, die adequaat in beheer kan worden genomen (conform de beschreven doelen in hoofdstuk 1 en in dit hoofdstuk).

Inschrijver dient aan te tonen dat hij:

- Een pro-actieve en ontzorgende samenwerking zoekt met optimaal gebruik van kennis bij Aanbestedende dienst.
- Verantwoordelijkheid neemt en Aanbestedende dienst bij de hand neemt.
- Risico's beheerst.

Uitgangspunten

Voor de uitwerking van het gunningscriterium mag inschrijver uitgaan van:

- De ingangsdatum van de periode voor onboarding/intake is de datum waarop de Overeenkomst door beide partijen is getekend.
- De onboarding van bureau, PO en VO gefaseerd kan worden uitgevoerd, waarbij geldt dat bij de onboarding voor VO rekening wordt gehouden met (de continuïteit van dienstverlening gedurende) de examenperiode van schooljaar 24/25).
- LO eist een maximale kennisoverdrachtsperiode/ intake welke uiterlijk gereed is op 24 augustus 2025. Hierna is Opdrachtnemer geheel verantwoordelijk voor de beschreven

scope en heeft het een coördinatieverplichting naar derden toe. Voor de kennisoverdrachtsperiode geldt een inspanningsverplichting.

Door u aan te leveren informatie:

Inschrijver besteedt in ieder geval aandacht aan:

1. Plan van aanpak

- a. Welke aanpak en planning stelt u voor om de gevraagde dienstverlening op te zetten, zodat met de beheer, onderhoud en supportwerkzaamheden (incl. SPOC) conform uitvraag gestart kan worden. Ga hierbij minimaal in op fasering met resultaten en herleidbare producten per stap, beslismomenten, doorlooptijden en (week) planning;
 - i. Geef hierbij specifieke aandacht aan hoe u de content aanlevert m.b.t. tutorials en how-to's t.b.v. van de kennisbank van LO
 - ii. Geef hierbij ook specifieke aandacht aan het opzetten en afstemmen van het change- en incidentmanagementproces met LO
- b. Geef aan, indien van toepassing, hoe u het kennisoverdrachtproces t.a.v. de huidige leverancier naar Opdrachtnemer voor u ziet om zo spoedig mogelijk de huidige situatie van Lucas onderwijs te beheersen. Houd hierbij rekening met de gestelde tijdlijnen.

2. Projectorganisatie

- a. Per fase wat de inzet is (kwalitatief en kwantitatief (uren per week)) van Inschrijver (per rol), welke inzet is vereist van Aanbestedende dienst (LO), kerngebruikers of andere leveranciers (b.v. huidige leverancier of netwerkleverancier)
 - i. Geef hierbij specifiek aan via een RACI-matrix hoe de rolverdeling en bijbehorende verantwoordelijkheden zijn verdeeld.
- b. De inrichting van projectorganisatie en wijze van communicatie en escalatielijn/escalatieprocedure.
- c. Hoe de voortgang gerapporteerd en gecommuniceerd wordt en op welke wijze Inschrijver kwaliteit borgt en hoe met issues wordt omgegaan

3. Risicomanagement

- a. Een risicoanalyse waarin Inschrijver specifieke risico's adresseert met kans en impact en op welke wijze u deze risico's mitigeert in uw aanpak (beheersmaatregelen). Inschrijver dient de effectiviteit van de voorgestelde beheersmaatregelen te onderbouwen.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 5 pagina's A4-formaat, exclusief maximaal 1 A3 met de planning, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G1: Onboarding/ intake

Gunningscriterium 1 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- De uitwerking is concreet. Dat wil zeggen, uw uitwerking is SMART-uitgewerkt (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden);
- Naarmate uw projectaanpak een realistischere en overtuigendere aanpak beschrijft, wordt het plan beter beoordeeld;

- Naar mate u meer verantwoordelijkheid neemt, hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naar mate u beter aantoon risico's te beheersen, hoe beter dit wordt gewaardeerd;
- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld;
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de gevraagde onderdelen.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100%
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

7.2.2 Gunningscriterium G2 – Servicedesk en SPOC

LO wenst inzicht te krijgen in de wijze, waarop Inschrijver de servicedesk/ servicedeskdiensten in de Operationele fase van onderhavige Opdracht organiseert, dusdanig dat de Aanbestedende dienst het vertrouwen heeft en overtuigd is, dat Inschrijver de doelstellingen zal realiseren (zie ook hoofdstuk 1) en dit hoofdstuk.

De doelstellingen zijn hierbij:

- Een centraal aanspreekpunt hebben voor de medewerkers vanuit LO, waarbij de identiteit van LO in de servicedesk en SPOC naar voren komt;
- De SPOC-verantwoordelijkheid heeft om verschillende taken, processen en projecten te beheren en te stroomlijnen, zodat deze op een georganiseerde en efficiënte manier worden uitgevoerd;
- Inschrijver inzicht heeft in de processen van organisaties zoals LO, en deze kan doorgronden;
- Inschrijver korte lijnen hanteert richting Lucas Onderwijs, waardoor efficiënte communicatie ontstaat;
- De gevraagde inspanning vanuit LO beheersbaar is en zal moeten blijven.

U besteedt in ieder geval aandacht aan:

