



De Haagse
Scholen

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Volgens de openbare procedure
voor het
IT beheer

Datum: 5 februari 2026

Versie: 2.0

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2 Prijzenblad

Bijlage 3 Referentieverklaring

Bijlage 4 Klachtenprocedure bij aanbesteden DHS

Bijlage 5a Concept van de Overeenkomst

Bijlage 5b Verwerkersovereenkomst

Bijlage 5c Privacy Convenant

Bijlage 6 ARBIT 2022

Bijlage 7 Kaders Incident en change proces en KPI's

Bijlage 8 Demarcatie service- en servicedesk per lijn domein

Bijlage 9 Gedragscode DHS

Bijlage 10 Privacyreglement

INHOUDSOPGAVE

Begrippen Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1	INLEIDING	7
1.1	Algemeen	7
1.2	Beschrijving van de Aanbestedende dienst	7
1.3	Aanleiding en doel van de aanbesteding	8
1.4	Marktconsultatie	8
1.5	Tijdspad	8
2	INHOUD VAN DE OPDRACHT	10
2.1	Single Point of Contact (SPoC), servicedesk en on-site support.....	11
2.2	SPOC (Single Point of Contact)	11
2.3	Werkplekbeheer	14
2.4	Softwaredistributie	18
2.5	Security en privacy	18
2.6	Mobile Device Management.....	19
2.7	Identity en Acces Management.....	19
2.8	IT- en serverbeheer	20
2.9	Gewenste IT-situatie.....	22
2.10	Lokaal support.....	24
2.11	Gebruikersbegeleiding	25
2.12	Telefonie	26
2.13	Printers.....	26
2.14	Configuration Management Database	26
2.15	Implementatie van de dienstverlening.....	27
2.16	Perceelindeling.....	30
2.17	Samenvoegen van de opdrachten	30
2.18	Looptijd van de overeenkomst	31
2.19	Omvang van de opdracht	31
2.20	Contractmanagement.....	31
3	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	32
4	EISEN AAN DE INSCHRIJVER	52
4.1	Uitsluitingsgronden	52
4.2	Geschiktheidseisen	53
4.3	Financiële en economische draagkracht.....	53
4.4	Referentiegegevens (Technische bekwaamheid).....	54
4.5	Informatiebeveiliging (technische bekwaamheid)	55
4.6	Kwaliteitsmanagement (technische bekwaamheid)	56
4.7	Uittreksel beroeps- of handelsregister	57
5	WENSEN EN BEOORDELING	58
5.1	Gunningscriterium en rangschikking van Inschrijvingen.....	58

5.2	Uitwerking gunningscriterium kwaliteit.....	59
5.3	Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen.....	69
5.4	Uitwerking gunningscriterium prijs.....	70
6	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	74
6.1	Beoordelen volledige en rechtsgeldige inschrijving.....	74
6.2	Beoordelen eisen van de opdracht.....	74
6.3	Beoordelen wensen van de opdracht.....	74
6.4	Bepaling definitieve totale eindscore	74
6.5	Beoordelen bewijsmiddelen.....	75
7	PROCEDURE INSCHRIJVING	76
7.1	Akkoordverklaring.....	76
7.2	Procedure algemeen.....	76
7.3	Communicatie.....	76
7.4	E-Herkenning	77
7.5	Vragen en inlichtingen.....	77
7.6	Een vraag verzenden naar de Aanbestedende dienst	77
7.7	Antwoorden van de Aanbestedende dienst	78
7.8	Gestanddoeningstermijn en inschrijving	78
7.9	Varianten.....	78
7.10	Kosten van de inschrijving	78
7.11	Stopzetten aanbesteding.....	78
7.12	Rangorde documenten	78
7.13	Tegenstrijdigheden of bezwaren	79
7.14	Klachtenregeling	79
7.15	Beslechting van geschillen.....	79
7.16	Indiening van de inschrijving	79
7.17	Vorm en inhoud van de inschrijving	80
7.18	Rechtsgeldige ondertekening	80
7.19	Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen	81
7.20	Eén inschrijving	82
7.21	Communicatie en taal.....	83
7.22	Algemene voorwaarden	83
7.23	Contractvoorwaarden	83
7.24	Toelichting op en verificatie van de inschrijving	83
7.25	Mededeling gunningsbeslissing.....	83

BEGRIPPEN

Aanbestedende dienst	De Haagse Scholen (DHS), stichting voor primair en speciaal openbaar onderwijs in Den Haag.
Beschrijvend document	Dit document, inclusief bijlagen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012.
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022).
Economisch meest voordelige Inschrijving	De inschrijving die op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding de hoogste definitieve eindscore heeft behaald.
Geschiktheidseisen	De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Inschrijver	De geïnteresseerde(n) die een inschrijving heeft/hebben ingediend of van plan is/zijn een Inschrijving in te dienen. Waar in dit document "u" wordt gebruikt, wordt hier Inschrijver mee bedoeld.
Inschrijving	Een door een Inschrijver ingediende offerte op dit Beschrijvend document.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de gestelde vragen met antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen. Hieronder vallen ook de vragen en antwoorden die verstuurd zijn via TenderNed.
Gunningsbeslissing	Het beoordelingsresultaat van de inschrijvingen die aan alle Inschrijvers bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden voor afwijzing en gunning.
Gebruiker	Alle personen die gebruik maken van ICT functionaliteiten binnen DHS.
Melder	Aangewezen personen die een melding bij de SPOC mogen doen.
Opdrachtgever	Stichting De Haagse Scholen.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de voorwaarden zijn vastgelegd waaronder de opdracht wordt uitgevoerd.

Nadere Opdracht	De opdrachten die op grond van de Overeenkomst door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt verstrekt.
Uitsluitingsgrond	Een omstandigheid die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreft en die leidt tot uitsluiting van zijn deelname aan de aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Een verklaring waarin de Inschrijver verklaart aan de in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gestelde eisen te voldoen door middel van het invullen en ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.
Verwerkersovereenkomst	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst die toeziet op de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van het IT-beheer.

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document bevat informatie over de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor uitvoering van het IT-beheer voor De Haagse Scholen (DHS), hierna te noemen de Aanbestedende dienst. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. U wordt uitgenodigd om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen.

1.2 Beschrijving van de Aanbestedende dienst

De Haagse Scholen (DHS) vormt het bestuur van de openbare scholen in Den Haag.

De Aanbestedende dienst omvat 51 scholen, welke verspreid zijn over 62 locaties in Den Haag. Van de 51 scholen zijn 42 scholen gericht op regulier basisonderwijs en negen scholen op speciaal (basis) onderwijs tot speciaal voortgezet onderwijs. Op de scholen en het bestuurskantoor van de Aanbestedende dienst volgen ruim 14.500 leerlingen onderwijs en zijn ruim 2.000 medewerkers werkzaam.

DHS heeft een nieuwe strategische koers vastgesteld. Deze koers bestaat uit drie strategische beloften:

- **Leefbaarheid:** Wij ondersteunen kinderen in het ontwikkelen van weerbaarheid, sociale vaardigheden en betrokkenheid, zodat zij kunnen opgroeien in een veilige en leefbare omgeving.
- **(Digitale) technologie:** Wij stimuleren dat kinderen bewust, kritisch en verantwoord leren omgaan met digitale middelen.
- **Basis- en toekomstvaardigheden:** Wij hanteren hoge verwachtingen en bieden ruimte voor talentontwikkeling, zodat leerlingen beschikken over de vaardigheden die nodig zijn voor de toekomst.

Naast de gezamenlijke missie en beloftes hebben alle scholen van de Aanbestedende dienst een eigen identiteit. Zo kan de Aanbestedende dienst een breed scala van onderwijsconcepten aanbieden. Op deze wijze is er altijd een school beschikbaar die aansluit bij de individuele leerbehoeften van de leerlingen.

De Aanbestedende dienst kent in de huidige situatie op bovenschools niveau (stichting) een bestuurskantoor. Het bestuurskantoor verleent diensten aan de scholen én aan het bestuur. Kijk voor meer informatie op www.dehaagsecholen.nl.

1.3 Aanleiding en doel van de aanbesteding

De behoefte aan een centraal georganiseerd IT-beheer zoals in dit Beschrijvend document beschreven, overschrijdt de Europese aanbestedingsgrens. De huidige beheercontracten zijn verdeeld over drie verschillende partners en worden in deze aanbesteding samengevoegd en ondergebracht bij één Opdrachtnemer. Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen of de overgangsperiode langer blijkt te duren dan voorzien, kunnen deze overeenkomsten, indien noodzakelijk, maandelijks worden verlengd, uitsluitend ten behoeve van een zorgvuldige overdracht en borging van de continuïteit van de nieuwe dienstverlening (overname van het huidige beheer).

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is het afsluiten van één (1) Overeenkomst met één (1) leverancier voor het complete IT-beheer op alle schoollocaties van De Haagse Scholen.

1.4 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze Aanbesteding hebben we een marktconsultatie doorlopen. De uitkomsten van de marktconsultatie zijn, voor zover relevant, gebruikt voor het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

1.5 Tijdspad

Voor deze aanbesteding is onderstaand termijnschema van toepassing:

Donderdag 11 december 2025	Verzenden publicatie, start inschrijvingstermijn
Donderdag 15 januari 2026 uiterlijk voor 12:00	Sluiting 1 ^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver.
Donderdag 22 januari 2026	Verzenden 1 ^e Nota van Inlichtingen
Donderdag 29 januari 2026 uiterlijk voor 12:00	Sluiting 2 ^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver.
Donderdag 5 februari 2026	Verzenden 2 ^e Nota van Inlichtingen
Maandag 23 februari 2026 uiterlijk voor 12:00	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen en vervolgens openen Inschrijvingen door Aanbestedende dienst
Maandag 23 februari– donderdag 5 maart 2026	Beoordelen Inschrijvingen
Dinsdag 17 maart & woensdag 18 maart 2026	Presentatiemoment(en)
Donderdag 26 maart 2026	Verzenden mededeling gunningsbeslissing
Vrijdag 27 maart t/m donderdag 16 april 2026	Bezwaartermijn
Vrijdag 17 april 2026	Definitieve gunning van de opdracht

Maandag 27 april 2026	Ingangsdatum Overeenkomst
-----------------------	---------------------------

DHS kan indien omstandigheden daartoe aanleiding geven, de genoemde termijn(en) wijzigen. In dat geval worden de nieuwe termijn(en) tijdig digitaal kenbaar gemaakt.

