

ICT hardware, touchscreens en ICT Dienstverlening

1.	<i>Inleiding Conexus</i>	7
2.	<i>De uitgangspunten</i>	8
2.1.	Perceelindeling	8
2.2.	Omvang van de opdracht	8
2.3.	CPV-codering	8
2.4.	Verplichtingen inschrijver	8
2.5.	Ingangsdatum overeenkomst en looptijd	8
3.	<i>Aanbestedingsprocedure</i>	9
3.1.	Wijze van aanbesteding	9
3.2.	Tijdschema	9
3.3.	Communicatie	9
3.4.	Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	9
3.5.	Klachtenregeling	10
3.5.1.	Uitgangspunten	10
3.5.2.	Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht	10
3.6.	Indienen Offerte - sluitingsdatum	11
3.7.	Inhoud Offerte	11
3.8.	Opening van de Offertes	11
3.9.	Gunning	11
3.10.	Voorbehouden	11
3.11.	Algemene bepalingen	12
3.12.	Combinatie of onderaannemers	13
4.	<i>Perceel 1 Levering van ICT-hardware met bijbehorende dienstverlening</i>	14
4.8.1.	Gunningcriterium	15
4.8.2.	Beoordelingscommissie	15
4.8.3.	Beoordeling prijs	15
4.8.4.	Beoordeling kwaliteit	16
4.8.5.	Totale puntentelling	16
5.	<i>Programma van eisen</i>	17
5.1.1.	Apparatuur	17
5.1.2.	Samenwerking met ICT-dienstverlener	17
5.1.3.	DEP-registratie	17
5.1.4.	Advisering en accountmanagement	17
5.1.5.	Prijzen	17
5.1.6.	Garantie	17
5.1.7.	Helpdesk	18
5.1.8.	Leveringen	18
5.1.9.	ICT-dienstverlening	18
5.1.10.	Managementrapportage en CMDB-registratie	19
5.1.11.	Facturatie	19
6.	<i>Perceel 2 Levering van touchscreens</i>	20
6.7.1.	Gunningcriterium	21
6.7.2.	Beoordelingscommissie	21
6.7.3.	Beoordeling kwaliteit	21
1.	Beoordeling antwoorden	21
6.7.4.	Totale beoordeling	22
6.8.1.	Garantie	23
6.8.2.	Reserve onderdelen en componenten	23
6.8.3.	Offertes	23
6.8.4.	Levering en levertijd	23
6.8.5.	Procedure ten behoeve van afhandeling storingen en gebreken	23

6.8.6.	Service afspraken	23
6.8.7.	Accountmanagement.....	24
6.8.8.	Managementrapportage.....	24
6.8.9.	CMDB (configuration management database)	24
6.8.10.	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	24
6.8.11.	Facturatie	24
7.	Perceel 3 ICT-dienstverlening	25
7.1.	Huidige situatie en omvang	25
7.2.	Scope van de opdracht en nieuwe situatie	26
8.	Beoordeling	27
8.1.	Eigen verklaring.....	28
8.2.	Certificering.....	28
8.3.	Beoordelingssystematiek	28
8.5.	Subgunningscriterium Prijs	28
8.6.	Subgunningscriterium kwaliteit	29
9.	Programma van Eisen	30
9.1.	ICT-dienstverlening	30
9.2.	Incidentenafhandeling	30
9.3.	Identity en Access Management (IAM).....	32
9.4.	Functioneel beheer	32
9.5.	Levering van componenten ten behoeve van de netwerkinfrastructuur	33
9.6.	Beheer van het Netwerk	33
9.7.	Beheer van Hardware	33
9.8.	Informatiebeveiliging en Privacy.....	34
9.9.	Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer	34
9.10.	Digitale Leer Omgeving (DLO)	35
9.11.	Applicatiebeheer	35
9.12.	Managementrapportage.....	35
9.13.	Migratie.....	36
9.14.	Leveringen door Derden	36
9.15.	Facturatie	36

Begrippen

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

Aanbesteding	De onderhavige openbare Aanbesteding overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 die strekt tot verlening van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsleidraad	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen die door Opdrachtgever aan de inschrijvers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Opdrachtgever en de inschrijver plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de Opdrachtgever gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, o.a. de Aanbestedingsleidraad, het concept van de Overeenkomst en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingsprocedure	De procedure volgens de vigerende aanbestedingswetgeving, waarin de Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.
Aanspreekpunten	Medewerkers van Opdrachtgever die zijn geautoriseerd om op te treden als contactpersoon. Deze autorisatie is vastgelegd in een register van Opdrachtgever en kan betrekking hebben op één of meer Locaties of op specifieke aandachtsgebieden.
Bijlage	Een addendum bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken. Indien wordt gerefereerd naar een Bijlage middels een nummer, bijvoorbeeld Bijlage 2, dan wordt ook verwezen naar de eventuele subdocumenten aangeduid met een letter, bijvoorbeeld Bijlage 2B.
Digitale leeromgeving	Bundeling van applicaties voor leerlingen op één platform
Functioneel beheer	Het aanmaken en muteren van Gebruikers en het toekennen van rollen en rechten.
ICT-hardware	Hieronder wordt verstaan: • Desktops; • Chromebooks; • Laptops; • Monitoren

- Randapparatuur;

Informatiebeheer	Het opslaan, beheren, toegankelijk houden en vernietigen van informatie conform wettelijke eisen.
Inschrijving	Het aanbod dat inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Opdrachtgever en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Locatie	Een locatie van of in gebruik door Opdrachtgever.
NaaS	Network as a Service (NaaS) is een complete netwerkoplossing met hardware, software, service, beveiliging en ondersteuning inbegrepen zonder zelf fysieke netwerkinfrastructuur te hoeven kopen en te beheren.
Offerte	De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde Conexus.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit in het kader van de Aanbesteding.
Opvolgtijd	De tijd tussen het melden van een incident door Opdrachtnemer en de registratie van een Incident door de Opdrachtnemer. In het geval van een telefonische melding betreft dit het moment vanaf de start van de telefonische oproep door Opdrachtgever tot en met de beantwoording van de oproep en de registratie van het incident door Opdrachtnemer.
Programma van Eisen (PvE)	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in dit document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
Responsetijd	De tijd tijdens Werkuren tussen het moment van melding van een incident bij de Opdrachtnemer door Opdrachtgever tot het moment waarop de Opdrachtnemer start met het oplossen.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.
WaaS	Wifi as a Service (WaaS) is een draadloze netwerkoplossing met hardware, software, service, beveiliging en ondersteuning inbegrepen zonder zelf fysieke netwerkinfrastructuur te hoeven kopen en te beheren.
Werkdagen	Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en de in Nederland erkende feestdagen.
Werkuren	De uren op de Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;

- het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

1. Inleiding Conexus

Conexus wil middels een Openbare Europese Aanbesteding leveranciers contracteren voor de levering van ICT hardware met bijbehorende dienstverlening, touchscreens en ICT dienstverlening

Conexus is bevoegd gezag over 31 scholen voor basisonderwijs, speciaal basisonderwijs en speciaal onderwijs in de gemeenten Heumen en Nijmegen.

Onze identiteit

De scholen van Conexus kennen zowel een openbare als een bijzondere signatuur. Alleen daarom al is elke leerling welkom op onze scholen, ongeacht zijn of haar achtergrond of (geloofs)overtuiging. Zowel de kernwaarden van het openbaar onderwijs – gelijkwaardigheid, vrijheid en ontmoeting – als de meer zingevende kant van het bijzonder onderwijs worden op al onze scholen omarmd.

Onze beloftes

Het onderwijs op onze scholen kan op accenten verschillen; de visie van de school of de samenstelling van de leerling populatie kan immers om iets anders vragen. Wat ons bindt en waaraan een Conexusschool en onze organisatie te herkennen zijn, is beschreven in vijf beloftes. Dat vinden we ook wel spannend. Wie een belofte doet, moet deze ook nakomen. We zijn hierop aanspreekbaar. Onze beloftes vormen een scharnierpunt binnen onze organisatie, dus ook tussen collega's, en in onze contacten met de buitenwereld. Deze beloftes raken ons en geven ons richting.