1. De door u aangeboden eerstelijns servicedeskdiensten, aantal werknemers die u hiervoor inzet die op de hoogte zijn van de processen/ procedures en organisatie/ omgeving van LO, specifieke openingstijden die u hanteert, voorgestelde huisvesting en hoe de servicedesk aansluit bij de visie bij LO om de serviceverlening op een kwalitatief hoog niveau mogelijk te maken voor al hun medewerkers. Sluit hierbij aan op de gestelde eisen van de eerstelijns servicedeskdiensten zoals gesteld PvE eis 1.1. Indien uw servicedesk openingstijden in de ochtend aanbiedt eerder dan de gestelde eis 1.1 van het PvE, wordt dit positief beoordeeld.
2. First call to fix percentage: het percentage van binnengekomen vragen die u op de eerstelijns servicedesk oplost, hoe u dit berekent (per welke periode), en hoe u dit percentage bereikt met uw servicedesk.
3. Geef aan hoe een snelle respons (met een respons bedoelen we: antwoord op de vraag, of plan van aanpak voor het oplossen van de vraag) incl. beantwoording op vragen van medewerkers wordt geborgd, ook als zij aangeven op een specifiek moment teruggebelld te willen worden. Besteedt hierbij ook aandacht: eis 1.1, aan de piekmomenten in het onderwijs (b.v. toetsweken en opstart schooljaar) en hoe Inschrijver hiermee omgaat.
4. Coördinatieverplichting met andere partijen en hoe u deze procedure inregelt m.b.t. de zogenaamde Single Point of Contact (SPOC), waarbij u rekening dient te houden met eis 2.1. Geef ook aan of u sneller dan eis 2.1 de tickets kunt doorzetten naar derden.
5. Hoe u ervoor zorgt dat de servicedesk zo nauw mogelijk betrokken is bij lopende zaken die er spelen bij LO (betrokkenheid bij klant), inclusief kennisborging en het up-to-date houden van de situatie bij LO.
6. Hoe uw proces rondom automatische escalatie van tickets die niet binnen de vooraf bepaalde tijd (kunnen) worden opgelost eruitziet. Geef hierbij specifiek aan wanneer tickets op een hogere prioriteit worden gezet.
7. Hoe uw standaard incident- en changemanagementproces eruitziet. Geef expliciet aandacht aan welke wijzigingen dit proces heeft tegenover de standaard ITIL 4-processen en Bijlages L en M, en welke onderwijs-specifieke wijzigingen u in dit incident- en changemanagementproces heeft aangebracht om LO maximaal te kunnen faciliteren in deze processen.
8. Hoe de 2^{de} en 3^{delijns} servicedesk van Opdrachtnemer in ITSM-tooling van LO zal gaan werken, of als dit niet het geval zal zijn, waarom en hoe u dit beoogd op te lossen, waarbij de afstemming tussen 1^{ste} en verdere lijns wordt geborgd.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 6 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G2: Servicedesk en SPOC

Gunningscriterium 2 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- De uitwerking is concreet. Dat wil zeggen, uw uitwerking is SMART-uitgewerkt (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden);
- Naarmate de uitwerking meer vertrouwen geeft in een goede sturing en uitvoering van de ondersteuning en het beheer en zorgdraagt voor voldoende afstemming met en betrokkenheid vanuit de belangrijkste stakeholders, des te beter dit wordt beoordeeld;

- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100%
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

7.2.3 Gunningscriterium G3 – Service en proactiviteit

Zoals in hoofdstuk 2 van dit document is uitgewerkt, wenst LO een Opdrachtnemer te contracteren die instaat voor een samenwerking/ partnerschap met LO om het IT-beheer LO-breed toekomstbestendig te maken. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn om LO (ongevraagd) te adviseren op het gebied van verbetering van verleende diensten en technologische ontwikkelingen en dient hiervan diepgaande kennis te hebben. Ook dient de dienstverlening aan LO continu te worden verbeterd (continious improvement), waarmee de beheerlast wordt verlaagd. Deze zaken worden hieronder verder uitgevraagd.

U besteedt in ieder geval aandacht aan:

1. Proactiviteit: Leg uit hoe u de volgende zaken oppakt voor LO, zodat de dienstverlening continu wordt verbeterd:
 - a. LO structureel meeneemt in de laatste relevante marktontwikkelingen;
 - b. Kennis en expertise borgt richting kennisdeling met LO;
 - c. Welke en hoeveel rollen u voorziet in te zetten voor LO op het gebied van advies
 - d. Het gevraagd en ongevraagd advies geven aan het stafbureau van LO op de huidige server- en werkplekbeheersituatie en optimalisatiepunten om de gehele IT-situatie te verbeteren;

- e. Het verminderen van oplostijden, welke door de SPOC van Opdrachtnemer gecoördineerd;
- f. Het opzetten en continu verbeteren van handleidingen en tutorials voor gebruikers zodat er minder vragen bij de eerstelijns servicedesk terecht komen;
- g. Hoe u het kennisniveau van key-users/ IT-ondersteuners pro-actief verhoogd, b.v. d.m.v. kennis-sessies. Geef hierbij aan hoe u deze sessies pro-actief opzet, en welke resources (rollen) u ter beschikking stelt t.b.v. kennisdeling en het organiseren van trainingen/ kennis-sessies.
- h. Kostenbesparingen en optimalisaties op IT-gebied en hoe Opdrachtnemer dit structureel oppakt;
- i. Het automatiseren van veelvoorkomende en terugkomende meldingen

2. Servicemanagement

- a. Leg uit hoe u kennis borgt en up-to-date houdt met betrekking tot de werknemers u inzet voor servicemanagement die op de hoogte zijn van de processen/ procedures en organisatie/ omgeving van LO
- b. Leg uit hoe u de inrichting van de periodieke rapportages op basis van de gedefinieerde rapportages zoals in het PvE inregelt en uitvoert.
- c. Wijze waarop gebruikerstevredenheid van de servicedesk en SPOC wordt gemeten en deze tevredenheid voortdurend wordt verbeterd.
- d. Hoe u de aangegeven overleggen en de vorm hiervan (operationeel, tactisch en strategisch) zoals voorgeschreven in Bijlage E voor u ziet, en hoe u deze overleggen invulling geeft met LO of hier nog aanvullingen op heeft.
- e. Welke verbetermaatregelen bij het niet halen van serviceniveaus u hanteert.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 5 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G3: Service en proactiviteit

Gunningscriterium 3 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- De uitwerking is concreet. Dat wil zeggen, uw uitwerking is SMART-uitgewerkt (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden);
- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate u meer verantwoordelijkheid neemt voor tevredenheid van gebruikers en waarborgt dat de tevredenheid bovengemiddeld is, hoe beter dit wordt gewaardeerd.
- Naarmate u beter afstemt over het behalen van serviceniveaus, verantwoordelijkheid neemt bij het niet halen of leveren van beoogde serviceniveaus en concrete en significante compensatie en verbetermaatregelen voorstelt (b.v. in de vorm van een concreet verbeterplan), hoe beter dit wordt gewaardeerd.
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante

bewijsmiddelen, waarden we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100%
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

7.2.4 Gunningscriterium G4 – Doorlopende diensten

Onder de Operationele fase wordt verstaan, de fase na de onboarding en intake, waarin de SPOC operationeel gebruikt wordt en beheer en support wordt verleend door Opdrachtnemer. Aanbestedende Dienst wenst inzicht te hebben in de wijze waarop Opdrachtnemer de doorlopende diensten in de Operationele fase van onderhavige Opdracht organiseert, dusdanig dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft en overtuigd is, dat Opdrachtnemer competent is om de doelstellingen (zie hoofdstuk 1) van Opdrachtgever te realiseren.