2 INHOUD VAN DE OPDRACHT

DHS zoekt middels deze aanbesteding een passende en proactieve partij die bijdraagt aan de verbetering, professionalisering en centralisatie van het huidige IT-beheer. Op dit moment is het IT-beheer binnen DHS per schoollocatie verschillend ingericht, wat resulteert in een versnipperde aanpak en werkwijzen. Naast de reguliere dienstverlening, zal binnen deze opdracht de focus liggen op de volgende zaken:

- Het realiseren en versterken van een centrale regierol op het IT-beheer door het inrichten van een gestructureerd wijzigingsbeheer, waarmee ongecoördineerde wijzigingen worden voorkomen en uniformiteit binnen de ICT-infrastructuur wordt geborgd;
- Het inrichten van een gestandaardiseerde ICT-omgeving;
- Het verhogen en borgen (normenkader IBP voor het funderend onderwijs) van het beveiligingsniveau door de invoering van eenduidig Identity & Access Management (Microsoft IAM), centrale logging en monitoring en een structureel programma voor security-awareness onder medewerkers en leerlingen;
- Het realiseren van een uniform en professioneel werkplekbeheer door het vaststellen generieke beleidskaders zoals vastgesteld binnen DHS, centrale sturing op beheerconfiguraties en het borgen van grip op gebruik van privéapparatuur en licentiebeheer;
- Het bieden van ondersteuning en beheer, met één centraal aanspreekpunt welke ook acties kan uitzetten over andere leveranciers (SPOC).

Voor DHS is het van groot belang dat de Opdrachtnemer een hoogstaande samenwerking aangaat en optreedt als partner. DHS dient te worden ondersteund bij het verhogen van het volwassenheidsniveau van het IT beheer en de interne gebruikersondersteuning, met als doel een stabiele en toekomstbestendige ICT-omgeving te realiseren.

Onderstaand wordt inzicht gegeven in de inhoud van de opdracht met betrekking tot het IT beheer. Deze uiteenzetting heeft tot doel om inschrijvers een duidelijk beeld te geven van de gewenste situatie, de strategische uitgangspunten en de doelstellingen die met deze aanbesteding worden nagestreefd.

Voor DHS is het van groot belang dat de Opdrachtnemer zich opstelt als een volwaardige partner. DHS wil worden ondersteund bij het optimaliseren en doorontwikkelen van haar IT-landschap, inclusief de transitie van drie afzonderlijke beheerpartijen naar een geïntegreerde en toekomstgerichte beheeromgeving.

De Opdrachtnemer dient de volgende diensten te leveren:

1. Eerste- en tweedelijns servicedeskpersoneel op afstand en on-site (op afroep);
2. Werkplekbeheer van alle onderstaande apparatuur, inclusief bijbehorende beheeromgevingen:
 - a. Microsoft Windows laptops en desktops;
 - b. Chromebooks;
 - c. MacBooks/Mac Mini's;
 - d. iPadOS/Android tablets;
 - e. iOS/Android smartphones;
 - f. Printen;
3. Software packaging en distributie (o.a. updates/upgrades OS'en, licentiebeheer en software);
4. Identity en Acces Management uitsluitend gebruikmakend van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde tooling.

Additionele diensten (op afroep).

2.1 Single Point of Contact (SPoC), servicedesk en on-site support

De Opdrachtnemer levert drie complementaire functies: Single Point of Contact (SPOC), servicedesk en on-site support. Deze functies werken samen om DHS-gebruikers optimaal te ondersteunen, met elk een eigen focus en verantwoordelijkheid. De SPOC fungeert als centraal coördinatiepunt en regievoerder, de servicedesk richt zich op operationele ondersteuning en het oplossen van meldingen, en on-site support biedt fysieke hulp op locatie wanneer dat nodig is.

In Bijlage 8 is weergegeven per domein en indien nodig per lijn (1ste/ 2de/3de) of Opdrachtnemer, DHS of een derde leverancier verantwoordelijk is. De demarcatie zal in samenspraak tussen DHS 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 7. Deze kaders dienen na gunning door Opdrachtnemer en DHS in samenwerking worden vastgelegd in procedures. Naast het leveren van de servicedesk en SPOC, dienen er ook een aantal IT-zaken beheerd te worden. Deze zaken zijn later in dit document uitgewerkt.

2.2 SPOC (Single Point of Contact)

DHS verwacht dat de SPOC één eenduidig kanaal biedt waar alle meldingen (vragen, incidenten en changes) binnenkomen. Dit moet zorgen voor duidelijkheid en efficiëntie voor alle DHS-gebruikers. De SPOC moet:

- Meldingen van gebruikers aannemen en registreren in de ITSM-tooling;

- Regie voeren over opvolging van meldingen, inclusief coördinatie met externe IT-leveranciers;
- Voortgang bewaken en tijdig communiceren van statusupdates naar alle betrokken partijen;
- Escalaties correct en tijdig doorzetten naar tweede-/derdelijns support of externe leveranciers.

Onder gebruikers wordt iedereen met een DHS-user account bedoeld, leerlingen vallen buiten de scope van melders. Daarnaast verlangt DHS dat de SPOC een coördinatieverplichting heeft richting DHS en externe leveranciers. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheren en stroomlijnen van taken, processen en projecten, zodat deze efficiënt en georganiseerd worden uitgevoerd. Indien externe leveranciers niet adequaat actie ondernemen, moet de Opdrachtnemer dit actief onder de aandacht brengen bij DHS.

Leveranciers en domeinen waar SPOC actief coördineert:

- Netwerkleveranciers (WLAN/WiFi, LAN, WAN, internet feed);
- Firewalling (OS, lokaal, Dienst Veilig Internet);
- Telefonie-aanbieder;
- Serverbeheer inclusief Azure en back-upbeheer;
- Werkplekbeheer en hardware leveranciers (incl. door DHS goedgekeurde randapparatuur zoals camera's, alarmen, slimme stekkers);
- IT-beheer (M365, Google Cloud, Apple/JAMF);
- Applicatieleveranciers (educatieve en zakelijke applicaties, incl. Basispoort);
- Presentatiemiddelen (projectoren, interactieve schoolborden, audiovisuele systemen);
- Narrowcasting;
- Printing/scanning (MF);
- IAM (Identity & Access Management);
- Security.

Voor een effectieve werking van de SPOC moeten duidelijke escalatieprocedures beschikbaar zijn voor complexe of kritieke problemen.

2.2.1 Servicedesk

De servicedesk is het primaire aanspreekpunt voor DHS-gebruikers en biedt ondersteuning op eerste-, tweede- en derdelijnsniveau. De servicedesk:

- Neemt meldingen en verzoeken aan via de overeengekomen kanalen (telefoon, e-mail, ITSM-portaal);
- Lost incidenten en standaardverzoeken op en registreert alle meldingen in de ITSM-tooling;
- Werkt conform ITIL 4-processen en DHS-kaders voor incident-, change- en problemmanagement;
- Levert deskundige en klantgerichte ondersteuning (skilled servicedeskmedewerker), met aandacht voor piekperiodes zoals start/einde schooljaar, toetsweken en examenweken.

Taken per lijn

1 ^e -lijn	• Aannemen, registreren en waar mogelijk direct oplossen van incidenten en standaard verzoeken (zoals wachtwoordresets). • Gebruikersondersteuning: Assisteren van gebruikers met vragen over o.a. applicaties en Hardware. • Doorzetten naar tweede lijn of externe leverancier indien nodig.
2 ^e -lijn	• Uitvoeren van 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 volgens het DHS-patchbeleid. • Changes: Implementeren van veranderingen en nieuwe releases volgens het DHS-change managementproces
3 ^e -lijn	• Oplossen van complexe technische problemen. • Uitvoeren van diepgaande analyses. • Ontwikkeling en verbetering van de IT-infrastructuur.

On-site Support

On-site support wordt ingezet wanneer fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij:

- Hardware problemen die niet op afstand kunnen worden opgelost;
- Complexe installaties of configuraties;
- Storingen die directe aanwezigheid vereisen om continuïteit van het onderwijs te waarborgen.

On-site werkzaamheden worden altijd geregistreerd in de ITSM-tooling en gekoppeld aan het bijbehorende ticket.

2.2.2 Self-service en kennismanagement

Om gebruikers zelfredzaam te maken, levert de Opdrachtnemer content voor het DHS-intranet (JIP), zoals handleidingen, how-to's en FAQ's. Daarnaast wordt een ITSM-portaal ingericht waarin gebruikers (zoals bij de SPOC is gedefinieerd) aanvragen kunnen indienen, de status van eerder ingediende aanvragen opvragen en een oplossing kunnen vinden voor veelvoorkomende vragen.

IT Service Management (ITSM) tooling

Alle meldingen en verzoeken worden geregistreerd in de ITSM-tooling van de Opdrachtnemer. Deze tooling vormt de centrale bron van waarheid en ondersteunt rapportages, dashboards en CMDB-beheer. Waar nodig worden koppelingen gerealiseerd met tooling van externe leveranciers om een soepele overdracht en opvolging te garanderen.

Samenwerking en continuïteit

DHS verlangt dat SPOC, servicedesk en on-site support samen één geïntegreerd aanspreekpunt vormen voor alle IT-gerelateerde vragen en incidenten. Deze samenwerking moet zorgen voor een efficiënte, betrouwbare en klantgerichte dienstverlening, zowel op afstand als op locatie. De SPOC en servicedesk dienen te opereren als verlengstuk van de ICT-afdeling van DHS, zodat medewerkers ervaren dat IT-dienstverlening rechtstreeks vanuit DHS wordt geleverd. De dienstverlening moet schaalbaar zijn en voorbereid op piekperiodes, met duidelijke escalatieroutes en communicatieprotocollen.