Binnen onze organisatie geldt dat:

1. iedereen zichzelf **welkom** en gehoord voelt;
2. we handelen **vanuit vertrouwen**;
3. we **ons vak serieus** nemen en blijven leren en ontwikkelen;
4. we **transparant** zijn in ons handelen;
5. we gericht zijn op de **toekomst** en op wat we **positief** kunnen beïnvloeden

Wij gaan voor goed onderwijs. Onderwijs dat kinderen in staat stelt om, vanuit verbinding en betrokkenheid, kennis en vaardigheden te leren, eigen ontwikkelkracht te ontdekken én te benutten zodat zij daarmee voorbereid zijn op hun verdere (school)loopbaan en leven.

2. De uitgangspunten

2.1. Perceelindeling

Er is een indeling in drie percelen namelijk:

- Perceel 1 levering van ICT-hardware met bijbehorende dienstverlening
- Perceel 2 levering van touchscreens
- Perceel 3 ICT-dienstverlening

2.2. Omvang van de opdracht

Het budget voor perceel 1 bedraagt € 2.800.000,00 over een periode van 4 jaar.

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

Het budget voor perceel 3 bedraagt € 1.750.000,00 over een periode van 7 jaar.

2.3. CPV-codering

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

- 72700000-7 Computernetwerkdiensten.
- 30231300-0 Beeldschermen
- 30213000-5 Personal computers

2.4. Verplichtingen inschrijver

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

- Verplichtingen die voortkomen uit het Programma van Eisen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de Nota's van Inlichtingen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende inschrijver;
- Verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de Offerte van de winnende inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende inschrijver aangeboden worden.

2.5. Ingangsdatum overeenkomst en looptijd

Voor de percelen ICT hardware en touchscreens is de ingangsdatum van de raamovereenkomst 11-1-2025. De looptijd van deze raamovereenkomsten is vier jaar en loopt van rechtswege na vier jaar af.

Voor het perceel ICT-dienstverlening is de ingangsdatum van de overeenkomst 11-1-2025. Vanaf die datum start de migratie, die afgerond moet zijn op 10-3-2025. De ingangsdatum van de overeenkomst ICT-dienstverlening wordt initieel gesloten voor een bepaalde tijd van drie jaar. Deze overeenkomst loopt na drie jaar van rechtswege af, tenzij de optie gelicht wordt door Opdrachtgever, waarbij de overeenkomst verlengd wordt voor onbepaalde tijd met een wederzijdse opzegtermijn van negen maanden.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Wijze van aanbesteding

Voor deze aanbesteding is gekozen voor de Europese openbare procedure.

3.2. Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning onder voorbehoud van kleine wijzigingen:

Planning Aanbesteding	
Publicatie	dinsdag 5 november 2024
Sluitingsdatum eerste vragenronde	maandag 18 november 2024
Eerste Nota van Inlichtingen	vrijdag 22 november 2024
Sluitingsdatum tweede vragenronde	vrijdag 29 november 2024
Definitieve Nota van Inlichtingen	donderdag 5 december 2024
Indienen Offertes*	maandag 16 december 2024
Voorlopige gunning	vrijdag 20 december 2024
Definitieve gunning	vrijdag 10 januari 2025
Ingangsdatum overeenkomst	zaterdag 11 januari 2025
Start migratie perceel 3	zaterdag 11 januari 2025
Migratie perceel 3 afgerond	maandag 10 maart 2025
Ingangsdatum dienstverlening perceel 3	maandag 17 maart 2025

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

3.3. Communicatie

Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality. Het is op straffe van uitsluiting niet geoorloofd om met andere personen dan met de hierna genoemde persoon te communiceren over deze aanbesteding:

Key-Quality BV
T.a.v. dhr. P. Nijkamp
paul.nijkamp@key-quality.nl

De onder 3.2 genoemde Data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsstukken worden gepubliceerd op dit platform.

3.4. Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Het is mogelijk dat de inschrijver desondanks vragen en/of bezwaren heeft vanwege bijvoorbeeld onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden, onvolkomenheden

en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften. In dat geval moet de inschrijver Opdrachtgever daarvan uiterlijk ten tijde van de inlichtingenrondes (zie het tijdschema van de aanbestedingsprocedure hierboven) op de hoogte stellen en om opheldering vragen en/of bezwaar maken via de genoemde contactpersoon. Door het indienen van de inschrijving gaat u onverkort akkoord met de bepalingen van de Aanbestedingsdocumenten. Indien de inschrijver Opdrachtgever niet binnen voornoemd tijdsbestek op de voorgeschreven wijze heeft gewezen op eventuele tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften, dan kan zij hier op een later tijdstip niet alsnog over klagen. In dat geval heeft de inschrijver zijn rechten op bezwaar verwerkt.

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

3.5. Klachtenregeling

Voor onderhavige aanbestedingsprocedure geldt de klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012. Een inschrijver kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een Klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een Ondernemer zowel een Klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de Klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

3.5.1. Uitgangspunten

De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn als volgt.

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

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

3.5.2. Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht

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

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

- Indien de Klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij Nota van Inlichtingen dan wel anderszins, toont de Ondernemer aan dat de reactie van Opdrachtgever niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de Ondernemer;
- De Klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling.

3.6. Indienen Offerte - sluitingsdatum

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 16 december 2024 vóór 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen in TenderNed. Offertes die op een andere dan de voorgeschreven wijze worden ingediend, worden terzijde gelegd en niet in behandeling genomen.

3.7. Inhoud Offerte

De offerte dient overzichtelijk te zijn en overeenkomstig de volgorde zoals aangegeven in Bijlage 2.

3.8. Opening van de Offertes

De opening van de kluis vindt plaats op 16 december 2024 na 12:00 uur.

3.9. Gunning

Op 20 december 2024 zal Key-Quality namens Opdrachtgever aan de inschrijvers schriftelijk bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijvers Opdrachtgever voornemens is de opdrachten te gunnen. Afgewezen inschrijvers kunnen via Key-Quality (zie paragraaf 3.3 voor contactgegevens) om een toelichting vragen.

Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient vóór 10 januari 2025 een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever.

Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal Opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid als Opdrachtgever daarover de winnende partij schriftelijk heeft bericht.

3.10. Voorbehouden

3.10.1. Schadevergoeding

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel of gedeeltelijk te staken, zonder tot enigerlei schadevergoeding aan de inschrijvers verplicht te zijn.

3.10.2. Geen verplichting tot gunning

Er is geen verplichting tot gunning.

3.10.3. Individuele beëindiging

Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat de inschrijver voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

3.11. Algemene bepalingen

3.11.1. Taal

De offerte dient volledig opgesteld te zijn in het Nederlands. Gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt uitsluitend in het Nederlands gecommuniceerd.

3.11.2. Nederlands recht

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

3.11.3. Kostenvergoeding

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

3.11.4. Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om concurrerende prijzen aan te bieden.

3.11.5. Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is minimaal 90 dagen.

3.11.6. Intellectueel eigendom en geheimhouding

De inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbieding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan Derden, kan leiden tot uitsluiting van deelname. Het intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij Opdrachtgever. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld,

mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins.

De inschrijvingsdocumenten en alle Bijlagen die de inschrijver in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van Opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door Opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle bestanden en producten die in opdracht van Opdrachtgever door de inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van Opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd zal worden, is de inschrijver verplicht deze bestanden en producten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan Opdrachtgever op eerste verzoek, of – indien gewenst door Opdrachtgever – zal de inschrijver de bestanden en producten op eerste verzoek van Opdrachtgever vernietigen.

3.11.7. Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.12. Combinatie of onderaannemers

De inschrijver dient aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Van alle partijen die deel uitmaken van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht (Bijlage 3).

3.12.1. Onderaannemers

De inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers te geven. In dit geval dient de inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient hij aan te geven aan welke Opdrachtnemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden (Bijlage 4).

3.13. Inkoopvoorwaarden

Op het af te sluiten contract zijn de inkoopvoorwaarden, zoals opgenomen in Bijlage 5, van toepassing. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing. Bij tegenstrijdigheid tussen de aanbestedingsdocumentatie en de inkoopvoorwaarden prevaleert de aanbestedingsdocumentatie.