Door u aan te leveren informatie:

In de beschrijving van uw beheer, onderhouds- en supportdiensten wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

1. Algemene diensten
 - a. Hoe u borging garandeert van gevraagde termijnen voor standaard changes rekening houdend met de SPOC-rol en de aansturing van derden, zie ook eisen 2.2 en 4.12 in het PvE.
 - b. Organisatie toont aan dat hij direct toegang heeft tot kennis en kunde van de volgende leveranciers en heeft aantoonbaar voldoende eigen expertise in huis van de volgende leveranciers/ onderwerpen:
 - i. Microsoft M365
 - ii. Microsoft Azure
 - iii. Veeam back-up en restore
 - iv. Microsoft Azure stack HCI
 - v. Onderwijs-specifieke zaken zoals software, of randapparatuur zoals VR-brillen of IoT-apparatuur
 - c. Geef aan welke Microsoft-certificeringen u heeft op **individueel** niveau en hoeveel werknemers deze certificeringen hebben (b.v. Microsoft 365 Certified: Fundamentals, of Microsoft Certified: Azure Administrator Associate)
 - i. Geef daarbij specifieke aandacht aan uw organisatiebeleid omtrent het

- kennisniveau rondom Microsoft-diensten opbouwen en vasthouden
- d. Leg uit hoe u kennis borgt en up-to-date houdt met betrekking tot de werknemers u inzet voor IT-beheer (in de breedste zin) die op de hoogte zijn van de processen/ procedures en organisatie/ omgeving van LO
 - e. Monitoring 24x7 van de gehele IT-omgeving (o.a. in het kader van security)
2. Lokale support:
- a. Hoe Opdrachtnemer ervoor zorgt dat medewerkers van Opdrachtnemer zelfstandig en zelfredzaam kunnen werken over pand LO/ zelfstandig/ zelfredzaamheid kan werken, en communicatief vaardig zijn, b.v.:
 - i. Hoe Opdrachtnemer ervoor zorgt dat medewerkers van Opdrachtnemer van tevoren correct en volledig zijn geïnformeerd over de (inrichting van de) locatie waar werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd, b.v. door kennisoverdracht op basis van bekende informatie/ tekeningen van tevoren te communiceren;
 - ii. Geef hierbij ook specifieke aandacht aan het aantal werknemers met kennis van processen/ procedures en de omgeving/ organisatie van LO, rekening houdend met de gestelde incidentenmatrix en bijbehorende oplostijden (zie Bijlage L)
3. Security
- a. Geef aan hoe u de volgende zaken inregelt:
 - i. Patchen van kwetsbaarheden en lifecycle management op beheerde apparatuur (minimaal: servers en werkplek-apparatuur);
 - ii. Capacitymanagement;
 - iii. Welke security-maatregelen u intern hanteert (b.v. IO27001, ISAE 3000) en hoe u de security en privacy-kennis van uw werknemers op een hoog niveau behoudt. Omschrijf hierbij hoe Opdrachtnemer haar interne processen waarborgt voor de medewerkers van Opdrachtnemer in het kader van security (b.v. Zero Trust, awareness, werkplek inrichting)
 - iv. Geef hierbij specifieke aandacht aan het least-privilege voor beheerwerkzaamheden in de omgeving van LO
 - b. Geef hierbij speciale aandacht hoe u de bestaande (soms verouderde) servers veilig kunt inzetten m.b.t. de dienstverlening van LO
 - i. Hoe Opdrachtnemer zorgdraagt voor afdoende beveiligingsmaatregelen tegen onder meer virussen, ransomware, spyware en worms en het herstel hiervan als dit zich voordoet.
4. Hoe Opdrachtnemer omgaat met het beheren van de bestaande VEAAM-omgeving m.b.t. back-ups
- a. Hoe gaat Opdrachtnemer om met datacorruptie of het ontbreken van data-integriteit van de back-up;
 - b. Geef specifiek aandacht hoe u omgaat met ransomware en het maken en terugzetten van back-ups hierbij;
 - c. De restore procedure van back-ups en hoe u dit test, en hoe vaak (rekening houdend met de minimumeisen zoals gesteld in het Programma van Eisen).
5. Server onderhoud en beheer: geef aan hoe u het proces van patchen, inrichten, upgraden (b.v. van Windows 2016 naar Windows 2019) van servers inregelt. Geef hierbij speciale aandacht aan het begeleiden van externe partijen bij technische inrichting van applicaties.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 7 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordelingskader G4: Doorlopende diensten

Gunningscriterium 4 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in uw uitwerking;
- De uitwerking is concreet. Dat wil zeggen, uw uitwerking is SMART-uitgewerkt (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden);
- Naar mate u met de ingediende informatie onderbouwt dat de doelstellingen van de Aanbestedende dienst gaat realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate uit de uitwerking en de ingediende informatie beter onderbouwt (realistisch en effectief) dat Inschrijver en de aangeboden dienstverlening van meerwaarde zijn en blijven voor de Aanbestedende dienst, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de uitwerking beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100%
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

7.2.5 Gunningscriterium G5 – Presentatie aanbidding

LO is opzoek naar een Opdrachtnemer die optimaal aansluit op de behoefte van de (eindgebruiker van) de LO, zodat de doelstellingen van de LO worden gerealiseerd. Als onderdeel van de kwaliteitsbeoordeling wenst Opdrachtgever een presentatie te ontvangen, waarbij de onderstaande vraagstukken worden toegelicht.

Presentatie aanbidding

Doelstelling van de presentatie is dat de Inschrijver aantoont het project zeer goed te doorgronden en zeer goed te overzien. Op deze manier wordt de kans op het goed en succesvol leveren en beheren (conform hetgeen beschreven is in hoofdstuk 1 en dit hoofdstuk) van het gevraagde zo groot mogelijk, zodat de Opdracht naar tevredenheid van Opdrachtgever geleverd kan worden.

Vraagstelling

Aanbestedende dienst verwacht hierbij een bij LO op locatie gegeven presentatie waarin de volgende onderdelen terugkomen:

- Leg uit hoe LO in Opdrachtnemer een partner met bijbehorend partnerschap krijgt, die LO kan helpen en ondersteunen bij diverse onderwijs en IT-vraagstukken;
- Hoe u zaken zoals onderwijsspecifieke aspecten en het bijbehorende ritme ondervangt in uw dienstverlening, ook op het gebied van de servicedesk. Geef hier ook voorbeelden van op basis van soortgelijke gegeven dienstverlening;
- Gevraagd en ongevraagd advies geeft aan LO t.b.v. van het verbeteren van de gehele actuele IT-situatie en hoe u dit consequent doorvoert;
- Informatie over de eigen organisatie zoals in te zetten personen en onderaannemers. Hoe de samenstelling van uw projectteam en klantteam/accountteam eruit ziet, inclusief wie de projectleider wordt m.b.t. de onboarding-fase, de eindverantwoordelijk consultant en de servicemanager (van alle rollen een CV bijvoegen waaruit opleiding en aantal jaar relevante ervaring met uw dienstverlening blijkt. De CV's dienen aangeleverd te worden, nadat Inschrijver een uitnodiging heeft ontvangen voor deelname aan de presentatie).