2.3 Werkplekbeheer

Opdrachtnemer biedt directe werkplekondersteuning aan. Dit zijn werkplekken van DHS (scholen, kantoor, ondersteunende diensten), die centraal worden beheerd. Met werkplekken bedoelen we: desktops, laptops, tablets en Chromebooks. Deze werkplekken staan op de Locaties van DHS. De werkplekken worden door personeel en leerlingen van de scholen gebruikt. De ondersteuning voor beheerde werkplekken voor DHS bestaat uit:

- Registreren en afhandelen meldingen;
- Eventueel doorzetten van meldingen naar hardware leverancier(s) voor garantieafhandeling en defecten;
- Leverancier bereidt voor 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 (werkplek en patchkast);
- Levert aan en test met de hardware leverancier nieuwe images voor nieuwe Windows devices.

De uitwerking van de beheerwerkzaamheden staat verder uitgewerkt in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

De ondersteunde besturingssystemen/apparatuur dient beheerd te worden, in de huidige beheeromgevingen:

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

Het aantal beheeromgevingen voor hardware met betrekking tot werkplekken is als volgt verdeeld:

Beheeromgeving	Aantal
Google Workspace	24
Microsoft Intune	1
Apple (JAMF)	10

Beheer Apple-apparatuur

Voor de Apple-apparatuur geldt dat op dit moment deze nog via de Apple-beheeromgeving (JAMF) van de scholen worden beheerd. Opdrachtnemer dient hiermee ook om te kunnen gaan en apparaten hierin te beheren. DHS is voornemens om ook het beheer van Apple-apparatuur te centraliseren en heeft hiervoor een centrale JAMF-omgeving. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze meewerkt aan de eventuele migratie van deze apparatuur naar de centrale omgeving en het centrale beheer.

Beheer Google Workspace

Bij het beheren van een Google Workspace-omgeving (voorheen bekend als G Suite of Google Educaties) zijn er verschillende belangrijke beheerwerkzaamheden die Opdrachtnemer moet uitvoeren om ervoor te zorgen dat de omgeving efficiënt, veilig en up-to-date blijft. Deze zijn verder

uitgewerkt in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'. DHS is van plan om de Google devices op termijn uit te faseren (door ze niet meer in te kopen).

Beheer Microsoft Intune

De werkzaamheden welke onder het beheer van apparatuur via Microsoft Intune vallen staan beschreven in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

Momenteel loopt er binnen DHS een transitieproject om alle Windows devices te beheren via Microsoft Intune (Microsoft Endpoint Manager). Er is 1 tenant die beheerd dient te worden (met daarin medewerkers/gasten en leerlingen).

Intune is op dit moment nog niet organisatie breed uitgerold. Ten tijde van het schrijven van dit document zijn 44 scholen zijn over naar beheer in Intune, staat er 1 voor migratie gepland, en resteren daarna nog 6 scholen. DHS is voornemens om ook deze scholen voor de gunning over te krijgen. Indien dit niet gerealiseerd kan worden dan wordt van opdrachtnemer verwacht dat hij deze migratie meeneemt bij de onboarding van de scholen na gunning. Tot en met die onboarding verwachten wij van Opdrachtnemer dat ook een eventuele lokale server wordt opgenomen in het beheer. Bestaande apparatuur zal, indien technisch geschikt, moeten worden geconverteerd naar een Intune beheerd apparaat. Hierover dienen door Opdrachtnemer nadere afspraken met DHS te worden gemaakt om welke apparatuur dit gaat en welke werkzaamheden hieraan zijn verbonden.

Ook zal Opdrachtnemer met de gecontracteerde hardware leverancier i.s.m. DHS afspraken moeten maken over het registreren van nieuwe apparatuur in o.a. Intune, zodat Opdrachtnemer deze hardware kan beheren. Voor de inkoop van hardware heeft DHS een kernassortiment samengesteld. Scholen zijn vrij in de keuze uit het kernassortiment om apparatuur te kopen die zij nodig achten om goed onderwijs te geven. Op dit moment zijn er scholen met Apple-apparatuur, Chromebooks en Windows. Qua soorten hardware is dit een breed landschap. DHS is voornemens om op termijn Chromebooks uit te faseren.

Daarnaast bekijkt DHS of het aantal soorten apparaten per OS ook kan worden beperkt zodat het assortiment waaruit de scholen kunnen kiezen kleiner wordt. DHS is in overleg met de hardwareleverancier om te zien of deze leverancier de apparatuur kan leveren inclusief enrollment in de beheeromgeving, De Opdrachtnemer verzorgt en beheert de initiële configuratie van deze apparatuur en zal de initiële configuratie ook samen met de gecontracteerde hardwareleverancier(s) testen.

Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever ingezet worden voor verhuizingen of grote projecten die op locatie moeten worden uitgevoerd. Dit onderdeel is separaat meegenomen als onderdeel van dienstverlening in Bijlage 2 'Prijzenblad'. Deze dienstverlening is optioneel en staat verder uitgewerkt in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

Voor apparatuur dient Opdrachtnemer de volgende werkzaamheden op verzoek van DHS (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-schoolomgevingen 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, op zich te nemen. Dit kan ook gelden voor bestaande apparatuur.
- Voor Windows devices geldt dat deze, indien nodig, gekoppeld dienen te worden aan de Microsoft beheer omgeving (Intune). Dit geldt voor zowel nieuwe als bestaande apparatuur. Apple-apparatuur dient, indien nodig, vanuit de Apple-beheeromgeving te worden beheerd en worden toegevoegd aan de school beheeromgeving (JAMF). Op dit moment heeft DHS verschillende JAMF-omgevingen. DHS is gestart met een centrale Apple en JAMF-beheer omgeving. Het is de bedoeling dat alle school Apple en JAMF-omgevingen op termijn (bij het vernieuwen van de JAMF-licentie) worden ondergebracht in de Centrale JAMF omgeving. Privé-apparatuur van leerlingen en personeel die in de Intune omgeving geregistreerd staan: hier hoeft Opdrachtnemer geen beheer op te voeren. Wel verwacht DHS dat Opdrachtnemer bij gebruik van privé-apparatuur dat dit veilig kan door gebruik te maken van Windows MAM.

Verschillende scholen maken gebruik van leaseconstructies zoals 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 DHS 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 DHS.

Soort apparaat	Aantal
Laptops	5467
Desktops	1529
Chromebooks	2783
Digiborden	893
Mobiele telefoons	n.n.b. (nu niet in beheer)

2.4 Softwaredistributie

Onder endpoint management valt het distribueren van bepaalde software en ook licentiebeheer van software. DHS is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste licenties aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registratie en het beheer van licenties. DHS zal tijdig geïnformeerd moeten worden voor de aanschaf van extra of nieuwe licenties. Ook is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het veiligheid- en softwaredistributiesysteem (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 in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

2.5 Security en privacy

In de wereld van het onderwijs zijn beveiliging en privacy cruciale thema's. DHS is voornemens om in 2027 te voldoen aan het normenkader IBP voor het funderend onderwijs. Opdrachtnemer speelt een essentiële rol binnen dit domein. DHS werkt ook nauw samen met privacy en IT-beveiligingspartners. Deze hebben een adviserende rol en bij calamiteiten kunnen deze ter ondersteuning worden ingezet. Tevens kunnen er periodiek pentesten uitgevoerd worden. DHS is aangesloten bij het School Cert voor het funderend onderwijs via Kennisnet/Sivon.

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/coördineren 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, School Cert 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 DHS-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 DHS. Dit crisisteam wordt bij elkaar geroepen bij o.a. prioriteit 1 incidenten voor de (technische) afhandeling hiervan. Opdrachtnemer dient indien DHS dit aangeeft aan dit crisisteam deel te nemen en incidenten waar nodig op te lossen (conform het incidentmanagementproces).

Er zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten, conform het privacy convenant, zie bijlage 5b en 5c. Daarnaast conformeert de leverancier zich aan het privacy beleid van DHS en de gedragscode van de Haagse Scholen, zie bijlage 9.

2.6 Mobile Device Management

Het beheren van mobile devices, zoals mobiele telefoons, is onderdeel van onze inrichting in Intune/JAMF. Deze inrichting zal gebaseerd moeten worden op de nieuwe situatie en voldoen aan het normenkader zoals gesteld. Vanuit de nieuwe inrichting verwachten wij een tweetal scenario's te ondersteunen in de eindsituatie.

DHS devices

Deze apparaten zijn geleverd en eigendom van DHS, de inrichting hierop is als een company device en zal daarmee een integraal onderdeel zijn van de inrichting van de Microsoft MDM oplossing.

Privé devices

Apparatuur die niet eigendom zijn van DHS maar waar wel toegang op gewenst is zal door middel van de MDM-oplossing een veilige "container" moeten krijgen en zo veilig en gecontroleerd toegang tot de infrastructuur. In overleg zal er een vaste set aan services beschikbaar moeten komen om het reguliere Microsoft 365 toegang te kunnen realiseren inclusief enkele ondersteunende applicaties voor functionele wensen.

2.7 Identity en Acces Management

Het aanmaken en verwijderen van gebruikers is binnen DHS een geautomatiseerd proces. De provisioning van het account gebeurt automatisch (of door DHS). 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 het *Programma van eisen*. 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 DHS.

De provisioning voor toegang komt uit AFAS, Het LAS (op dit moment Esis) en de Microsoft 365 suite. Dit zal in de toekomstige situatie ook zo blijven.

2.8 IT- en serverbeheer

Onder IT-serverbeheer verstaan we het onderhouden van de huidige IT-omgeving van de Haagse Scholen inclusief bijbehorende serversituatie en diverse bijbehorend technisch beheer van deze servers en omgeving. Deze aspecten staan hieronder en in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen' verder uitgewerkt. DHS heeft beleid ingezet om het aantal applicaties on premise gehost sterk te reduceren. Voor DHS is het van belang dat de beheerlast door de tijd heen afneemt van de IT-omgeving van DHS.