4. Perceel 1 Levering van ICT-hardware met bijbehorende dienstverlening

4.1. Scope en omvang van de opdracht

De opdracht heeft betrekking op de volgende hardware:

- Desktops
- Laptops
- Chromebooks
- Monitoren
- Randapparatuur en accessoires

4.2. Ingangsdatum overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 11 januari 2025.

4.3. Duur raamovereenkomst

Conexus wenst een raamovereenkomst te sluiten met een looptijd van vier jaar.

4.4. Beoordeling

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

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

De beoordeling verloopt in twee fases:

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

4.5. Eigen verklaring

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een eigen verklaring (UEA bijlage 6) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de in het bestek genoemde uitsluitingsgronden voordoet. Tevens geeft aanbieder in deze eigen verklaring aan dat aanbieder voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. De aanbieder dient op verzoek van Conexus de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien Conexus de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

4.6. Geschiktheidseisen aangaande de financiële draagkracht

Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's die verband houden met de

uitvoering van de opdracht. Conexus acht een aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 5.000.000 per jaar in deze aanbestedingsprocedure passend. Deze eis geldt zowel op het moment van inschrijven als tijdens de looptijd van de overeenkomst.

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

4.7. Concern

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

4.8. Gunning

4.8.1. Gunningcriterium

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

Prijs	20
Kwaliteit	80

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

4.8.2. Beoordelingscommissie

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

4.8.3. Beoordeling prijs

Conexus heeft er voor gekozen om een opslagpercentage op de inkoopprijs uit te vragen. Ten behoeve van de bepaling van het aantal punten dat toegekend wordt voor dit opslagpercentage dient het prijzenblad van bijlage 7 ingevuld te worden.

Conexus heeft ervoor gekozen om een absolute beoordelingsmethodiek toe te passen. Dit betekent dat inschrijvingen niet ten opzichte van elkaar worden beoordeeld. Inschrijvers kunnen met elk opslagpercentage inschrijven. Maar voor de berekening van het aantal punten dat toegekend wordt voor het opslagpercentage, wordt uitgegaan van de gedachte dat een opslagpercentage van lager dan 2% en hoger dan 5,5% niet marktconform is. Daarom levert een opslagpercentage van of lager dan 2% slechts het maximaal aantal te behalen punten op, namelijk 20. Een opslagpercentage van hoger dan 5,5% levert 0 punten op. Dus inschrijvingen zijn met elk opslagpercentage toegestaan, mits niet 0 of negatief.

De gebruikte formule is als volgt: $\text{ALS}(\text{OP} > 5,5; 0; \text{ALS}(\text{OP} \leq 2; 20; (5,5 - \text{OP}) * 5,71))$
OP staat voor Opslag Percentage

4.8.4. Beoordeling kwaliteit

De beoordeling van de kwaliteit gebeurt aan de hand van de toekenning van punten voor de beantwoording van de vragen, bijlage 8.

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

Algemeen

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

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

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

Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. De toegekende punten worden gemiddeld over de beoordelaars en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor, die per vraag is weergegeven, zodat voor de vragen maximaal 80 punten gescoord kunnen worden. In de beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

De vragen zijn opgenomen in bijlage 8. De antwoorden op de vragen mogen samen, inclusief eventuele bijlagen, maximaal zes A4 bedragen.

4.8.5. Totale puntentelling

De toegekende punten voor het opslagpercentage en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld en met de inschrijver die de beste prijs/kwaliteitverhouding biedt, wordt een raamovereenkomst gesloten volgens de in bijlage 9 opgenomen conceptraamovereenkomst.

5. Programma van eisen

5.1.1. Apparatuur

Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt geleverd, voldoet aan de volgende eisen:

- De apparatuur is nieuw (geen refurbished apparatuur)
- De apparatuur is geschikt voor een zakelijke en onderwijsomgeving
- Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

5.1.2. Samenwerking met ICT-dienstverlener

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

5.1.3. DEP-registratie

In het geval dat Conexus overgaat tot de aanschaf van iPads dient inschrijver zorg te kunnen dragen voor de DEP-registratie.

5.1.4. Advisering en accountmanagement

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

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

Indien Conexus dit wenst dient inschrijver te ondersteunen bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.

Ieder kwartaal vindt een overleg plaats met Conexus. Tijdens dit gesprek bespreekt de accountmanager de resultaten van de managementrapportage en wordt de voortgang van de overeenkomst besproken. Daarnaast brengt de accountmanager Conexus op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Tevens heeft Conexus de mogelijkheid om tijdens dit gesprek verbeterpunten aan te dragen indien de samenwerking niet geheel conform afspraak of naar wens verloopt. Inschrijver stelt in een dergelijk geval een verbeterplan op dat uiterlijk binnen 2 weken na het overleg wordt aangeboden.

5.1.5. Prijzen

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

Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening dan de inkooprijs en het opgegeven opslagpercentage. Inschrijver dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.

5.1.6. Garantie

Alle producten worden standaard geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de overeenkomst stelt Conexus per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.7. Helpdesk

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

5.1.8. Leveringen

Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. De leverdatum van een BTO bestelling ligt binnen een termijn van twee maanden. De leverdatum van een standaard bestelling ligt binnen twee weken. De leverdatum geldt als fatale termijn.

Inschrijver brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen. Apparatuur moet op de aangewezen plek gebruiksklaar opgeleverd worden. Onder gebruiksklaar wordt verstaan, dat de apparatuur uitgepakt en geïnstalleerd is. Apparatuur wordt geleverd op afgesproken leverdatum. Het tijdstip wordt bepaald in overleg met locatieverantwoordelijke.

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

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

Opdrachtnemer levert minimaal de volgende diensten:

- Afvoer verpakkingsmateriaal
- Gecertificeerde afvoer oude apparatuur
- Datawipe
- Installatie apparatuur (in daarvoor aangewezen locatie)

5.1.9. ICT-dienstverlening

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

- Demo-apparatuur aanbieden
- Installatie image
- Assettagging
- Aanhouden voorraad

- DOA-controle
- Bundelen orders (werkplek + accessoires)
- CMDB opstellen en actueel houden

5.1.10. Managementrapportage en CMDB-registratie

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

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

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

5.1.11. Facturatie

Facturatie geschiedt per aanvraag, achteraf, inclusief en exclusief BTW onder vermelding van schoolnaam en brinnummer. De facturen worden aangeleverd in PDF formaat. Facturen dienen verzonden te worden naar: <mailto:facturen@conexus.nu>.

6. Perceel 2 Levering van touchscreens

6.1. Ingangsdatum overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 11 januari 2025.

6.2. Duur raamovereenkomst

Conexus wenst een raamovereenkomst te sluiten met een looptijd van vier jaar

6.3. Beoordeling

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

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

De beoordeling verloopt in twee fases:

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

6.4. Eigen verklaring

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een eigen verklaring (UEA bijlage 6) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de in het bestek genoemde uitsluitingsgronden voordoet. Tevens geeft aanbieder in deze eigen verklaring aan dat aanbieder voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. De aanbieder dient op verzoek van Conexus de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien Conexus de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

6.5. Geschiktheidseisen aangaande de financiële draagkracht

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

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

6.6. Concern

Indien een aanbieder of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen

het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient hij bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

6.7. Gunning

6.7.1. Gunningcriterium

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

Prijs	50
Kwaliteit	50

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

6.7.1. Subgunningscriterium prijs

Inschrijver dient de gele velden in Bijlage 7– Prijzenblad P2' in te vullen. De inschrijver die de laagste prijs per variant biedt, ontvangt hiervoor 10 punten. Per variant ontvangen de overige inschrijvers punten volgens de volgende formule: Laagste prijs/inschrijfprijs x 10.

Aangezien er 7 varianten zijn waarvoor theoretisch maximaal $7 \times 10 = 70$ punten gescoord kunnen worden en 50 punten verdiend kunnen worden voor de prijzen, wordt de uiteindelijke puntentoekenning als volgt gedaan:

Totale aantal punten voor de prijzen van de varianten x 0,71 = toegekend aantal punten voor de prijzen.

Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Inschrijver dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc. Na het eerste contractjaar mag een indexering plaatsvinden volgens CPI Alle huishoudens.