Hoe meer blijkt dat het projectteam en klantteam de opdracht kan overzien en ervaring heeft hoe beter dit wordt gewaardeerd. Inschrijver laat na afloop van de presentatie haar presentatie en CV's van de maximaal drie personen die de presentatie hebben verzorgd, achter.

Voorwaarden

- Inschrijvers die, ook al behalen zij de maximale score (en fictieve korting) op de presentatie, daarmee niet de Opdracht gegund kunnen krijgen, worden niet uitgenodigd voor de presentatie. Uitsluitend Inschrijvers die inclusief de beoordeling van de presentatie de Opdracht nog gegund kunnen krijgen, worden voor de presentatie uitgenodigd. Hiermee wordt de presentatie als laatste subgunningscriteria beoordeeld. Inschrijvers ontvangen uiterlijk 13 december 2024, indien van toepassing, een uitnodiging voor het doen van een presentatie.
- Er mogen maximaal drie (3) medewerkers bij de presentatie vanuit de Inschrijver aanwezig zijn. LO verwacht hierbij de beoogd projectleider m.b.t. de onboarding, de medewerker die de rol heeft van 'technical lead' voor LO gaat vervullen en de servicemanager voor LO. Alle personen dienen de personen te zijn die daadwerkelijk bij de eventuele uitvoering van de Opdracht worden ingezet, en kunnen alleen worden vervangen bij ziekte of uitdiensttreding
- Voor iedere presentatie is maximaal 90 minuten beschikbaar, waarvan 20 minuten beschikbaar is voor vragen vanuit LO aan Opdrachtnemer
- Door LO kan tijdens de presentatie vragen worden gesteld.
- Beoordeling wordt gedaan door het beoordelingsteam. Tijdens de presentatie en beoordeling is een inkoopadviseur aanwezig. Het beoordelingsteam is niet op de hoogte van de rangorde tot aan de presentatie en kent de prijzen niet.

- De planning van de presentaties wordt later in detail afgestemd (met alleen Opdrachtnemers die nog kans maken op de gunning). De exacte datums van de presentaties staan in de planning (paragraaf 3.2).

Beoordelingskader G5: Presentatie

Gunningscriterium 5 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijken we naar het 'totaalbeeld' en de geleverde onderbouwing. Daarbij letten we op het volgende:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie. Dat wil zeggen, komt alle gevraagde informatie in voldoende mate aan de orde in de presentatie;
- De presentatie is concreet. Dat wil zeggen, de in de presentatie aangeboden informatie is SMART-uitgewerkt (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden);
- Naarmate uit de presentatie beter blijkt dat Opdrachtnemer instaat is onderwijs te doorgronden in relatie tot IT-beheer en LO te helpen en ondersteunen bij diverse onderwijs en IT-vraagstukken, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate uit de presentatie beter blijkt dat Opdrachtnemer onderwijsspecifieke aspecten en het bijbehorende ritme ondervangt in de aangeboden dienstverlening, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate uit de presentatie beter blijkt dat Opdrachtnemer instaat is LO te adviseren t.b.v. verbeteren van de actuele IT-situatie, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate uit de presentatie beter blijkt dat het door Opdrachtnemer aangeboden projectteam (en eventuele samenwerkingspartners) instaat zijn de onboardings- en operationele fase optimaal uit te voeren, des te beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat wij vragen, waarderen we dit hoger. En naarmate u de presentatie beter ondersteunt met concrete voorbeelden en beter onderbouwt met relevante bewijsmiddelen, waarderen we dit hoger. Referenties, best practices, getuigenissen en klantbeoordelingen, certificaten dan wel certificaten van in de praktijk gangbare kwaliteitsstandaarden en normeringen kunnen dienen als bewijsmiddel.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop we dit Gunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij we rekening houden met de onderbouwing. We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij vinden dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van de gevraagde onderwerpen beoordelen we met één van de volgende scores:

Score	Omschrijving	Percentage van max. kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100%
Zeer goed	De kwalificatie 'zeer goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9	90%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7	30%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

7.3 Gunningscriterium prijs

Vul in het prijsopgaveformulier (Bijlage I) de prijzen in. Voor elk van de prijsonderdelen in het prijsopgaveformulier volgt hierna een toelichting.

A. Standaard dienstverlening

Inschrijver dient een kostenopgave te doen van de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de uitgevraagde dienstverlening. De jaarlijkse kosten dienen alle kosten te bevatten die naar oordeel van de Inschrijver noodzakelijk zijn, zodat wordt voldaan aan de in hoofdstuk 2 beschreven inhoud van de opdracht, de in Bijlage A Programma van Eisen opgenomen eisen en hetgeen door Inschrijver aangeboden als onderdeel van de Gunningscriteria.

De uitgevraagde dienstverlening is in het prijzenblad verdeeld over de volgende posten:

- Beheer server en storage services;
- Werkplekbeheerservices;
- Doorlopende dienstverlening;
- Aanpalende dienstverlening;
- Overige kosten. Bij iedere post onder A biedt het prijzenblad de mogelijkheid om overige kosten op te geven. Dit zijn kosten die Inschrijver noodzakelijk acht voor de gevraagde dienstverlening. Indien naar oordeel van Inschrijver hiervan sprake is, dan dient Inschrijver een aparte beknopte beschrijving toe, waarin deze kosten worden nader gespecificeerd. Deze beschrijving dient als losse bijlage bij het prijzenblad te worden bijgevoegd bij de Inschrijving. Deze bijlage is vormvrij.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- Voor de uitgevraagde dienstverlening geldt dat kosten die niet zijn opgenomen in de kostenspecificatie later niet door Inschrijver kunnen worden opgevoerd.

B. Eenmalige kosten

LO wenst inzicht te krijgen in de eenmalige kosten voor intake/onboarding van Opdrachtnemer bij LO. De in dit prijsonderdeel opgegeven kostenspecificatie dient alle kosten te bevatten die noodzakelijk zijn om de onboarding van het IT-landschap van LO te realiseren en adequaat in beheer wordt genomen, zodat een snel en kwalitatief een goede dienstverlening wordt opgeleverd. Deze prijs dient inclusief het aanleveren van de how-to's en kennisbank te zijn.