Huidige technische situatie

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

- 4 fysieke servers
 - 1 Hyper-V clusters met 2 nodes
 - 1 Hyper-V server
- 1 Domain Controller
- 16 VM's momenteel actief;
 - 14 VM's op de cluster
 - 2 op de Hyper-V server
- Lokale Active Directory's: 1 root domain;
- 1 Microsoft (Azure) tenant.

DHS heeft nog vier fysieke servers op locatie draaien waarvan twee in een Hyper-V cluster. Hierop draaien de Virtual Machines (VM's). Het Hyper-V cluster maakt gebruik van een eigen SAN voor storage. Voor de back-up van deze omgeving wordt er gebruik gemaakt van een lokale back-up oplossing. Dit wordt ook gebruikt voor de back-up van de Office 365 omgeving. DHS heeft het voornemen om voor de back-up van de Office 365 omgeving gebruik te maken van de Online back-up oplossing van SIVON.

Doelstelling is dat beheren van de fysieke hosts (incl. host OS), de virtualisatie-laag (Hyper-V), DHCP en DNS, RADIUS/NPS, storage en back-up omgeving voor DHS gaan worden beheerd door Opdrachtnemer, waarbij het serverbeheer 'AS IS' worden overgenomen. Hieronder valt:

- Onderhoud/Technisch beheer van Hyper-V cluster, inclusief:
 - (Virtuele) netwerkbeheer
 - Opslagbeheer
 - Monitoring en onderhoud
- Serverbeheer, waaronder:
 - IT-monitoring
 - Back-up procedures en het herstellen hiervan
 - Back-ups naar NAS-omgevingen op 2 eigen systemen op locaties
 - Server-updates / upgrades
- Technisch beheer virtuele machines, inclusief:
 - Provisioning en deployment (Virtuele) Netwerkbeheer
 - Opslagbeheer
 - Monitoring en onderhoud, incl. updates

Verwacht wordt, dat tijdens de contractduur het Hyper-V cluster komt te vervallen. Het beleid dat DHS heeft ingezet gaat uit van SAAS oplossingen (indien mogelijk), on-premise indien het niet anders kan. Bovenstaande aspecten en wat hieronder valt is verder gespecificeerd in hoofdstuk 3 'Programma Eisen', onderdeel 'serverbeheer'.

Hardwarematig onderhoud van de fysieke servers is geen onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtnemer heeft voor de hardware (servers/Storage) een 4 uur on-site repair contract met de leverancier van de Hardware. Opdrachtnemer zal bij hardware matige defecten aan de server (b.v. een harddisk) de storing melden bij de fabrikant en deze via de betreffende fabrikant laten oplossen/vervangen. Opdrachtnemer zal als actiehouder/verantwoordelijke voor deze aanvraag dienen.

Technisch beheer huidige situatie

De toekomstige Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de servers, inclusief virtuele servers (VM's). Deze VM's draaien op een Microsoft Hyper-V oplossing die in huidige situatie onder beheer is bij DHS zelf. Ditzelfde geldt voor storage en back-up van deze omgeving. Het beheren van de fysieke hosts (incl. host OS), de virtualisatie-laag (Hyper-V), de storage en back-up omgeving valt binnen de scope van deze aanbesteding. Dit geldt ook voor scholen die nog gebruik maken van een server omdat ze nog niet over zijn op InTune.

Onder het technische beheer van de huidige Hyper-V omgeving vallen de werkzaamheden die Opdrachtnemer op zich dient te nemen zoals omschreven in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'. Onder het technisch beheer van de virtual machines vallen de werkzaamheden zoals omschreven in eisen 7.4 en 7.5 van het Programma van Eisen.

2.9 Gewenste IT-situatie

Een centraal aangestuurde IT-omgeving

DHS streeft naar een centraal aangestuurde IT-omgeving met duidelijke regie en uniforme processen. IT-beheer wordt uitgevoerd binnen één integraal kader, waarin taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen zijn afgestemd. Wijzigingen worden centraal beoordeeld en vastgelegd, werkplekken zijn gestandaardiseerd ingericht, en er is grip op infrastructuur, beveiliging en ondersteuning. Deze opzet zorgt voor samenhang, voorspelbaarheid en beheersbaarheid van de IT-omgeving.

Een heldere governancestructuur en regierol

DHS werkt naar een centraal aangestuurde ICT-structuur met een heldere governance en regierol. Hierbij worden generieke ICT-politici en uniforme beheerafspraken toegepast over diverse contracten heen. Contractvorming, werkwijzen en technische inrichting worden afgestemd en centraal getoetst. Dit zorgt voor grip op beveiliging, standaardisatie en kwaliteit van dienstverlening, en vormt de basis voor een schaalbare en toekomstbestendige IT-omgeving.

Inrichting van een wijzigingsbeheerproces inclusief aanstelling Change Advisory Board (CAB)

DHS streeft naar een centraal en voorspelbaar wijzigingsbeheerproces. Wijzigingen worden vooraf getoetst op impact, afhankelijkheden en beveiliging binnen een structureel overlegkader zoals een Change Advisory Board (CAB). Alle aanpassingen worden vastgelegd in een centrale administratie en volgen een vast proces met heldere besluitvorming en escalatie. Deze aanpak vergroot de transparantie, versterkt de regie op ICT en draagt bij aan een stabiele, veilige en beheersbare IT-omgeving.

Centrale regie en afstemming

Om grip te krijgen op wijzigingen en de ICT-omgeving beheersbaar te houden, is een structureel wijzigingsbeheerproces nodig. Dit betekent:

- Het instellen van een Change Advisory Board (CAB) waarin alle voorgestelde wijzigingen worden beoordeeld op impact, security en compatibiliteit voordat ze worden doorgevoerd.
- Duidelijke procesafspraken waarbij alle changes centraal worden geregistreerd en geaccordeerd, zodat er volledige transparantie is in de doorgevoerde wijzigingen.
- Beperking van direct contact tussen scholen en leveranciers door wijzigingen altijd via een centrale servicedesk of ICT-coördinator te laten lopen. Dit voorkomt ongecontroleerde aanpassingen en zorgt ervoor dat wijzigingen in lijn blijven met het strategisch ICT-beleid.

- Uitbreiding van documentatie en logging van wijzigingen, zodat alle betrokkenen inzicht hebben in de historie en achterliggende besluitvorming van aanpassingen in de ICT-infrastructuur.
- Door deze verbeteringen wordt de ICT-omgeving transparanter, veiliger en eenvoudiger te beheren, terwijl scholen nog steeds de ruimte behouden om noodzakelijke wijzigingen aan te vragen binnen de vastgestelde kaders. Dit voorkomt fragmentatie en zorgt voor een meer gestructureerde en toekomstbestendige ICT-aanpak.

Opdrachtnemer dient in staat te zijn om DHS te ondersteunen in de transitie van de huidige gefragmenteerde situatie naar een centraal beheerd en gestandaardiseerd IT-landschap, inclusief ondersteuning en beheer tijdens een zorgvuldige transitieperiode van de huidige naar de nieuwe beheerpartner + transitie verantwoordelijkheid.

Advies met betrekking tot IT-beheer

Naast het technisch onderhouden en beheren is de adviesfunctie van Opdrachtnemer van groot belang voor DHS. Dit heeft te maken met het beheersen van de huidige omgeving op de best mogelijke manier, tot de nieuwe basis op orde is doorgevoerd.

Optioneel projectmatig werk met betrekking tot IT-beheer

Voortbordurend op bovenstaande sectie, is DHS erbij gebaat als Opdrachtnemer expertise heeft die DHS kan gebruiken om de huidige IT-omgeving efficiënt op te zetten en/of vernieuwingen door te voeren. DHS wil de optie hebben om bepaalde rollen (zoals weergegeven in het Prijzenblad) 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 de opdracht, maar dat is niet altijd zo. De inzet van Opdrachtnemer bij het project wordt later in overleg met Opdrachtnemer nader bepaald. Ook voorziet DHS het inzetten van projectmatig werk (incl. bijbehorend advies) door Opdrachtnemer op langere termijn (ook na het realiseren van het project) als een belangrijk aspect.

Om aan deze behoefte van DHS te voldoen, zijn er in het prijzenblad (Bijlage 2) verschillende functionarissen opgenomen. Dit vormt geen garantie voor afname.

2.10 Lokaal support

Lokaal support en bezoek aan scholen zijn traditioneel gezien een van de kerntaken van de dienst. DHS kent 51 scholen, verdeelt over 61 locaties. Lokale support betreft dan ook deze 61 Locaties. Lokale support omvat:

- Reguliere support op locatie, zoals hieronder verder gedefinieerd.
- Incident en storingen oplossen, zoals voorgeschreven in Bijlage 7 (kader incidentproces) die niet op afstand kunnen worden opgelost, inclusief prioriteit 1 incidenten en bijbehorende oplostijden, inclusief aanrijtijden.
 - 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 DHS). Onder regulier support op locatie vallen o.a. de volgende werkzaamheden die Opdrachtnemer kan verwachten:

- Gebruikersvragen/storingen
 - Inclusief vragen over randapparatuur
 - M.b.t werkplekken (docking stations, toetsenborden 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 hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.
- Minimaal 1x per jaar een bezoek aan elke locatie van DHS.

Vergroten van kennis bij scholen

Voor DHS is het ook van belang dat het kennisniveau van IT-ondersteuners/ key-users op scholen, leden van het Leernetwerk Digitaal Onderwijs 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 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 DHS onder andere de werkzaamheden die hieronder zijn genoemd:

- Basisfunctionaliteiten van hardware checken, waaronder:

- Het identificeren en aansluiten van losgekoppelde kabels zoals HDMI, USB, en Ethernet;
- 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 hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

Opdrachtnemer wordt geacht de hierboven genoemde reguliere support op verzoek van DHS 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 DHS te kunnen leveren.