6.7.2. Beoordelingscommissie

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

6.7.3. Beoordeling kwaliteit

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

1. Beoordeling antwoorden

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

Algemeen

Het antwoord op de vraag moet concreet zijn. Dat betekent dat het SMART moet zijn geformuleerd. De procedures moeten planmatig zijn beschreven. Onder planmatig wordt verstaan dat in het antwoord een planning is opgenomen. Bovendien houdt planmatigheid in dat beschreven wordt op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde

resultaat bereikt is. Vervolgens dient beschreven te zijn, welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is. Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd mogen worden met een hoge puntentoeckenning.

Bij de puntentoeckenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

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

Deze puntentoeckenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. De toegekende punten worden gemiddeld over de beoordelaars en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor, die per vraag is weergegeven, zodat voor de vragen maximaal 50 punten gescoord kunnen worden. In de beoordelingsvergadering worden de puntentoeckenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoeckenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

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

6.7.4. Totale beoordeling

De toegekende punten voor prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld en met de inschrijver met de meeste punten, wordt een overeenkomst gesloten, volgens de in bijlage 13 opgenomen conceptraamovereenkomst.

6.8. Programma van eisen

6.8.1. Garantie

Op de apparatuur dient de volgende garantie gegeven te worden:

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

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

Indien Opdrachtnemer de next business day on site garantie niet volledig nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd aan Opdrachtnemer een boete op te leggen van € 25,- per dag, dat het apparaat niet volledig functioneert na de eerste werkdag waarop het niet volledig functioneren van het apparaat, inclusief panel, onderstel en lift, is gemeld.

6.8.2. Reserve onderdelen en componenten

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

6.8.3. Offertes

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

6.8.4. Levering en levertijd

De apparatuur dient gebruiksklaar opgeleverd te worden. Hieronder wordt verstaan: het apparaat met OPS-module wordt op de door Conexus aangewezen locatie in samenwerking met de ICT-dienstverlener geïnstalleerd, gemonteerd, aangesloten, geconfigureerd en getest. Leveringen worden altijd afgestemd met Conexus en eventueel met de ICT beheerorganisatie (indien noodzakelijk) zodat de nieuwe hardware volgens planning in gebruik kan worden genomen.

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

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

6.8.5. Procedure ten behoeve van afhandeling storingen en gebreken

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

6.8.6. Service afspraken

Communicatie over de dienstverlening vindt plaats op drie niveaus:

- Op operationeel niveau: Op dit niveau vinden de dagelijkse contacten over incidenten, klachten, vragen, etc., plaats tussen de klant en de helpdesk;
- Op tactisch niveau: Op dit niveau vindt gedurende de looptijd van het contract periodiek overleg plaats tussen Leverancier en de klant over de evaluatie van het traject, wensen ten aanzien van

dienstverlening, bijstellingen van service levels, facturatie en procedures. Dit contact wordt door Leverancier geïnitieerd;

- Op strategisch niveau: Op dit niveau vindt regelmatig, op initiatief van Leverancier, afstemming plaats tussen de klant en Leverancier over evaluatie van het contract, verdere voortzetting van het contract, tarieven, etc.

6.8.7. Accountmanagement

Leverancier zorgt voor één aanspreekpunt voor de SPoC van Conexus en Conexus zelf aangaande alle in het PvE gestelde eisen en uitvoeringstaken.

6.8.8. Managementrapportage

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

- Storingen en afhandeling;
- Klachten en afhandeling.

6.8.9. CMDB (configuration management database)

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

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

6.8.10. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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

6.8.11. Facturatie

Facturatie geschiedt per aanvraag, achteraf, inclusief en exclusief BTW onder vermelding van schoolnaam en brinnummer. De facturen worden aangeleverd in PDF formaat. Facturen dienen verzonden te worden naar: facturen@conexus.nu.

7. Perceel 3 ICT-dienstverlening

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het realiseren van een stabiele, werkende ICT-omgeving voor medewerkers en leerlingen.

Conexus streeft ernaar een zo beperkt mogelijk aantal medewerkers van Opdrachtnemer op de scholen actief te laten zijn. Conexus steekt sterk in op ICT-professionalisering van eigen medewerkers en daarnaast kosten voor externe "inhuur" te beperken.

Opdrachtgever wil door deze aanbesteding bereiken dat:

- 1) Gebruikers eenvoudig kunnen communiceren, plannen en samenwerken;
- 2) Gebruikers plaats-, tijd- en Device onafhankelijk kunnen werken op basis van single sign on;
- 3) Het technisch ICT- beheer wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Bij sommige scholen zorgt Opdrachtnemer dat daar waar nodig het beheer lokaal plaats kan vinden;
- 4) Dataveiligheid en privacy gewaarborgd zijn;
- 5) De ICT- beheeromgeving optimale ondersteuning biedt aan Gebruikers;
- 6) De deskundigheid van de medewerkers en de digitale geletterdheid van leerlingen wordt vergroot.

7.1. Huidige situatie en omvang

Opdrachtgever beschikt over een eigen bovenschoolse informatiemanagement/ICT-afdeling. Hier werken momenteel 4 medewerkers. De ICT-afdeling is hoofdbeheerder op de eigen omgevingen, maar besteedt alle uitvoerende taken uit aan de externe beheerpartij.

Opdrachtgever beschikt over een eigen meldingssysteem (Topdesk) voor centrale aanmelding van alle meldingen m.b.t. ICT en huisvesting. Er ligt een koppeling met de externe beheerpartij, systeem van de Opdrachtgever is hierin leidend.

Momenteel wordt het Netwerk- en werkplekbeheer uitgevoerd door één externe beheerpartij. Deze partij voert onderstaande diensten en/of werkzaamheden uit:

- Leveren, configureren en beheren Netwerkinfrastructuur (NaaS – oplossing).
- Wifi infrastructuur wordt beheerd door een andere partij in opdracht van de beheerpartij.
- Leveren, configureren en beheren van virtuele servers en noodstroomvoorziening.
- Uitvoeren van werkplekbeheer en het leveren van bloatware vrije images.
- Apparaten in- en uitschrijven in de Intune omgeving.
- Uitvoeren en configureren van Software distributie voor Windows apparaten en iPads.
- Het aanmaken en muteren van Gebruikers via automatische AFAS-koppeling en het incidenteel aanmaken van Gebruikers buiten de koppeling om. Zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- Het aanmaken en beheren van gedelegeerde mailboxen, e-mail verzendlijsten en beveiligingsgroepen. Zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- Het ondersteunen van Gebruikers onder andere als SPoC bij het gebruiken van de IT-systemen, het oplossen van incidenten en het uitvoeren van wijzigingen in de IT-systemen.

Er is één centrale Microsoft 365 omgeving in gebruik door alle scholen en staffbureau voor het secundaire proces (alles waarbij leerlingen niet direct betrokken zijn).

Daarnaast maakt een groot aantal scholen gebruik van een gecentraliseerde Google Workspace for Education omgeving voor het primaire proces, een kleine aantal scholen maakt hiervoor ook gebruik van Microsoft 365.

De Office 365 omgeving biedt single sign on naar een aantal voor Opdrachtgever bedrijfskritische Applicaties zoals het HR -systeem.

Voor leerlingen is er een single sign on koppeling met Basispoort.

Gebruikers worden automatisch geprovisioned vanuit de bronsystemen (Basispoort voor leerlingen, AFAS voor medewerkers).

Het intranet van Opdrachtgever wordt gehost in de Office 365 omgeving.

De Multifunctionals zijn geleverd door Konica Minolta. Voor het printen wordt er gebruikt van een follow-me oplossing, Papercut. Deze wordt beheerd door een externe partij (Cloudwise) op basis van een aanbesteding.

Op alle locaties is een draadloos gastennetwerk, medewerkersnetwerk, Eduroam en een schoolnetwerk aanwezig. Dit zijn aparte VLANs.

De huidige Applicaties en Hardware (CMDB) staan beschreven in Bijlage 10.