Verder wenst LO inzicht te krijgen in de eenmalige kosten voor:

- Enrollen/ toevoegen van nieuwe Windows apparatuur naar bestaande beheeromgeving;
- Enrollen/ toevoegen van nieuwe Apple-apparatuur naar bestaande beheeromgeving;
- Enrollen/ toevoegen van nieuwe Chromebooks naar bestaande beheeromgeving, incl. koppelen Chrome Education licentie.

Voor de werkzaamheden geldt dat deze uitgevoerd moeten worden tot het moment dat een hardwarebroker is gecontracteerd. LO verwacht dat dit uiterlijk het tweede jaar van de Overeenkomst zal zijn.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- De opgegeven kosten voor intake en onboarding dienen herleidbaar te zijn naar/ aan te sluiten op uw ingediende plan bij gunningscriterium G1 onboarding en intake.
- Voor dit prijsonderdeel dient ten tijde van Inschrijving als bijlage bij het prijzenblad een volledige prijsopgave (breakdown) te worden geleverd van de kosten voor deze prijsonderdelen, waaruit blijkt dat de opbouw van de prijs voor onboarding/intake en de gehanteerde prijsstelling realistisch en volledig is. Deze beschrijving dient als losse bijlage bij het prijzenblad te worden bijgevoegd bij de Inschrijving. Deze bijlage is vormvrij.
- Kosten die niet zijn opgenomen in de kostenspecificatie kunnen later niet door Inschrijver worden opgevoerd.

C. Diensten op afroep

LO wenst inzicht te krijgen in de uurtarieven de Inschrijver hanteert voor werkzaamheden die op afroep worden uitgevoerd. Hiertoe dient Inschrijver inzicht te geven in de uurtarieven van de gevraagde rollen/functies. De opgegeven uurtarieven worden vermenigvuldigd met de verwachte

aantal uur inzet per jaar. De verwachte aantallen dienen ter beoordeling van de aangeboden Inschrijvingen. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Voor het invullen van het prijzenblad gelden de volgende voorwaarden:

- De aangeboden uurtarieven dienen, overeen te komen met de uurtarieven opgenomen in de breakdown van de kosten zoals bedoeld onder onderdeel B, voor zover de gevraagde functies/rollen daar worden ingezet.

Voor de op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's, prijspeil 2024 en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Opdrachtnemers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden leidt in de regel tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

7.4 Vereiste minimumscore voor alle kwalitatieve Gunningscriteria

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht dient u:

- minimaal een voldoende te scoren op de Gunningscriteria G1 tot en met G5,

7.5 Voorbeeldberekening gunnen op waarde

De beoordeling kan er als volgt uit komen te zien:

- Criterium 1 (Onboarding en intake) wordt beoordeeld met een 'goed' en scoort 70% van de kwaliteitswaarde;
- Criterium 2 (servicedesk en SPOC) wordt beoordeeld met een 'zeer goed' en scoort 90% van de kwaliteitswaarde;
- Criterium 3 (Service en proactiviteit) wordt beoordeeld met een 'voldoende' en scoort 30% van de kwaliteitswaarde;
- Criterium 4 (Doorlopende diensten) wordt beoordeeld met een 'goed' en scoort 70% van de kwaliteitswaarde;
- Criterium 5(Presentatie) wordt beoordeeld met een 'goed' en scoort 70% van de kwaliteitswaarde.

Dit betekent voor de formule in combinatie met het maximaal te behalen aantal voor elk criterium (namelijk 100)) wordt verrekend tot het volgende kortingsbedragen op de inschrijfprijs:

- Criterium 1: € 2.800.000, - * (70/100) = € 1.960.000, -
- Criterium 2: € 4.200.000, - * (90/100) = € 3.780.000, -
- Criterium 3: € 3.500.000, - * (30/100) = € 1.050.000, -
- Criterium 4: € 2.100.000, - * (70/100) = € 1.470.000, -
- Criterium 5: € 1.400.000, - * (70/100) = € 980.000, -

Berekenen van de eindscores

Van alle geldige Inschrijvingen worden de scores op de gunningscriteria 1 tot en met 5 bij elkaar opgeteld en afgetrokken van de inschrijfprijs. Stel Inschrijver scoort de bedragen, gebaseerd op het voorbeeld hierboven, met een prijs van de inschrijving van € 12.000.000, -

De fictieve inschrijfprijs score voor Inschrijver zou dan zijn: € 2.760.000, -.

Hoe lager deze is (de beoordelingsprijs kan negatief zijn), hoe beter de score van de Inschrijver. De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs komt voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking.

8 Voorschriften en voorwaarden

In dit hoofdstuk staan voorwaarden en bepalingen die gelden in het kader van deze Aanbesteding. Dit hoofdstuk bevat tevens voorschriften volgens welke alle Inschrijvingen moeten zijn opgemaakt en ingezonden om in behandeling te worden genomen. Dit is om eerlijke concurrentie tussen de Opdrachtnemers te garanderen.

Inschrijvingen die op een afwijkende manier zijn aangeboden en Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden, zijn in de regel ongeldig en beoordelen we niet verder. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.1 Gebruik Aanbestedingsplatform

We stellen alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. U kunt uw Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en in het Beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren de omschrijvingen in het Beschrijvend document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

8.2 Voorbehouden van de Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk op te schorten, tijdelijk of definitief te staken en/of om niet over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval krijgt u hierover schriftelijk bericht met vermelding van de reden.

8.3 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding.

8.4 Nederlandse taal

U dient uw Inschrijving op te stellen in de Nederlandse taal. Communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Aanbesteding en de eventuele Opdracht zijn in de Nederlandse taal. Voor (standaard)rapporten, handleidingen en dergelijke, waarvan het algemeen gebruikelijk is dat deze in de Engelse taal zijn opgesteld, geldt dat u hiervan (ook) Engelstalige versies mag overleggen. Andere talen zijn niet toegestaan.

8.5 Inschrijven met Onderaannemers

In aanvulling op de eisen voor het inschrijven met (een) Onderaannemer(s) die zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document geldt het volgende. Indien de Opdrachtnemer een beroep doet op (een) Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dan dient de Opdrachtnemer aan te geven (i) welke Onderaannemer(s) dit betreft en (ii) voor welk deel van de Opdracht deze Onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke Geschiktheidseis(en) de Opdrachtnemer een beroep doet op deze Onderaannemer(s). Van alle Onderaannemers dient na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

Na inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer Onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

De Onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).