2.11 Gebruikersbegeleiding

Vanuit de servicedesk en support op locatie is er behoefte aan de nodige gebruikersbegeleiding en een kennisniveau dat aansluit bij de verwachtingen van DHS. 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.a. hoe veilig in te richten, hoe rechten te verdelen.

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

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. DHS beschikt over 1 tenant

(medewerkers, leerlingen). Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij dit in nauw overleg met de afdeling ICT van DHS doet. Voor alle eisen ten aanzien van Microsoft 365, zie sectie 'M365' in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

2.12 Telefonie

Telefonie is ondergebracht bij een separate partij. Deze partij beheert de telefonie faciliteiten. Telefonie wordt op dit moment ontsloten via een aparte poort op de glasvezel apparatuur en afgeleverd op een aparte (door de telecom beheerder) geleverde switch. Het bestuurskantoor en 2 scholen maken gebruik van een koppeling tussen de @com telefooncentrale en Teams. Dit is een softwarematige koppeling. Medewerkers van het kantoor en de medewerker van 2 scholen maken gebruik van Teams om te telefoneren met de vaste lijnen d.m.v. deze koppeling. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij/zij in staat is deze koppeling te onderhouden en de Teams-omgeving te onderhouden zodat telefonie via Teams mogelijk blijft.

2.13 Printers

Het beheer van printers en multifunctionals valt onder de werkzaamheden van Opdrachtnemer. Het gaat in totaal om op dit moment circa 160 Canon printers en multifunctionals verdeeld over de Locaties van DHS Voor de specifieke beheerwerkzaamheden die hieronder vallen. Het huidige beleid is nu dat Canon Multifunctionals (126) in de Uniflow-omgeving online aangeboden worden. Daarnaast zijn er ook nog specifieke (standalone)printers zoals voor de IB-ers en directie (34). Kleine Canon stand-alone printers worden niet door Uniflow beheert en aangestuurd en zijn los geïnstalleerd met drivers op de gekoppelde PC. Deze installatie dient ook beheerd te worden. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de uniflow omgeving beheert en up-to-date houdt.

2.14 Configuration Management Database

DHS 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 DHS. De definitieve werkwijze zal in samenspraak met Opdrachtnemer worden vastgesteld.

Rapportages

Voor DHS is het van belang dat zij proactief 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 DHS. Voor alle eisen ten aanzien van de inhoud en frequentie van rapportages, zie tabblad 'ondersteunende werkprocessen', in hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

Eventuele aanlevering van data vanuit de ITSM-tooling aan Opdrachtnemer m.b.t. rapportages zal in afstemming met DHS gebeuren en wordt uitgevraagd het programma van eisen.

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 hoofdstuk 3 'Programma van Eisen'.

Projectmanagement

Opdrachtnemer moet in staat zijn om een projectleider te leveren voor taken die aanpalend zijn aan de primaire taken. Als voorbeeld een groot nieuwbouwproject. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in staat zijn om bijvoorbeeld een verhuizing in samenspraak met DHS (op afroep) op een projectmatige manier aan te pakken.

2.15 Implementatie van de dienstverlening

In de navolgende subparagrafen wordt de onboarding van de dienstverlening stapsgewijs beschreven, in de volgorde waarin deze zich tijdens de onboarding en uitvoering van het contract zal voltrekken. Deze chronologische beschrijving vormt de basis voor het uitgangspunt voor de implementatie van de dienstverlening. Voor een nadere inhoudelijke uitwerking van de afzonderlijke onderdelen verwijst Opdrachtgever tevens naar het Programma van Eisen.

De transitie van huidige naar nieuwe beheerpartij

De transitie vormt de start van de dienstverlening en is cruciaal voor een soepele overgang van de bestaande situatie naar de nieuwe beheerstructuur. Door de overdracht gefaseerd en in samenwerking met de zittende leveranciers te organiseren, wordt continuïteit gewaarborgd. De geleidelijke overdracht van verantwoordelijkheden, systemen en kennis draagt bij aan risicobeheersing en zorgt ervoor dat scholen tijdens de overgang zo min mogelijk hinder ondervinden van de verandering in ICT-beheer.

Inrichting van een centrale regiestructuur en wijzigingsbeheer

Na de initiële transitie wordt gestart met het opzetten van een centrale regiestructuur, waarmee DHS grip krijgt op alle wijzigingen binnen de ICT-omgeving. Door een formeel wijzigingsbeheerproces in te richten, inclusief het instellen van een Change Advisory Board (CAB), kunnen voorgestelde wijzigingen systematisch worden beoordeeld op hun technische impact, afhankelijkheden met andere onderdelen en eventuele risico's voor informatiebeveiliging. Dit voorkomt ongecoördineerde aanpassingen en ondersteunt een stabiele, beheersbare en toekomstbestendige ICT-infrastructuur.

Vaststellen en uitrollen van generieke beheerconfiguraties en beleidskader

De opdrachtnemer werkt in nauwe samenwerking met DHS aan het opstellen en implementeren van uniforme beleidskaders voor werkplekken, toegangsbeheer, applicatiebeheer en beveiligingsinstellingen. Deze standaardisatie is bedoeld om de beheersbaarheid, veiligheid en voorspelbaarheid van de ICT-omgeving te vergroten en een eenduidige werkwijze over alle locaties heen te borgen. Leverancierspecifieke beheeromgevingen of interfaces mogen worden ingezet, mits deze functioneel en technisch volledig aansluiten bij de Microsoft-architectuur zoals die binnen DHS wordt gehanteerd. Afwijkingen op de standaard worden enkel toegestaan indien deze inpasbaar zijn binnen het centrale beheerconcept en geen afbreuk doen aan de interoperabiliteit of het uniforme karakter van de ICT-omgeving.

Vaststellen en uitrollen van generieke beheerconfiguraties en beleidskaders

Om een consistente en beheersbare ICT-omgeving te realiseren, stelt de opdrachtnemer in samenwerking met DHS generieke beheerconfiguraties en beleidskaders vast. Deze omvatten onder meer standaarden voor werkplekinrichting, toegangsbeheer, applicatiebeheer en beveiligingsinstellingen. Door deze kaders centraal te borgen en breed uit te rollen, ontstaat uniformiteit in beheer over alle locaties. Indien de leverancier eigen beheertools of interfaces inzet, dienen deze functioneel en technisch inpasbaar te zijn binnen de door DHS gehanteerde Microsoft-omgeving.

Migratie naar een centrale werkplekomgeving

De opdrachtnemer verzorgt de migratie van apparaten en gebruikers naar een gestandaardiseerde werkplekomgeving die centraal wordt beheerd en ondersteund. Deze omgeving voorziet in centrale monitoring en ondersteuning van eindgebruikers. De migratie wordt afgestemd op het ICT-landschap van DHS, waarin uniformiteit, beheersbaarheid en toekomstbestendigheid centraal staan. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een planmatige en gefaseerde migratie uitvoert, met minimale verstoring van de dagelijkse werkzaamheden binnen de scholen.

Inrichten van een centrale servicedeskfunctie en SPOC

De opdrachtnemer richt een centrale servicedeskfunctie in die fungeert als het enige aanspreekpunt voor ICT-gerelateerde meldingen en verzoeken vanuit de scholen. Door alle communicatie via deze centrale servicedesk te laten verlopen, wordt ongecoördineerd contact tussen scholen en (externe) leveranciers voorkomen. Dit versterkt de regierol van DHS, verbetert de afhandeling van incidenten en wijzigingsverzoeken en vergroot het inzicht in de kwaliteit van dienstverlening. De servicedesk ondersteunt eindgebruikers en ICT-coördinatoren en registreert, monitort en rapporteert over meldingen volgens vooraf afgesproken processen en servicenormen.

Implementatie van structurele beveiligingsmaatregelen en IAM

De opdrachtnemer implementeert structurele beveiligingsmaatregelen die bijdragen aan een veilige en beheersbare ICT-omgeving. Dit omvat onder meer het activeren van tweefactorauthenticatie

(2FA) voor medewerkers, het opschonen en herstructureren van bestaande gebruikersrechten, en het inrichten van rol gebaseerde toegangscontrole (RBAC) op basis van het principe van minimale bevoegdheden. De inrichting van IAM dient aan te sluiten op de centrale visie en beveiligingskaders van DHS. De opdrachtnemer wordt geacht inzicht te geven in de wijze waarop deze maatregelen technisch en organisatorisch worden ingebed, hoe toezicht op naleving wordt vormgegeven en hoe de beheerlast voor gebruikers en beheerders wordt beperkt.

Opzetten van een centrale logging en monitoringstructuren

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van een centrale logging- en monitoringsstructuur waarmee inzicht wordt verkregen in de werking, veiligheid en stabiliteit van de ICT-omgeving. Verdachte activiteiten, systeemfouten en afwijkend gebruik dienen centraal te worden geregistreerd, geanalyseerd en waar nodig gealarmeerd. De monitoring dient preventief, real-time en schaalbaar te zijn en moet bijdragen aan vroegtijdige signalering van risico's en proactieve beheersmaatregelen. DHS verwacht van de opdrachtnemer een heldere beschrijving van de gehanteerde tooling, wijze van rapportage en de rolverdeling in het opvolgen van signalen.

Ondersteuning bij bestaande en toekomstige security-awarenessprogramma's

De opdrachtnemer ondersteunt DHS bij het uitvoeren en verder ontwikkelen van security-awarenessprogramma's gericht op het vergroten van digitale weerbaarheid onder medewerkers en leerlingen. Dit omvat het aanbieden (in samenwerking met de Privacy Officer) van bewustwordingsactiviteiten zoals trainingen, communicatiecampagnes, simulaties en praktische richtlijnen met betrekking tot veilig digitaal gedrag. De programma's dienen aan te sluiten bij de onderwijscontext en worden structureel ingebed in het onboardingproces van nieuwe gebruikers. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan de inhoudelijke invulling, periodieke herhaling en meetbaarheid van de effectiviteit van deze programma's.