7.2. Scope van de opdracht en nieuwe situatie

Via deze aanbesteding wil Opdrachtgever bereiken dat:

- Er een gestandaardiseerde, stabiele en veilige ICT-omgeving is, waarbij maatwerk mogelijk is om het primaire onderwijs proces zo goed mogelijk te ondersteunen. Hiervoor is een goede samenwerking met de ICT-afdeling van de Opdrachtgever noodzakelijk, zodat de organisatie op dit gebied zo optimaal mogelijk ontzorgt wordt.
- Het secundaire proces moet in samenwerking ook zo goed mogelijk ondersteund worden, waarbij standaardisatie het uitgangspunt is, maar maatwerk soms noodzakelijk.

Opdrachtnemer draagt door middel van haar dienstverlening bij aan realisatie van bovenstaande doelstelling van Opdrachtgever.

Opdrachtgever wil gezamenlijk met de Opdrachtnemer de dienstverlening optimaal inrichten, hierbij zijn de volgende uitgangspunten van belang:

A. ICT is geen doel, maar een middel.

We zetten ICT in om het leren met en over ICT, en het werken met ICT te ondersteunen.

B. We bewaken een balans tussen de ruimte voor maatwerk op schoolniveau en de voordelen van uniformiteit op bestuursniveau.

Vanuit de gestandaardiseerde omgeving moet er ruimte zijn voor specifieke toepassing binnen het primaire proces en de visie van de school. Op bestuursniveau wordt er naar gestreefd om gebruik te maken van zoveel mogelijk SaaS / Cloud oplossingen.

C. Opdrachtgever werkt conform de geldende wet- en regelgeving zoals gesteld in onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming. (AVG)

Hierbij is het Informatie Beveiliging en Privacy (IBP)-beleid leidend. Hierin wordt een balans tussen wetgeving en praktische uitvoering nagestreefd.

Het lokale beheer is geminimaliseerd. Software wordt centraal beheerd en van daaruit gedistribueerd naar de Hardware. Opdrachtnemer beheert de Google Workspace for Education (Chrome apparaten) en Intune Endpoint Manager (Windows en iPads).

Opdrachtgever beschikt over een eigen meldingssysteem (Topdesk) voor centrale aanmelding van alle meldingen m.b.t. ICT en huisvesting.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze in ieder geval de volgende werkzaamheden verricht:

- Leveren, configureren en beheren Netwerkinfrastructuur (bedraad en draadloos).
- Leveren, configureren, beheren en backuppen van virtuele servers en noodstroomvoorziening.
- Uitvoeren van werkplekbeheer en het leveren van bloatware vrije images.
- Opdrachtnemer is SPoC richting de dienstverlener van perceel 1 en de leverancier van perceel 2, alsook de leverancier van de multifunctionals en de Follow-Me oplossing.
- Windows apparaten dienen beheerd te worden via de Microsoft Intune omgeving.
- Chromebooks dienen beheerd te worden via de Google Workspace for Education omgeving
- iPads dienen beheerd te worden via de Microsoft Intune omgeving.
- Uitvoeren, configureren en up-to-date houden van Software voor zowel Microsoft Intune als de Google Workspace for Education omgevingen.
- Het aanmaken en muteren van Gebruikers via automatische AFAS-koppeling en het incidenteel aanmaken van Gebruikers buiten de koppeling om.
- Het ondersteunen van Gebruikers onder andere als SPoC bij het gebruiken van de IT-systemen, het oplossen van incidenten en het uitvoeren van wijzigingen in de IT-systemen.
- Een digitale leer omgeving voor leerlingen
- Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van haar data en platformomgevingen en houdt hier hoofdbeheer rechten op.
- Backup van Microsoft 365 omgeving wordt door een externe partij gedaan.
- Opdrachtgever beschikt over Bastion 365 voor veilig en versleuteld mailen.
- Het Functionele beheer is primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, maar moet ook incidenteel uitgevoerd kunnen worden door Opdrachtgever.
- Het Informatiebeheer binnen Microsoft 365 is primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- Opdrachtgever heeft lopende contracten voor de wifi. Deze contracten hebben een wisselende looptijd (zie bijlage 10). Opdrachtgever wil de losse contracten onderbrengen in één nieuw WaaS-contract als onderdeel van deze aanbesteding, vanaf het moment dat een contract verlopen is. Opdrachtgever wil dat Opdrachtnemer voor zowel de losse contracten als het nieuwe contract, als SPOC optreedt.

8. Beoordeling

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

- De aanbidding onvolledig is.
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt.
- De eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fases:

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

8.1. Eigen verklaring

De inschrijver dient aan zijn inschrijving een UEA (Bijlage 6) toe te voegen, waarmee de inschrijver aangeeft dat zich jegens hem geen van de in de UEA genoemde uitsluitingsgronden voordoet.

8.2. Certificering

Inschrijver dient te beschikken over een geldig ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig met als scope minimaal het Beheer en de Digitale Leer- en Werkomgeving die door de Opdrachtnemer worden geleverd aan Opdrachtgever. De gelijkwaardigheid wordt aangetoond door overlegging van een onafhankelijk auditrapport, inclusief TPM verklaring.

8.3. Beoordelingssystematiek

Het gunningcriterium is de beste prijs/kwaliteitverhouding. Dat betekent dat niet alleen de prijsaspecten bij de beoordeling worden meegewogen, maar ook de kwalitatieve aspecten. Hieronder is beschreven hoe het gunningcriterium wordt beoordeeld.

8.4. Weging prijs/kwaliteit

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

Prijs	30
Kwaliteit	70

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

8.5. Subgunningscriterium Prijs

De toekenning van de punten aan de tarieven gebeurt op basis van het door inschrijver ingevulde prijzenblad (Bijlage 7 Prijzenblad). Inschrijver vult alle gele cellen in. De inschrijver, die de laagste totaalprijs biedt, (cel C24) ontvangt hiervoor 30 punten. De andere inschrijvers krijgen naar rato punten toegekend. De totaalprijs wordt uiteraard bepaald door de inschrijver en hoeft niet noodzakelijk een optelling te zijn van de gele cellen.

De volgende formule wordt hiervoor gebruikt:

$$(\text{Laagste totaalprijs} / \text{totaalprijs inschrijving}) \times 30$$

8.5.1. Prijsaanpassingen

De aangeboden prijs blijft gehandhaafd gedurende de gehele contractperiode. Inschrijver geeft alle tarieven en prijzen op exclusief de verschuldigde B.T.W. Na vaststelling van de prijs worden tussentijdse prijsaanpassingen niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege. Vanaf 2025 mogen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden. De inschrijver kondigt dit uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder contractjaar aan. Indexering vindt uitsluitend plaats conform het gemiddelde consumentenprijsinflatiecijfer van het CBS over het aflopende contractjaar. De prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor een geheel contractjaar.

8.6. Subgunningscriterium kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden die gegeven worden op de vragen (Bijlage 12). De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Voor de kwaliteit kunnen in totaal maximaal 70 punten verdiend worden.

De antwoorden op de in Bijlage 12 geformuleerde vragen beantwoordt inschrijver in lettertype Arial, puntgrootte 10. De antwoorden op de vragen mogen samen, inclusief eventuele bijlagen, maximaal zes A4 bedragen.

8.6.1. Beoordeling kwaliteit

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

Algemeen

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

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

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

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

8.6.2. Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. Met de inschrijver die de meeste punten heeft gehaald voor de prijs en kwaliteit samen, wordt een overeenkomst gesloten. Zie Bijlage 14 Conceptovereenkomst.