De Opdrachtnemer dient de betreffende Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende Onderaannemer(s) om te kunnen voldoen aan (een) Geschiktheidseis(en) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende Onderaannemer(s).

Het is niet toegestaan een onderaannemer in te zetten waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, behoudens wanneer de Aanbestedende dienst hiervoor expliciet toestemming geeft wegens één of meer van de redenen genoemd in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst toont de Opdrachtnemer aan de hand van bewijsmiddelen aan dat op zijn Onderaannemers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

8.6 Inschrijven in een Samenwerkingsverband

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Opdracht. Het Samenwerkingsverband moet in de Inschrijving aangeven welke (rechts)persoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode als penvoerder optreedt. Partijen in een Samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijzigingen in de samenstelling van het Samenwerkingsverband na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst, leidt in de regel tot uitsluiting.

8.7 Inschrijven conform de Aanbestedingsstukken

De Opdrachtnemer moet zijn Inschrijving baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Opdrachtnemer gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in de regel tot ongeldigheid van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding. Onder 'niet juist' verstaat de Aanbestedende dienst het wijzigen van informatie in de Aanbestedingsstukken of het niet gebruiken van een voorgeschreven bijlage of formulier.

8.8 Inschrijven onder voorwaarden

Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden of waarop voorbehouden worden gemaakt, merken wij in de regel aan als ongeldig en sluiten wij uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.9 Gedeeltelijk inschrijven

Een Inschrijving indienen ten aanzien van een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan.

8.10 Opgave van prijzen, tarieven en kosten

De prijzen, tarieven en kosten die de Opdrachtnemer opgeeft dienen marktconform, aannemelijk en reëel te zijn – zie in dit kader ook paragraaf 8.11.

8.11 Manipulatief inschrijven

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Opdrachtnemers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd. De Opdrachtnemer mag geen aanbieding doen die naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel anderszins een manipulatief karakter heeft. Tevens is het niet toegestaan het format van het prijsopgaveformulier te wijzigen.

De Opdrachtnemer die deze bepaling overtreedt wordt in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.12 Geldigheidsduur van de Inschrijving

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Opdrachtnemer dient de Inschrijving tot minimaal **drie maanden** vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Indien een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. De Aanbestedende dienst kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Opdrachtnemer geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

8.13 Ondertekening van het UEA en van de Inschrijving

Een handtekening onder het UEA geldt tevens als een ondertekening van de Inschrijving. De Inschrijving zelf en documenten en verklaringen bij de Inschrijving hoeft u dus niet separaat te ondertekenen.

Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. De rechtsgeldige bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het (de) uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel of de inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister in het land van vestiging of bij ontbreken daarvan een ander bewijsstuk als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet 2012. Een ondertekenaar die niet als vertegenwoordigingsbevoegde persoon is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister dient te zijn gevolmachtigd door een persoon die wel vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft. De volmacht moet worden toegevoegd aan de Inschrijving.

Let op – Het formulier is een interactieve pdf. Het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de Opdrachtnemer positieve antwoorden in. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om te verifiëren of dit klopt.

Let op – Een onvolledig en/of onjuist ingevuld UEA en/of een niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.14 Aantal malen inschrijven

Een Opdrachtnemer (een (rechts)persoon of vennootschap) mag slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Opdrachtnemer, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap die optreedt als Onderaannemer voor een Opdrachtnemer mag niet tevens inschrijven als zelfstandige Opdrachtnemer of als lid van een Samenwerkingsverband.

Een rechtspersoon of vennootschap mag niet optreden als Onderaannemer voor meerdere Opdrachtnemers.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De Aanbestedende dienst zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Opdrachtnemers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Opdrachtnemer mag niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Opdrachtnemer een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Opdrachtnemers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

8.15 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten leidt in de regel tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door de Aanbestedende dienst wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Opdrachtnemer te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de Aanbestedende dienst wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

8.16 Medewerking onderzoek

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de door de Opdrachtnemer overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van de Opdrachtnemer (nader) te onderzoeken. De Opdrachtnemer is verplicht volle medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de Aanbestedende dienst (in elke fase van de Aanbesteding, alsmede na verlening van de Opdracht).

8.17 Kostenvergoeding

Opdrachtnemers hebben geen recht op vergoeding van kosten in het kader van deze Aanbesteding. De Aanbestedende dienst heeft voor deze bepaling een zorgvuldige afweging gemaakt op grond van voorschrift 3.8A van de Gids Proportionaliteit en de Handreiking Tenderkostenvergoeding van oktober 2018. In geval van (onverwachte) intrekking van de Aanbesteding door niet aan Opdrachtnemers verwijtbare oorzaken zal de Aanbestedende dienst een tenderkostenvergoeding heroverwegen.

8.18 Status informatie in de Aanbestedingsstukken

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Geïnteresseerden met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontlenen aan informatie die is opgenomen in de Aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht die door de Geïnteresseerde is verkregen via andere kanalen. Geïnteresseerden dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

8.19 Merknamen

Als in de Aanbestedingsstukken in verband met technische specificaties wordt gesproken over een bepaald fabricaat, herkomst, bijzondere werkwijze, verwijzing naar een merk, octrooi, type, oorsprong of productie, is dit alleen bedoeld als voorbeeld. In dergelijke gevallen moet de Geïnteresseerde de melding of verwijzing lezen met toevoeging van de woorden 'of gelijkwaardig', als dat er niet bij is vermeld.

8.20 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Geïnteresseerde dat zo spoedig mogelijk te melden – in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. De Aanbestedende dienst verwacht van Geïnteresseerden een proactieve houding, zodat de Aanbestedende dienst de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien de Geïnteresseerde niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien de Geïnteresseerde na kennisneming van de Nota('s) van inlichtingen nog steeds meent dat sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden, kan hij een klacht indienen bij de Aanbestedende dienst. Zie de klachtenprocedure in paragraaf 8.28.

8.21 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten van alle Aanbestedingsdocumenten berusten bij de Aanbestedende dienst. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst is het niet toegestaan deze documenten te dupliceren dan wel te verspreiden.