Documentatie en registratie van wijzigingen en technische configuraties

De opdrachtnemer draagt zorg voor de centrale vastlegging van alle wijzigingen en technische configuraties binnen de ICT-omgeving van DHS. Dit betreft zowel structurele als tijdelijke aanpassingen aan systemen, instellingen en beheermodellen. Door middel van gedetailleerde en actuele documentatie wordt de overdraagbaarheid, reproduceerbaarheid en controleerbaarheid van het beheer gewaarborgd. DHS verwacht dat de opdrachtnemer werkt met een gestandaardiseerde en toegankelijke werkwijze voor wijzigingsregistratie, versiebeheer en configuratiedocumentatie, zodat er continu inzicht is in de technische staat van de omgeving en de daaruit voortvloeiende beheeracties.

Afstemming en integratie met bestaande leveranciers in het DHS-landschap

De opdrachtnemer wordt geacht actief samen te werken met overige betrokken leveranciers binnen het ICT-landschap van DHS, waaronder partijen op het gebied van netwerk, hardware, telefonie en overige onderwijsvoorzieningen. Deze samenwerking vereist heldere afbakening van verantwoordelijkheden, structurele afstemming en een constructieve houding gericht op ketensamenwerking. DHS verwacht dat de opdrachtnemer proactief handelt in het coördineren van werkzaamheden en het voorkomen van knelpunten op de grensvlakken van dienstverlening.

Tot de scope van de opdracht behoort niet:

- Het beheer, de belichting en fysieke infrastructuur van het glasvezelnetwerk;
- Het leveren en beheren van netwerkdiensten van de bestaande Netwerk-as-a-Service (Naas) oplossing;
- Diensten en onderhoud met betrekking tot gebouwgebonden installaties zoals gebouwbeheersystemen en alarmsystemen;
- Telefonievoorzieningen, waaronder VoIP-oplossingen uitgezonderd de softwarematige koppeling tussen de @com en Teams (1.11);
- De levering van eindgebruikershardware zoals desktops, laptops en tablets.

2.16 Perceelindeling

De aanbesteding is **niet** onderverdeeld in percelen. De opdracht bestaat uit enkele onderling sterk samenhangende onderdelen met een grote onderlinge afhankelijkheid. De werkzaamheden vereisen eenzelfde expertise en de inzet van eenzelfde type specialisatie. De opdracht kan niet anders worden gezien dan als een geheel waarbij clustering van werkzaamheden niet voor de hand ligt.

2.17 Samenvoegen van de opdrachten

Naar het oordeel van de DHS is er **geen** sprake van onnodige samenvoeging van opdrachten. De markt is dusdanig groot dat er voldoende leveranciers zijn die zich bezighouden met het uitvoeren van IT-beheer, waarvan ook veel die tot het MKB behoren. De omvang en aard van de opdrachten en de wijze waarop DHS deze aanbesteding heeft ingericht, biedt voldoende toegang tot het MKB. Ze kunnen daarbij zelfstandig dan wel in combinatie of met de inzet van onderaannemer(s) het totale pakket van de gevraagde dienstverlening aanbieden.

Het samenvoegen van de opdrachten leidt zowel voor DHS als voor inschrijvers tot administratieve lastenbeperking, omdat partijen maar met één aanbesteding van doen hebben. Voor DHS biedt het ook schaalvoordelen en verbetert het de centrale regie op kwaliteit.

De opdrachten bestaan uit onderling sterk samenhangende onderdelen en werkzaamheden met een grote onderlinge afhankelijkheid. Ze kunnen ook als gecombineerde opdracht plaatsvinden. DHS

wil op een eenduidige manier communiceren. Verder is de verwachting dat door kennisopbouw bij de Opdrachtnemer de kennis van de organisatie wordt vergroot en de gewenste ontzorging maximaal is.

2.18 Looptijd van de overeenkomst

DHS is voornemens over te gaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een initiële looptijd van drie (3) jaar, met vijf (5) maal de optie tot verlenging van maximaal één (1) jaar.

De beoogde ingangsdatum van de af te sluiten Overeenkomst is maandag 27 april 2026.

De Aanbestedende dienst wenst met één (1) Inschrijver een Overeenkomst te sluiten.

2.19 Omvang van de opdracht

De totale verwachte opdrachtwaarde onder de Overeenkomst is € 3.000.000,- (exclusief btw) voor de looptijd van acht (8) jaar.

Met de totale opdrachtwaarde wil DHS een zo goed mogelijk beeld geven van de financiële omvang van de opdracht. Dit is echter een indicatie waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

2.20 Contractmanagement

Tijdens de uitvoering van de dienstverlening zal contractmanagement plaatsvinden waarbij de naleving van de Overeenkomst en de verstrekte nadere opdrachten zullen worden gemonitord. Het contractmanagement kenmerkt zich door het handhaven en zo veel mogelijk bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening. Ten behoeve van deze kwaliteitsbevordering vinden erop tactisch- en strategisch niveau overleggen plaats om te toetsen of de samenwerking naar tevredenheid en volgens afspraak verloopt.

Tijdens deze overleggen zullen onder andere de managementrapportages worden besproken. Tevens wordt de dienstverlening aan de hand van het Contract evaluatieformulier getoetst, een vertrekpunt hiervan is (bijlage 7). Bij de start van het contract en tijdens de uitvoering van de dienstverlening kunnen KPI's in detail worden aangepast en gefinetuned in onderling overleg.

Als tijdens de uitvoering van de dienstverlening een "onvoldoende" resultaat op de KPI 's wordt behaald, wordt besproken welke acties er genomen dienen te worden. Als bij de volgende evaluatie blijkt dat er wederom "onvoldoende" resultaat behaald is, dient Opdrachtnemer een gedegen plan van aanpak te schrijven hoe dit onvoldoende resultaat te verbeteren.

De jaarlijkse verlenging van de overeenkomst wordt mede bepaald aan de hand van de scores in de contractevaluaties en de wijze van handelen bij een onvoldoende resultaat.

3 EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden zoals vastgelegd in dit hoofdstuk en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen.

Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, inclusief eventuele overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

Eisen met betrekking tot de servicedesk	
1.	Opdrachtnemer biedt op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) via de servicedesk voor medewerkers telefonisch support vanaf 8.00 tot 17.00 uur. Hierbij worden 80% binnenkomende telefoontjes vanuit DHS binnen 20 seconden beantwoord door een servicedeskmedewerker en DHS wordt meteen door deze servicedeskmedewerker geholpen. In de overige 20% dient Opdrachtnemer binnen 60 seconden de telefoon op te nemen
2.	Alle contactpersonen op uw servicedesk zijn de Nederlandse taal vaardig in woord en schrift.
3.	Uw servicedesk is bereikbaar via diverse kanalen, waarbij minimaal bereikbaarheid via telefoon (NL-nummer met lokale belkosten), het ticketingsysteem van Opdrachtnemer, mail en chat (via Teams of ITSM-tooling) vereist is.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een vaste poule (vast supportteam) aan skilled servicedeskmedewerkers die aan DHS zijn toegewezen in het kader van kennisborging bij support over de specifieke organisatie en situatie bij DHS.
5.	De skilled servicedeskmedewerkers lossen storings- of incidentenmeldingen op die door de medewerkers van de DHS zelf niet kunnen worden opgelost, dan wel verder te escaleren binnen de organisatie van Opdrachtnemer of naar derden.
6.	Opdrachtnemer werkt met een systematische prioritering van tickets op basis van urgentie en impact, conform de uitgangspunten gesteld in Bijlage 7.
7.	Key users worden bij een prioriteit 1 incident minimaal 1x per uur mondeling op de hoogte gehouden van de voortgang van het incident. De specifieke gebruikers die hiervoor in aanmerking komen zullen in samenspraak met Opdrachtnemer in de DAP tussen Opdrachtnemer en DHS worden vastgelegd.
8.	Opdrachtnemer organiseert op afroep voor DHS kennis-sessies voor gebruikers / IT-ondersteuners / key-users om de vraag naar eerstelijnssteuning te verminderen. Dit proces wordt nader afgestemd met DHS.

9.	Opdrachtnemer faciliteert het voorbereiden en uitvoeren van communicatie (minimaal: uitwerken beleid) in geval van grote IT-incidenten.
10.	DHS meet minimaal eenmaal per jaar de eindgebruikerstevredenheid, onder de ICT coördinatoren/schooldirectie) over en ervaringen met de servicedesk en geboden ondersteuning. Deze meting zal in overeenstemming met Opdrachtnemer worden uitgevoerd en de resultaten gedeeld
11.	Voor spoedgevallen, calamiteiten en/of storingen buiten de aangeboden openingstijden van de servicedesk van IT-leverancier is een storingsnummer/ noodnummer beschikbaar, inclusief escalatie naar Opdrachtnemer voor het oplossen van incidenten. De specifieke werkwijze en wie van dit noodnummer gebruik mag maken zal verder moeten worden afgestemd in een DAP.
12.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de omschrijving van de gestelde werkzaamheden omtrent servicedesk zoals omschreven.
13.	Indien Opdrachtnemer voor de tweede- derdelijns servicedesk gebruikt maakt van een eigen ITSM-tooling, dan zal een koppeling worden opgezet tussen het ticketingsysteem van DHS en Opdrachtnemer, zodat de tweedelijns-/ derdelijns servicedesk van Opdrachtnemer gebruik kan maken van hun ITSM-tooling, inclusief eigen workflows en integraties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie van deze koppeling.
14.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de uitgangspunten op het gebied van change- en incidentmanagement zoals in Bijlage 7 genoemd en houdt hierbij rekening met de onderwijstijden waarbij personeel van DHS voor de klas staat en dus minder goed / niet bereikbaar is.

Eisen met betrekking tot Single Point of Contact	
15.	Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 4 uur de melding door te hebben gezet naar de betreffende partij nadat Opdrachtnemer de betreffende ticket niet zelfstandig kan oplossen. Dit tijdstip gaat in nadat Opdrachtnemer heeft gehandeld volgens het incidentmanagementproces zoals beschreven in Bijlage 7.
16.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de gestelde scope van de SPOC zoals in het Beschrijvend document genoemd.
17.	Opdrachtnemer is SPOC (Single Point of Contact) voor onder andere de (applicatie)leveranciers en afdeling functioneel beheer zoals beschreven in Bijlage 8. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe (applicatie)leveranciers door DHS worden gecontracteerd, dan zullen deze (applicatie)leveranciers worden toegevoegd.
18.	Opdrachtnemer committeert zich expliciet aan de gestelde uitgangspunten omtrent Bijlages 7 en 8 met de uitgangspunten omtrent de werkzaamheden van de servicedesk en demarcatie van kavel m.b.t. de SPOC.