9. Programma van Eisen

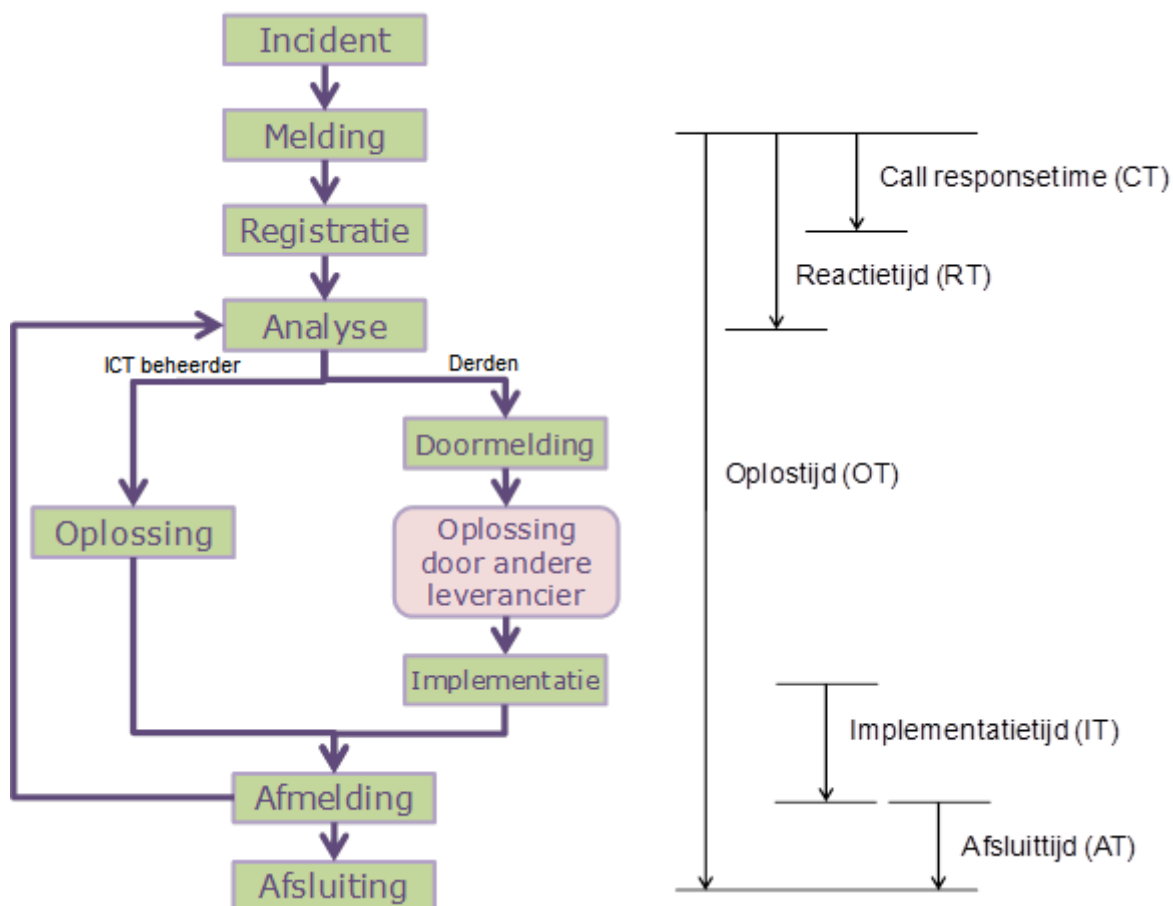
9.1. ICT-dienstverlening

De ICT-dienstverlening bestaat uit de volgende diensten:

- Incidentenafhandeling (zie 9.2)
- Identity en Access Management (IAM) (zie 9.3);
- Functioneel beheer (zie 9.4)
- Het beheer van het Netwerk (zie 9.5);
- Het beheer van Hardware (zie 9.6);
- Informatiebeveiliging en Privacy (9.7);
- Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer (9.8);
- Digitale Leer- en Werkomgeving (PO) (9.9);
- Applicatiebeheer (9.10);
- Migratie (9.11).

9.2. Incidentenafhandeling

De afhandeling van een Incident vindt schematisch als volgt plaats:



De melding van een Incident gebeurt door Opdrachtgever in de Topdesk omgeving van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient een API-koppeling met het systeem van Opdrachtgever te leggen, zodat Topdesk van de Opdrachtgever altijd leidend is. De ICT-beheerpartij registreert de melding en start met de analyse. De analyse is afgerond indien wordt begonnen met een oplossing danwel het Incident wordt doorgemeld aan een andere Leverancier EN de Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht. De melding is pas afgesloten als dit gereed gemeld is in de Topdesk omgeving van de Opdrachtgever.

Incidenten krijgen prioriteit 1, 2 of 3 toegekend. De definitie van deze prioriteiten alsmede de eisen aan de afhandeling van incidenten met deze prioriteiten worden op de volgende pagina's nader toegelicht. Wijzigingen worden behandeld als een Incident met prioriteit 3.

Prioriteit 1: Ernstig

Er is sprake van een ernstige verstoring van het werkproces en er is geen alternatief en/of workaround voorhanden. Een prioriteit 1 melding heeft betrekking op één of meer groepen leerlingen of medewerkers of op een afdeling van het stafbureau. Voorbeelden hiervan zijn:

- De lessen van groep 8 op een school liggen stil omdat de Digitale Leer- en Werkomgeving niet beschikbaar is.
- Het stafbureau heeft geen internet in verband met een netwerkstoring.

De volgende storingen worden in elk geval beschouwd als storingen die het werkproces blokkeren en die dus prioriteit 1 storingen zijn:

- Storingen aan het Netwerk die direct gevolgen hebben voor de reguliere werkzaamheden en/of het onderwijs aan een groep leerlingen. Bijvoorbeeld:
 - Aanmelden of autoriseren voor applicaties in het Netwerk is niet mogelijk;
 - Een koppeling met een primaire applicatie (Basispoort, LAS of Office365) werkt niet.
 - Het Netwerk is uitgevallen.
- Storingen aan een multifunctional. Bijvoorbeeld:
 - Er kan niet geprint of gekopieerd worden;
 - De multifunctional vertoont een storing waardoor niet de gewenste afdrukkwaliteit wordt behaald.
- Herstellen van (SaaS) backup (al dan niet uit een disaster recovery)
- Een beveiligingsincident waarbij sprake kan zijn van dataverlies, inbraak of dreiging.

Voor een Incident met prioriteit 1 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 2 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: maximaal 4 uur in 100% van de Incidenten.

Oplostijd: maximaal 8 uur in 95% van de Incidenten.

Prioriteit 2: Een verstoring van het werkproces

Dit betreft storingen waardoor het werkproces wordt geblokkeerd, maar een workaround voorhanden is. De volgende storingen worden in elk geval beschouwd als storingen die het werkproces blokkeren en die dus prioriteit 2 storingen zijn:

- Storingen aan het digitale schoolbord waardoor dit niet meer te gebruiken is.
- Een lokale applicatie start niet meer op.
- Medewerker heeft geen toegang tot e-mail op zijn device.

Voor een Incident met prioriteit 2 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: maximaal 4 uur in 99% van de Incidenten.

Oplostijd: maximaal 16 uur in 92% van de Incidenten.

Prioriteit 3: Een Incident op het werkproces

Dit betreft meldingen die opgelost moeten worden, maar waarbij een alternatief voorhanden is. De volgende storingen worden in elk geval beschouwd als Incidenten die invloed op het werkproces hebben en die dus prioriteit 3 storingen zijn:

- Een werkstation/laptop start niet op;
- Een digitaal schoolbord werkt niet geheel naar behoren en dient voorzien te worden van een nieuwe firmwareversie;

Voor een Incident met prioriteit 3 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: 16 uur in 95% van de Incidenten.

Oplostijd: 40 uur (of conform de overeengekomen planning) in 92% van de Incidenten.

9.3. Identity en Access Management (IAM)

- Eis 1 De Opdrachtnemer biedt provisioning aan vanuit de volgende bronsystemen: Basispoort (voor leerlingen), AFAS (voor medewerkers)
- Eis 2 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat mutaties in de bronsystemen geautomatiseerd worden overgenomen in het Identity en Access Management Systeem (IAMS) en Microsoft Entra ID.
- Eis 3 Gebruikers die uitdienst treden moeten vanuit de bovengenoemde bronsystemen op deze datum automatisch geblokkeerd worden. Na 3 maanden dient het account automatisch verwijderd te worden.
- Eis 4 Gebruikers kunnen via SSO inloggen op Basispoort (leerlingen).
- Eis 5 Opdrachtnemer assisteert Opdrachtgever bij het leggen van SSO koppelingen met applicaties.
- Eis 6 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle Gebruikers binnen 24 uur toegang hebben tot het Eduroam Netwerk.
- Eis 7 Alle medewerkers moeten gebruik maken van 2-stap verificatie via het Microsoft platform van Opdrachtgever. 2-stap verificatie vindt alleen plaats buiten de door Opdrachtgever aangewezen veilige netwerken.
- Eis 8 De Opdrachtnemer zorgt voor een aanmeldsystematiek: op de volgende drie mogelijkheden:
- a. Gebruikersnaam, wachtwoord en 2 stappen-verificatie voor medewerkers
 - b. Plaatjesinlog of QR-code en gebruikersnaam en wachtwoord voor leerlingen
- Eis 9 De accounts van de medewerkers van de ICT-afdeling van de Opdrachtgever hebben lokale admin rechten.