8.22 Uitsluiting van Opdrachtnemers

Ten tijde van (i) het indienen van een Inschrijving en (ii) de gunning dient de Opdrachtnemer te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en dat hij voldoet/kan voldoen aan de eisen uit het Programma van eisen. Bij gebreke daarvan wordt de Opdrachtnemer in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en komt hij niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien gedurende de aanbestedingsprocedure een Uitsluitingsgrond op de Opdrachtnemer van toepassing wordt, of indien de Opdrachtnemer niet langer aan de Geschiktheidseisen of de eisen uit het Programma van eisen voldoet of kan voldoen, dient de Opdrachtnemer dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst. Indien op enig moment blijkt dat de Opdrachtnemer onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt hij in de regel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Opdrachtnemer van de Aanbesteding uit te sluiten:

- als de Opdrachtnemer aan de zijde van de Aanbestedende dienst betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, of
- als de Opdrachtnemer zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest.

Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Opdrachtnemer een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. De Aanbestedende dienst zal de Opdrachtnemer niet uitsluiten als de Opdrachtnemer aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

8.23 Uitsluiting als gevolg van staking van bedrijfsactiviteiten of overname

Als tijdens de Aanbesteding een Opdrachtnemer of een Samenwerkingsverband de voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) moet staken of het bedrijf wordt overgenomen, dan moet de Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst direct informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze Opdrachtnemer uit te sluiten van deelname aan de Aanbesteding.

8.24 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding verloopt uitsluitend via het Aanbestedingsplatform. Gedurende de Aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van de Aanbestedende dienst of bij de Aanbesteding betrokken organisaties om informatie te verkrijgen over de Aanbesteding. Handelen in strijd met deze bepaling leidt in de regel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

8.25 Beïnvloeding van de beoordeling

Het is de Geïnteresseerde of de Opdrachtnemer niet toegestaan contact te zoeken met een lid of leden van de beoordelingscommissie, medewerkers van de Aanbestedende dienst of andere betrokkenen bij de Aanbesteding voor welke informatie met betrekking tot de Aanbesteding dan ook. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van medewerkers die bij deze Aanbesteding betrokken zijn, leidt in de regel tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.

8.26 Mededeling van de gunningsbeslissing

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van een Opdrachtnemer. Gedurende een opschortende termijn van ten minste twintig kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de Overeenkomst aan te gaan met de winnende Opdrachtnemer. Als binnen deze opschortende termijn een kort geding

aanhangig is gemaakt – hetgeen moet blijken uit toezending van een kopie van het exploit van dagvaarding – zal de Aanbestedende dienst niet tot gunning van de Overeenkomst overgaan voordat in kort geding vonnis is gewezen. Bovengenoemde termijn van twintig kalenderdagen is een vervaltermijn. Als binnen deze termijn geen kort geding aanhangig is gemaakt kunnen de afgewezen Opdrachtnemers na afloop van deze termijn geen bezwaar meer maken tegen de beslissing, noch achteraf een kort geding of bodemprocedure aanhangig maken om schadevergoeding te vorderen, en hebben zij hun rechten ter zake volledig verwerkt. Dit betekent niet dat na automatisch verloop van de opschortende termijn het aanbod van de winnende Opdrachtnemer alsnog is aanvaard. De Aanbestedende dienst aanvaardt het aanbod van de winnende Opdrachtnemer na de verificatiefase (zie paragraaf 3.9 Verificatie van bewijsmiddelen).

8.27 Rechtsmiddel

Indien de Opdrachtnemer bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient hij binnen de opschortende termijn van twintig kalenderdagen (ingaaende op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing), door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank te 's-Gravenhage aanhangig te maken. In het belang van een snelle en goede voortgang dient een kopie van de dagvaarding vervolgens zo snel mogelijk aan de Aanbestedende dienst te worden verstuurd via het Aanbestedingsplatform.

Indien de Opdrachtnemer binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt, houdt dat in dat:

- de Opdrachtnemer het recht verwerkt om tegen de uitkomst en het verdere verloop van de Aanbesteding op te komen;
- de Opdrachtnemer zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om na afloop van deze termijn ter zake in een bodemprocedure of kort geding van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/of achteraf een schadevergoeding te vorderen.

De Aanbestedende dienst zal, mits hij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op zijn gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Opdrachtnemer wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar volgens hem aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. In het geval dat een kort geding aanhangig wordt gemaakt, hebben andere Opdrachtnemers de mogelijkheid te interveniëren in het geding. Indien de keuze wordt gemaakt om niet te interveniëren in het geding dan kan de Opdrachtnemer later niet alsnog opkomen tegen de beslissingen die de Aanbestedende dienst neemt vanwege (de uitkomst van) het kort geding.

8.28 Klachtafhandeling

Het kan voorkomen dat bij een ondernemer ontevredenheid bestaat over hoe de Aanbestedende dienst tijdens de procedure acteert of heeft geacteerd. Dit kan leiden tot een klacht. Iedere (potentiële) Opdrachtnemer die belang heeft bij de Aanbesteding kan een gemotiveerde klacht indienen. Een Geïnteresseerde of Opdrachtnemer doet er goed aan zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen.

Als algemeen uitgangspunt geldt: eerst vragen, dan klagen. Voordat een ondernemer een klacht indient, stelt hij in beginsel eerst een vraag aan de Aanbestedende dienst. Zie ook paragraaf 3.4.4. Een ander algemeen uitgangspunt is dat de ondernemer tijdig klaagt en dat de Aanbestedende dienst de klacht tijdig afhandelt. De Aanbestedende dienst definieert 'tijdig' als: redelijke en werkbare termijnen die tegemoetkomen aan de belangen van de klager en van de Aanbestedende dienst.

Op hoofdlijnen is de klachtenprocedure als volgt:

- De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in bij het klachtenloket van de Aanbestedende dienst door een e-mail te sturen naar: klachtenmeldpuntaanbesteden@lucasonderwijs.nl. Het klachtenloket stuurt een ontvangstbevestiging.

- In de klacht:
 - a) staan de datum van versturen, naam en contactgegevens van de ondernemer en de aanduiding van de Aanbesteding. Het is niet mogelijk om anoniem te klagen.
 - b) maakt de ondernemer duidelijk:
 - i) dat het een klacht betreft,
 - ii) wat de klacht is, en
 - iii) hoe de klacht volgens hem zou kunnen worden verholpen.
- Het klachtenloket kan de ondernemer in de gelegenheid stellen om op korte termijn in overleg te treden met het klachtenloket voor een toelichting.
- Het klachtenloket geeft zo nodig aan de Aanbestedende dienst aan of de Aanbesteding of de bezwaartermijn moet worden opgeschort. De Aanbestedende dienst neemt dit advies over of wijkt hier gemotiveerd vanaf.
- Het klachtenloket neemt de klacht inhoudelijk in behandeling en communiceert de uitkomst van de klachtafhandeling (het advies) aan de Aanbestedende dienst en aan de ondernemer die de klacht heeft ingediend.
- De Aanbestedende dienst neemt het advies van het klachtenloket in beginsel over. De Aanbestedende dienst wijkt alleen af van het advies als hij hier op redelijke gronden niet in kan meegaan en motiveert dit dan zorgvuldig. De Aanbestedende dienst communiceert zijn beslissing (inclusief motivering indien hij van het advies afwijkt) aan de ondernemer.
- De ondernemer kan op basis hiervan besluiten om wel of geen vervolgstappen te nemen.
- De Aanbestedende dienst maakt zijn beslissing geanonimiseerd bekend aan de betrokken ondernemers (Geïnteresseerden dan wel Opdrachtnemers) via bijvoorbeeld een Nota van inlichtingen of de berichtenmodule van het Aanbestedingsplatform.