Eisen met betrekking tot self service d.m.v. (externe) hulpmiddelen	
19.	Opdrachtnemer biedt handleidingen en bewustwordingsmateriaal aan medewerkers via de kennisbank om de digitale geletterdheid te verhogen en de afhankelijkheid van de Servicedesk voor eenvoudige vragen en problemen te verminderen.
20.	Opdrachtnemer ontwikkelt handleidingen en how-to documenten voor veelvoorkomende vragen en problemen om zelfhulp te bevorderen welke worden opgenomen in de kennisbank
21.	Opdrachtnemer faciliteert quick reference cards: het verspreiden van Quick Reference Cards voor snelle hulp bij dagelijkse taken en applicaties.
22.	Opdrachtnemer gebruikt de analytics van de ITSM-tooling om te identificeren welke handleidingen het meest worden geraadpleegd en waar verdere verbetering nodig is. Dit wordt minimaal 1x per half jaar gerapporteerd.
23.	De aangeboden handleidingen en materialen zijn toegankelijk voor medewerkers met diverse behoeften en voorkeuren.
24.	Opdrachtnemer werkt minimaal 1x per half jaar de kennisbank (incl. handleidingen en documentatie) bij om de nauwkeurigheid en relevantie te waarborgen.
25.	De aangeboden instructiematerialen worden voorzien van duidelijke veiligheidsinstructies en best practices om risico's op het gebied van cybersecurity te minimaliseren.
26.	Alle handleidingen en tutorials worden aangeleverd volgens het format en huisstijl van DHS.

Eisen met betrekking tot werkplekbeheer	
27.	Opdrachtnemer biedt directe ondersteuning en endpoint management aan voor de huidige en toekomstige beheerde werkplekken van DHS. Dit zijn: Windows (desktops en laptops) - iPads - iOS - Android - Chromebooks (ChromeOS) - MacOS
28.	Onder werkplekbeheer vallen minimaal de volgende werkzaamheden (1/2): - Beheren van de apparatuur via de betreffende huidige en toekomstige beheeromgevingen (Apple beheeromgeving / JAMF-beheeromgeving, Intune en Google Workspace) - Werkplekken voorzien van de laatste feature updates en security updates alsmede firmware/BIOS updates: - Registreren en afhandelen tickets - Eventueel doorzetten van incidenten naar hardware leverancier(s) - Het toevoegen van apparaat in Microsoft Intune / AD (als dit niet al is gebeurd door de te contracteren hardware broker)

	- Gebruikersbeheer: ▪ Toegangsrechten: Instellen en beheren van gebruikersrollen en toegangsrechten. ▪ Groepsbeheer: Beheren van e-mailgroepen, distributielijsten en (Google) groepen. ▪ Aanmaken, wijzigen en verwijderen van gebruikersaccounts, primair wordt dit gedaan via IAM - Herinstallatie van OS'en indien dit nodig is
29.	Onder werkplekbeheer vallen minimaal de volgende werkzaamheden (2/2): - Software distributie: ▪ Het verspreiden van diverse soorten software via Intune, JAMF en Google Workspace naar beheerde apparatuur; ▪ Life Cycle management van besturingssystemen (zie hieronder in eis 4.7) verder uitgewerkt); - Beveiligingsbeheer: ▪ Tweestapsverificatie: Configureren en beheren van tweestapsverificatie om extra beveiligingslagen toe te voegen ▪ Beveiligingsbeleid: Implementeren en handhaven van beveiligingsbeleid, zoals wachtwoordbeleid en apparaat beheer Monitoren en reageren op verdachte activiteiten en beveiligingsincidenten ▪ Auditlogboeken: Bijhouden en analyseren van auditlogboeken om activiteiten en wijzigingen te volgen.
30.	Windows devices dienen, op verzoek van DHS, gekoppeld te worden aan de Microsoft beheer omgevingen (Intune). Dit in samenwerking met de hardware leverancier.
31.	Apple-apparatuur dient, op verzoek van DHS, vanuit de Apple-beheeromgeving te worden beheerd en worden toegevoegd aan deze beheeromgeving (JAMF). Dit geldt zowel voor bestaande apparatuur als aan te schaffen apparatuur.
32.	Opdrachtnemer dient, op verzoek van DHS, Chromebooks te koppelen aan één van de Google Workspace omgevingen en er dient een Chrome Education Upgrade licentie aan een Chromebook gekoppeld te worden door Opdrachtnemer. Deze licentie hoeft niet te worden aangeschaft door Opdrachtnemer. Dit geldt zowel voor bestaande apparatuur, nieuwe hardware zal niet meer worden aangeschaft gezien het uitfaseer traject van Chromebooks.
33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het life cycle management van de beheerde apparatuur. Dit houden de volgende werkzaamheden in: - OS-upgrades (b.v. versie-upgrades van b.v. Windows 10 naar 11) voor: - Windows OS; - iPadOS/iOS;

	- ChromeOS; - MacOS. - Herinstallatie van apps/ applicaties die evt. geüpgraded moeten worden; - Herinstallaties van de onder beheer zijnde devices, indien nodig. Met installatie wordt bedoeld: het installeren van het betreffende OS (b.v. Windows 11), inclusief het doorvoeren van alle beschikbare updates en patches.
34.	Opdrachtnemer verzorgt licentiebeheer m.b.t. de beheerde werkplekken en niet-onderwijs-licenties. Dit houden de volgende werkzaamheden in: - Beheren van de administratie van het aantal gebruikte licenties voor de beheerde werkplekken; - Licentiebeheer voor niet-onderwijslicenties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om inzichtelijk te hebben de hoeveel licenties zijn er in gebruik, en door wie. Dit dient bij te worden gehouden in het CMDB. Als er een tekort aan licenties is meldt Opdrachtnemer dit aan DHS in de ingeplande operationele overleggen.
35.	Opdrachtnemer verzorgt de updates van de beheerde apparatuur, dit houden de volgende werkzaamheden in: - Feature updates en reguliere security updates worden niet later dan twee weken dan leverancier deze heeft gepubliceerd op de apparaten doorgevoerd. - Hoog kritische kwetsbaarheden volgens het CVE-schema dienen binnen 24 uur d.m.v. de beschikbare gestelde security patch door leverancier gedicht te worden. - DHS behoudt het recht om kwetsbaarheden met verhoogde prioriteit binnen de omgeving versneld door te laten voeren.
36.	Opdrachtnemer verzorgt het updaten en beheren van de PC's die gekoppeld zijn aan de digiborden. Het beheer van de digiborden zelf zal worden uitgevoerd via de betrokken leveranciers. De meest voorkomende merken zijn: Ctouch, Prowise, Promethean en Smart.
37.	Opdrachtnemer houdt het aantal niet-onderwijs en onderwijs- licenties van applicaties bij. Hieronder wordt verstaan: hoeveel zijn er in gebruik en door wie. Dit dient bij te worden gehouden in het CMDB. Als er een tekort aan licenties is meldt Opdrachtnemer dit aan DHS in de ingeplande operationele overleggen.
38.	Opdrachtnemer hanteert de door DHS gedefinieerde Intune policies en voert deze door op beheerde apparaten.
39.	Opdrachtnemer installeert op afroep werkplekken op locaties van DHS. Onder installatie wordt verstaan: - Werkplek en beeldscherm installeren en testen. - Kabelmanagement. - Aansluiten op docking station en andere standaard randapparatuur zoals toetsenbord, muis, docking station, vaste en draadloze telefonie toestellen - Aansluiten van de configuratie op het lichtnet. - Aanmelden van configuratie op het netwerk (daar waar nodig). - Eindcontrole van de configuratie bestaande uit:

	▪ Opstarten van configuratie; ▪ Vaststellen dat configuratie inclusief basissoftware correct werkt; ▪ Vaststellen dat configuratie netwerktoegang heeft.
40.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de lijst met standaard changes. Deze dient in samenspraak met Opdrachtnemer definitief te worden gemaakt. Deze standaard changes zijn inbegrepen in de aangeboden dienstverlening en bijbehorende aangeboden prijzen. De standaard changes worden doorgevoerd binnen 5 werkdagen. Indien er een niet standaard change wordt uitgevraagd of het uitvoeren van een standaard change niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen met een voorstel komen wanneer deze wel gerealiseerd kan worden, waarbij er een plan van aanpak wordt gemaakt om deze wijziging te realiseren, inclusief de bijbehorende kosten, impactanalyse en doorlooptijd, en wordt een bijbehorende resource aangeboden.
41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van het CMDB in de ITSM-tooling.
42.	Werkplek gerelateerde hardware die nog niet gelabeld is, dient door Opdrachtnemer gelabeld zodat een adequate CMDB ontstaat. Met labelen wordt bedoeld: - Het plakken van een label op het betreffende apparaat met een identificatiecode die overeenkomt met het betreffende item in het CMDB

Eisen met betrekking tot Identity en access management	
43.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de nodige rollen en rechten toe te kennen vanuit Entra Domain Services/ AD en federation perspectief, inclusief inrichten en onderhouden van SSO-koppelingen met pakketten van derden. De belangrijkste pakketten zijn: - AFAS - IBABS - Uniflow Online - Adobe - Google
44.	De toe te kennen rollen en rechten zullen volgens het least-privilege principe worden doorgevoerd door Opdrachtnemer.
45.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veiligheid- en software distributiesysteem Intune voor de instellingen en de uitvoer van de distributie van software.
46.	Opdrachtnemer faciliteert op verzoek waar nodig het aanmaken van gebruikers die hogere rechten nodig hebben (Privileged Identity Access en Privileged Access Management).
47.	Beheerders vanuit Opdrachtnemer krijgen rollen in (beheer)omgevingen geautoriseerd volgens het least-privilege principe (Privileged Identity Management)