9.4. Functioneel beheer

- Eis 1 Aanmaken en muteren van gebruikers (zie 9.3)
- Eis 2 Het beheren van rechten op gedeelde mailboxen
- Eis 3 Het beheren van verzendlijsten
- Eis 4 Het beheren van beveiligingsgroepen
- Eis 5 Medewerkers moeten één of meerdere rollen toebedeeld kunnen krijgen, voor bijvoorbeeld verzendlijsten en beveiligingsgroepen.
- Eis 6 Wijzigingen in toegang moeten via de rollen direct ter beschikking kunnen worden gesteld aan alle Gebruikers die de specifieke gemuteerde rol hebben gekregen.
- Eis 7 Het beheren van policies binnen Microsoft 365 en Google Workspace.

9.5. Levering van componenten ten behoeve van de netwerkinfrastructuur

- Eis 1 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat configuratie en/of inrichting van alle Netwerkcomponenten, zoals maar niet uitsluitend switches, firewalls, routers.
- Eis 2 Alle benodigde Hardware om de NAAS-oplossing optimaal te laten functioneren is voor rekening van Opdrachtnemer.

9.6. Beheer van het Netwerk

- Eis 1 De interne netwerksnelheid moet minimaal 1 Gbit/s zijn, mits de bekabeling zich daarvoor leent.
- Eis 2 Opdrachtnemer levert een NaaS-oplossing
- Eis 3 Opdrachtnemer levert een WaaS-oplossing
- Eis 4 Alle medewerkers en leerlingen moeten toegang hebben tot de omgeving van Conexus vanaf alle locaties.
- Eis 5 Er zijn 4 wifi netwerken op elke locatie beschikbaar. Een Wifi schoolnetwerk alleen voor schoolapparaten, een WiFi medewerkers netwerk voor eigen apparaten van medewerkers, een gasten netwerk voor eigen apparaten van gasten en Eduroam.
- Eis 6 Het medewerkers, gasten en Eduroam wifi netwerk moeten volledig gescheiden van het schoolnetwerk functioneren.
- Eis 7 Aparte VLANs op locaties moeten mogelijk zijn wanneer hier behoefte aan is. Voor onder andere klimaatbeheersystemen en domotica dienen aparte VLAN geleverd worden.
- Eis 8 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de totale beveiliging en bescherming tegen Malware, virus en Ransomware op alle beheerde apparatuur van Opdrachtgever.
- Eis 9 Als de Opdrachtnemer gebruik wil maken van de huidige netwerkapparatuur dan is het onderhoud voor rekening Opdrachtnemer.
- Eis 10 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zowel Gebruikers als Medegebruikers toegang krijgen tot die diensten waarvoor Opdrachtgever toestemming heeft gegeven
- Eis 11 De Opdrachtnemer verzorgt de updates van de firewall(s) naar de laatste versie binnen 30 dagen na verschijnen van deze versie.
- Eis 12 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat configuratie en/of inrichting van alle Netwerkcomponenten, zoals maar niet uitsluitend switches, firewalls, routers, zodanig wordt bewaard dat de laatste instelling (niet ouder dan 24 uur) beschikbaar is en gebruikt kan worden voor direct herstel na een calamiteit.
- Eis 13 Voor het Netwerk geldt de eis dat het Netwerk minimaal 98% van de tijd beschikbaar moet zijn
- Eis 14 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle multifunctionals en printers worden opgenomen in het Netwerk en gedurende de looptijd in het Netwerk functioneren.

9.7. Beheer van Hardware

- Eis 1 De Opdrachtnemer beheert alle Hardware op de Locaties.
- Eis 2 Uitvoeren van werkplekbeheer en het leveren van bloatware vrije images
- Eis 3 De Opdrachtnemer neemt alle incidenten aan in relatie tot bestaande en nieuwe Hardware.
- Eis 4 De Opdrachtnemer zorgt dat security updates en security fixes voor operating systemen op de Hardware uiterlijk een week na verschijnen zijn uitgerold.
- Eis 5 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat upgrades en updates en fixes buiten werkuren worden uitgerold.
- Eis 6 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle updates, releases, versies, fixes en upgrades binnen één maand worden uitgevoerd.
- Eis 7 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle apparaten, die beheerd moeten worden:
- opgenomen worden in de beheerde omgevingen (Intune en Google Workspace) en internettoegang hebben en dat oude apparaten worden uitgeschreven;
 - Office Applicaties en Teams beschikbaar hebben, wanneer nodig;
 - Gekoppeld worden met de OneDrive van de gebruikers, wanneer nodig;
 - gebruik kunnen maken van de multifunctionals;
 - voorzien zijn van actuele Anti-malware en antivirus software;
 - voorzien zijn van alle updates van pakketten conform Eis 3 en 5 van deze paragraaf;
 - voorzien worden van de bedrijfsportal app;

9.8. Informatiebeveiliging en Privacy

- Eis 1 Opdrachtnemer is ten minste ISO27001 en/of NEN7510 of gelijkwaardig gecertificeerd.
- Eis 2 Opdrachtnemer is aangesloten dan wel bereid om zich als organisatie aan te sluiten bij het Privacy Convenant Onderwijs en zich te conformeren aan de afspraken van het convenant.
- Eis 3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluiten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een Verwerkersovereenkomst.
- Eis 4 Opdrachtnemer houdt rekening met doelbinding en Dataminimalisatie (AVG art. 5).
- Eis 5 In het kader van diezelfde doelbinding en Dataminimalisatie zijn er geen overbodige velden waarbinnen persoonsgegevens kunnen worden ingevuld.
- Eis 6 Voor de uitvoering van alle rechten van betrokkenen, zoals verwoord in AVG art. 12 tot en met 23, heeft Opdrachtnemer standaard informatie en procedures opgesteld.
- Eis 7 In het kader van het recht op Dataportabiliteit dient Data makkelijk exporteerbaar te zijn in een gestructureerde, algemeen gebruikte, leesbare en interoperabele vorm.
- Eis 8 Opdrachtnemer beschikt – in zijn rol van serviceorganisatie – over een ISAE 3402 rapportage of gelijkwaardig.
- Eis 9 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen dat de BIV-classificatie van de persoonsgegevens/ICT-toepassing als volgt is: Beschikbaarheid = midden (2), Integriteit = hoog (3), Vertrouwelijkheid = hoog (3).
- Eis 10 De Opdrachtnemer volgt de beveiligingsadviezen op van onder andere het NCSC conform ISO 27001/27002 zoals geformuleerd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de fabrikant van het operating system en andere leveranciers benodigd voor de gehele informatiebeveiliging.
- Eis 11 Voor het toepassen en aantonen van technische maatregelen hanteert Opdrachtnemer het toetsingskader behorende bij het Certificeringsschema Informatiebeveiliging en Privacy ROSA.
- Eis 12 Mocht het in de toekomst mogelijk zijn om leerlinggegevens op basis van ECK-iD (in het kader van de Regeling pseudonimisering onderwijsdeelnemers), of een andere, gelijkwaardige standaard, veilig uit te wisselen, dan implementeert Opdrachtnemer deze oplossing voor de eigen Applicatie/Applicaties en koppelingen.
- Eis 13 De Opdrachtnemer werkt zonder voorbehoud mee aan een mogelijke security audit. De resultaten van deze audit worden gedeeld met de Opdrachtnemer. Hoogste prioriteit bevindingen worden direct, doch uiterlijk binnen één maand opgelost.