9 Begrippen

In dit document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis.

Aanbestedende dienst	Stichting Lucas Onderwijs (ook aangeduid als LO). Wanneer in deze Aanbesteding wordt gerefereerd aan LO worden hiermee de Locaties voor (speciaal) primair onderwijs, (speciaal) voortgezet onderwijs en het stafbureau bedoeld.
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot verlening van de Opdracht
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de ondernemers plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst gedurende de Aanbesteding worden ingebracht.
Aanbestedingswet 2012	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.
Afdeling IB	De afdeling informatiebeheer van de Aanbestedende dienst.
Inkoopvoorwaarden	De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2023 (Gibit), zijnde van toepassing op onderhavige Opdracht.
Beschrijvend document	Dit document, inclusief Bijlagen, waarin door de Aanbestedende dienst een (nadere) omschrijving van het voorwerp van de Aanbesteding wordt gegeven.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Derde	Een andere entiteit op wie de Opdrachtnemer een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren (ICT-)prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die diensten (dienen te) worden gedaan.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.

Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.
Hardware	Onder hardware wordt verstaan: werkplekken en bijbehorende randapparatuur, maar ook vragen over randapparatuur zoals telefonie, slimme deurbellen, alarmen, camera's, etc.
Herziene documentatie	Herziene documentatie betreft aanvullingen en/of wijzigingen met betrekking tot de Aanbestedingsstukken.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod dat de Opdrachtnemer volgens de Aanbestedingsstukken doet aan de Aanbestedende dienst en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Locatie	Een Locatie betreft iedere fysieke plaats, waarop dienstverlening door Opdrachtnemer moet worden verleend binnen de kaders van deze Opdracht. Een school kan meerdere Locaties omvatten. Een locatie kan meerdere panden omvatten.
Nota van inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Geïnteresseerden en/of reacties op opmerkingen van Geïnteresseerden bevat, evenals eventuele mededelingen van de Aanbestedende dienst en wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene documentatie prevaleert boven eerdere versies van die betreffende documenten.
Onderaannemer	Een leverancier/dienstverlener die de Opdrachtnemer zelf inzet om een gedeelte van de gecontracteerde opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de (uitvoering van de) Opdracht en de resultaten ervan. Deze onderaannemer is niet per se de Derde als bedoeld in het Beschrijvend document.
Opdracht	De opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de <u>Overeenkomst</u> en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren (ICT-)prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De opdrachtgever, in dit geval Stichting Lucas Onderwijs, die de Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Opdrachtnemer met wie de Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit.
Operationale fase	Fase na onboarding waarin beheer en support wordt verleend door Opdrachtnemer.

Op verzoek van LO	Te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren (ICT-)prestaties worden uitsluitend op verzoek van LO uitgevoerd, maar maken integraal onderdeel uit van de standaard dienstverlening en dus van de aangeboden prijs. Voor deze Diensten kunnen in de regel, buiten de vergoeding voor standaarddiensten, geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
Op afroep	Te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren (ICT-)prestaties worden uitsluitend op verzoek van LO uitgevoerd, waarbij facturatie op basis van nacalculatie plaatsvindt. Deze Diensten maken onderdeel uit van de scope van de Opdracht.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.
Programma van eisen	Het document waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Opdracht zijn opgenomen.
Reactie(tijd)	Met reactie(tijd) op een binnengekomen ticket van medewerkers van LO bedoelen we (de tijd tot) een antwoord op een ticket inclusief aanname-bevestiging, prioriteit, bijbehorende oplostijd en globale oplossingsrichting, en dus niet een automatische (ontvangst)melding.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts)personen die gezamenlijk als één Opdrachtnemer aan de Aanbesteding deelneemt.
School	Een school ressorterend onder het bestuur van Stichting Lucas Onderwijs, niet zijnde een locatie. Een School kan meerdere Locaties hebben.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien de Opdrachtnemer daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag (conform lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet).

10 Bijlagen

Bijlage A - Programma van Eisen

Bijlage B - Concept van de Overeenkomst

Bijlage C - Algemene inkoopvoorwaarden

Bijlage D - Verwerkersovereenkomst

Bijlage E - Overlegstructuur

Bijlage F - Indienen vragen en opmerkingen

Bijlage G - Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage H - Ervaring Opdrachtnemer

Bijlage I - Prijsopgaveformulier

Bijlage J - Lijst met standaard changes

Bijlage K – Overzicht applicaties

Deze bijlage wordt uitsluitend op aanvraag verstrekt. Inschrijver dient hiervoor een verzoek in te dienen via de berichtenmodule op het aanbestedingsplatform TenderNed.

Bijlage L – Kaders incident proces

Bijlage M – Kaders change proces

Bijlage N - Demarcatie service- en servicedesk per lijn per domein

Bijlage O - Integriteitscode Lucas Onderwijs

Bijlage P – Overzicht demarcatie per domein

Bijlage Q – Privacy beleid LO

Bijlage R – Gedragscode verantwoord gebruik ICT en internet Lucas Onderwijs

Bijlage S – Overzicht en rollen VM's

Deze bijlage wordt uitsluitend op aanvraag verstrekt. Inschrijver dient hiervoor een verzoek in te dienen via de berichtenmodule op het aanbestedingsplatform TenderNed.

Bijlage T – Landschapsoverzicht

Deze bijlage wordt uitsluitend op aanvraag verstrekt. Inschrijver dient hiervoor een verzoek in te dienen via de berichtenmodule op het aanbestedingsplatform TenderNed.

Bijlage U - Overzicht fysieke servers

Deze bijlage wordt uitsluitend op aanvraag verstrekt. Inschrijver dient hiervoor een verzoek in te dienen via de berichtenmodule op het aanbestedingsplatform TenderNed.