9.9. Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer

- Eis 1 De Opdrachtnemer richt een servicedesk in welke voorziet in de registratie van alle meldingen: onderhoud, incidenten, verbeteringen, wijzigingen, aanpassingen, problemen en events.
- Eis 2 Opdrachtnemer is te allen tijde probleemeigenaar en neemt het eigenaarschap van iedere melding dat wil zeggen Opdrachtnemer is Single Point of Contact
- Eis 3 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van met derden gesloten overeenkomsten binnen de afspraken van die overeenkomsten. Dit geldt voor de volgende overeenkomsten:
 - Multifunctionals
 - Hardwareleverancier
 - Leverancier touchscreens
- Eis 4 Opdrachtnemer is SPoC richting hardware leverancier(s) voor het in- en uitschrijven van apparaten in Microsoft Intune en de Google Workspace for Education omgeving. Zowel voor nieuwe apparaten, reparaties als afvoer van afgeschreven apparaten.
- Eis 5 95% van de meldingen dient conform de aangegeven tijden behandeld te worden (alle tijden zijn in werkuren).
- Eis 6 Opdrachtnemer werkt samen met Derden. Deze samenwerking houdt het volgende in: dat Derden gefaciliteerd worden om hun dienstverlening uit te voeren. Dit gebeurt pas nadat Opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd.

- Eis 7 De Opdrachtnemer draagt zorg voor toetsing van garantie en de doormelding van garantie aan Derden.
- Eis 8 Overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt per kwartaal plaats op initiatief van Opdrachtnemer. In dit overleg wordt de managementrapportage besproken. Zie 9.12
- Eis 9 Op verzoek van een voor wijzigingen geautoriseerd aanspreekpunt voert de Opdrachtnemer een impactanalyse uit van een niet-standaard wijziging. Na goedkeuring van het aanspreekpunt voert de Opdrachtnemer deze wijziging uit.
- Eis 10 De Opdrachtnemer houdt een registratie bij van het volgende: Applicaties en de componenten van het Netwerk. Deze registratie is door daartoe geautoriseerde Gebruikers op elk moment in te zien.
- Eis 11 Data blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer alle Data, kosteloos beschikbaar gesteld door Opdrachtgever tijdens de overeenkomst periode OF beschikbaar gekomen tijdens de duur van de overeenkomst, direct ter beschikking stellen van Opdrachtgever.
- Eis 12 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan, behoudens de uitoefening van zijn werkzaamheden en met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, Software, Hardware en Data, beschikbaar gesteld door Opdrachtgever tijdens de overeenkomst periode OF beschikbaar gekomen tijdens de duur van de overeenkomst, ter beschikking te stellen aan Derden.
- Eis 13 Opdrachtnemer maakt het mogelijk, dat aangewezen medewerkers van Opdrachtgever zelf eerstelijns beheer uitvoeren.
- Eis 14 Opdrachtnemer meldt iedere vorm van 'Shadow IT' aan de Opdrachtgever.
- Eis 15 Uitvoeren, configureren en up-to-date houden van Software voor zowel Microsoft Intune als de Google Workspace for Education omgevingen.

9.10. Digitale Leer Omgeving (DLO)

- Eis 1 De leerkracht kan zelf Applicaties beschikbaar stellen aan leerlingen. Dit kan per leerling en per groep.
- Eis 2 De leerkracht kan zelf wachtwoorden van leerlingen van de eigen groep beheren.
- Eis 3 De leerkracht kan live meekijken op de apparaten van de leerlingen van de eigen groep.
- Eis 4 De Digitale Leer Omgeving bevat minimaal de in Bijlage 2 genoemde titels.
- Eis 5 De Digitale Leer Omgeving in het basisonderwijs geeft via SSO toegang tot Basispoort, G Suite for Education (Enterprise) en Microsoft Office 365; functioneel gelijkwaardige oplossingen zijn ook acceptabel.
- Eis 6 De Opdrachtnemer stelt twee weken voorafgaand aan update/ upgrades van zijn/haar digitale leeromgeving de release notes per e-mail ter beschikking aan het aanspreekpunt van de bovenschoolse ICT-afdeling.
- Eis 7 De Opdrachtnemer dient de DLO te faciliteren.

9.11. Applicatiebeheer

- Eis 1 Gebruikers mogen zelf geen applicaties installeren, tenzij het om een goedgekeurde applicatie gaat, die via de bedrijfsportal app wordt aangeboden.
- ~~Eis 2~~ De Opdrachtnemer garandeert dat Applicaties, werkend beschikbaar op een werkplek zijn binnen 5 werkdagen
- Eis 3 Distribueerbare Applicaties worden gedistribueerd naar Hardware zonder tussenkomst van een medewerker.
- Eis 4 De Applicaties uit Bijlage 2 moeten ondersteund kunnen worden.

9.12. Managementrapportage

De management rapportage bevat per afgesloten kwartaal en cumulatief over het lopende contractjaar de onderstaande onderdelen:

- Geregistreerde security-issues.
- Aantal gemelde Incidenten per Locatie per Prioriteit.
- Per prioriteit het aantal meldingen van Incidenten dat voldeed aan service niveaus voor wat betreft de Call Response Tijd, de Reactietijd en de Oplostijd.
- Per prioriteit het aantal meldingen van Incidenten dat niet voldeed aan service niveaus voor wat betreft de Call Response Tijd, de Reactietijd en de Oplostijd.
- Gemiddeld aantal openstaande Incidenten per Locatie.
- Aantal gemelde wijzigingen per Locatie, met per Wijziging de Status, een omschrijving en een kostenindicatie.
- Niet-Beschikbaarheid van Netwerken (per Locatie).
- Een Incidentenrapportage met per Incident
 - Registratienummer
 - Datum-tijd registratie
 - Locatie
 - Omschrijving
 - Oplossing
 - De Call Response Tijd
 - De Reactietijd
 - De Oplostijd
 - Trendanalyse Incidenten.
- Wijzigingen op verzoek van de ICT-beheerpartij.

9.13. Migratie

- Eis 1 De Opdrachtnemer rondt de migratie van de bestaande situatie naar de nieuwe situatie af vóór 10-03-2025. De dienstverlening start per 17-03-2024 tenzij de migratie niet succesvol is afgerond.
- Eis 2 De migratie wordt zoals aangegeven in het migratieplan van Opdrachtnemer uitgevoerd.
- Eis 3 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Gebruikers met een minimale onderbreking toegang verkrijgen tot hun Data en dat rechtenstructuren van toepassing blijven. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever gebruik maakt van de opslagfunctionaliteiten binnen Office 365 en de Google Workspace Education.
- Eis 4 De Opdrachtnemer is verplicht bij afloop van de contractperiode gedurende een overgangsperiode van maximaal 4 maanden mee te werken aan een mogelijke migratie (exit) naar een nieuwe Opdrachtnemer. Dit betekent in elk geval dat Opdrachtnemer de actuele configuratiegegevens van de NaaS-oplossing beschikbaar stelt en het beheer uitvoert op Locaties die nog niet zijn gemigreerd. De Opdrachtnemer ontvangt hiervoor maandelijks een vergoeding die gebaseerd is op de prijzen in het prijzenblad van deze inschrijving en in verhouding staat tot het in die maand nog niet gemigreerde aantal Locaties en het aantal daar geregistreerde leerlingen en Hardware.
- Eis 5 De Opdrachtnemer levert tijdens de migratie een training op Locatie aan alle medewerkers van Opdrachtgever die als doel heeft de vaardigheden van de medewerkers naar het gewenste niveau te tillen.

9.14. Leveringen door Derden

- Eis 1 Indien zich toekomstige ontwikkelingen voordoen, waarvoor de Opdrachtnemer niet de diensten kan leveren tegen een concurrerende prijs/kwaliteit verhouding (dit ter beoordeling van Opdrachtgever), behoudt Opdrachtgever zich het recht voor een beroep te kunnen doen op een derde partij, waarbij de Opdrachtnemer volledige medewerking moet leveren. Deze medewerking omvat in elk geval het beschikbaar stellen van configuratie gegevens, het verschaffen van toegang tot Netwerken en het overdragen van Data.

9.15. Facturatie

- Eis 1 Facturatie geschiedt per kwartaal, achteraf, exclusief en inclusief btw, per locatie een aparte factuur onder vermelding van schoolnaam en brinnummer en met kenmerk: Grootboekrekeningnummer 443215 – ICT diensten. De facturen worden aangeleverd in PDF formaat. Facturen dienen verzonden te worden naar: facturen@conexus.nu.