Eisen met betrekking tot beheer printers / multifunctionals	
48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van multifunctionals / printers. Onder het beheren van de printers aanwezig op de DHS-locaties vallen de volgende werkzaamheden: ▪ Doorvoeren van software-updates op de multifunctionals; ▪ Beheren van de (uniflow) software op de multifunctionals; - Er zijn op dit moment twee Uniflow Online omgevingen ▪ Aansluiten op netwerk; ▪ Afstemmen met voor autorisatie toevoegen nieuw apparaat op netwerk / bijbehorende VLAN d.m.v. key; ▪ Fungeren als SPOC naar Printerleverancier toe;

Eisen met betrekking tot serverbeheer	
49.	Opdrachtnemer neemt serverbeheer van de huidige situatie (AS IS) over van DHS, inclusief alle bijbehorende onderdelen
50.	Opdrachtnemer neemt het serverbeheer van DHS op zich, met daarin: - DHCP - DNS - Radius/NPS - SQL beheer - Active Directory - GPO's - Fileservers - RDS - AVD - Azure cloud omgeving
51.	Opdrachtnemer neemt het onderhoud van de huidige servers op zich. Dit houden minimaal de volgende werkzaamheden in: - Patchen van kwetsbaarheden; - Inrichten van servers; - Lifecycle management; - Capacitymanagement; - 24x7 monitoring; - Upgraden OS van servers (b.v. van Windows Server 2016 naar 2019 of altijd naar N-1); - Begeleiden externe partijen bij technische inrichting van applicaties.
52.	Opdrachtnemer neemt het technisch beheer van de Azure HCI/Azure op zich. Dit houden minimaal de volgende werkzaamheden in: - Clusterbeheer: ▪ Aanmaken, toevoegen en beheren van Azure Stack HCI-clusters.

	▪ Onderhoud van clusternodes, en het configureren van een Azure Stack HCI-cluster quorum. - Virtuele Machine (VM) Beheer: ▪ Provisioning en deployment van VMs op de Azure Stack HCI-clusters/Azure en uitvoering van VM-levenscyclusbewerkingen. ▪ VMs kunnen worden voorzien van VHD(x)-bestanden, sjablonen of vanuit een bestaande VM. ▪ Verplaatsing van VMs tussen Windows Server en Azure Stack HCI-clusters/Azure via Network Migration en migratie van een offline (afgesloten) VM. - Netwerkbeheer: ▪ Opzetten van VLAN-gebaseerd netwerk op Azure Stack HCI-clusters. ▪ Deployment en beheer van SDN-netwerkcontroller op Azure Stack HCI-clusters. - Opslagbeheer: ▪ Beheer van opslagpoolinstellingen, aanmaken van virtuele schijven, aanmaken van Cluster Shared Volumes (CSV's), en toepassen van QoS-instellingen. - Monitoring en Onderhoud: ▪ Monitoring van een Azure Stack HCI-cluster om de prestaties en gezondheid te waarborgen. ▪ Updaten van clusterbesturingssysteem en software om ervoor te zorgen dat het cluster up-to-date en veilig blijft. - Beheer via Windows Admin Center: ▪ Toepassen van verschillende Azure Stack HCI-instellingen op clusters. - Scripting en Automatisering: ▪ Via scripting en automatisering de omgeving zo efficiënt mogelijk beheren.
53.	(1/2) Opdrachtnemer neemt het technisch beheer van de virtuele machines op zich. Dit houden minimaal de volgende werkzaamheden in: - Provisioning en Deployment: ▪ Aanmaken en beheren van VM's, inclusief het inrichten van resources zoals CPU, geheugen, en opslagruimte. Hierbij is van belang dat IT-leverancier pro-actief meedenkt in het verminderen van het aantal VM's die momenteel draaien ten aanzien van de beheer- en kostenlast. - Netwerkbeheer: ▪ Het opzetten en beheren van netwerkconnectiviteit voor VM's, inclusief het configureren van virtuele switches en netwerkadapters, en het beheren van VLAN-instellingen op HCI-clusters - Opslagbeheer: ▪ Het beheren van opslagpoolinstellingen, het creëren van virtuele schijven en het beheren van Cluster Shared Volumes (CSV's) voor VM's - Monitoring en Prestatiebeheer:

	▪ Het monitoren van de prestaties en gezondheid van VM's om optimale prestaties te waarborgen en tijdig te reageren op eventuele problemen. - Back-up en Herstel: ▪ Het implementeren van back-up- en herstelstrategieën om gegevensbescherming te waarborgen. Dit kan omvatten het plannen en beheren van back-up-taken, en het uitvoeren van hersteloperaties wanneer nodig.
54.	(2/2) Opdrachtnemer neemt het technisch beheer van de virtuele machines op zich. Dit houden minimaal de volgende werkzaamheden in: - Updates en Patchbeheer: ▪ Het regelmatig bijwerken van het besturingssysteem en de software van VM's om ervoor te zorgen dat ze up-to-date en veilig blijven. - Toegangsbeheer en Beveiliging: ▪ Het beheren van toegangsrechten en beveiligingsbeleid voor VM's om de integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens te waarborgen. - Automatisering en Scripting: ▪ Het gebruik van PowerShell-cmdlets voor het automatiseren en stroomlijnen van beheertaken gerelateerd aan Windows VM's op Azure Stack HCI-clusters - Migratie en Beweging van VM's: ▪ Het migreren van VM's tussen Windows Server en Azure Stack HCI-clusters via netwerkmigratie en het migreren van een offline (afgesloten) VM - Troubleshooting en Onderhoud: ▪ Het identificeren en oplossen van problemen die zich kunnen voordoen met VM's op het Azure Stack HCI-platform, inclusief netwerk-, opslag- of prestatie gerelateerde problemen.
55.	Opdrachtnemer beheert de eigen Azure-tenant van DHS (cloud omgeving). Onder beheer van de Azure-tenant wordt verstaan: beheer, monitoring, beveiligen en onderhoud van deze Azure-tenant inclusief alle mogelijke af te nemen diensten.
56.	Alleen door DHS geautoriseerde gecertificeerde werknemers van Opdrachtnemer zullen aan Azure HCI werkzaamheden uitvoeren. Dit kan op verzoek van DHS worden aangetoond.

Eisen met betrekking tot security en backups	
57.	Het serverbeheer houdt 24*7 monitoring in, waarbij meldingen conform het incidentmanagementproces worden opgepakt. Dit geldt ook voor het weekend, waarbij DHS over een piketdienst wil beschikken. Deze piketdienst pakt buiten kantooruren proactief meldingen op, voert reactief monitoring uit, en los incidenten op indien er een prioriteit 1 incident is conform Bijlage 7.
58.	Opdrachtnemer neemt beheer over van de al bestaande VEEAM-omgeving inclusief frequentie van back-ups. Deze omgeving is in eigendom van DHS.
59.	Inschrijver initieert richting DHS minimaal 2x per jaar het uitvoeren van een restore procedure test. Hierbij wordt minimaal getest of een gemaakte back-up kan worden

	hersteld op de servers van DHS. De specifieke invulling van de test wordt later in overleg met DHS afgestemd.
60.	Opdrachtnemer reageert adequaat en tijdig op meldingen afkomstig van Microsoft Defender en Azure Security Center, en acteert hier indien nodig op met bijbehorende mitigerende maatregelen / oplossingen
61.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het privacybeleid van DHS zoals in Bijlage 10 beschreven
62.	In het geval van (geplande) downtime en / of storingen, zal IT-leverancier deze doorgeven aan DHS, zodat DHS dit kan aanpassen op de statuspagina van DHS
63.	Inschrijver conformeert zich aan het huidige IB-beleid van DHS, welke is gebaseerd op het SIVON-normenkader (https://sivon.nl/normenkader-ibp-fo/). Alles waar nog optimalisatie dient plaats te vinden, kan worden uitgewerkt op basis van o.a. de IBD-handreikingen en BIO security-standaard

Eisen met betrekking tot telefonie	
64.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van Microsoft Teams telefonie. Hieronder valt: - Het beheren en updaten van de vaste apparatuur die gebruik maakt van Teams calling: 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 DHS locatie te worden bijgewerkt (op verzoek van DHS). DHS 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 worden door DHS aangeleverd.
65.	Voor de SPOC-rol zal opdrachtnemer meldingen aannemen voor diverse telefonie oplossingen en een eerste analyse uitvoeren. Deze oplossingen zijn onder andere: Unify,@COM, Odido, Vodafone

Eisen met betrekking tot Microsoft 365	
66.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer van de huidige omgeving van M365. Hieronder vallen minimaal de volgende werkzaamheden: - Aanmaken, wijzigen en verwijderen van gebruikersaccounts. Hierbij zal het grootste deel geautomatiseerd plaatsvinden. - Toewijzen van juiste toegangsrechten en licenties aan gebruikers. Hierbij zal het grootste deel geautomatiseerd plaatsvinden.

	- Configureren van gebruikersinstellingen (b.v. Out of office beleid, Multi Factor authenticatie).
67.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het licentiebeheer van M365. Hier valt minimaal onder: - Beheren van licenties voor Microsoft 365-gebruikers. - Zorgen voor juiste licentieverdeling volgens gebruikersgroepen. - Kostenbeheer van Microsoft 365-licenties, zodat er niet meer licenties worden afgenomen dan nodig.
68.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de algehele inrichting en securitybeleid van de Microsoft 365 tenant. Daarbij zorgt opdrachtnemer voor het continue verbeteren en bijhouden van de (security) instellingen om de veiligheid van de omgeving zo optimaal mogelijk te houden.
69.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een actieve monitoring en opvolging van de in de Microsoft 365 tenant meldingen/incidenten/alerts/etc.
70.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van het toegangsbeheer van Microsoft 365 conform beleid DHS. Hier valt minimaal onder: - Instellen van wachtwoordbeleid en beheren van authenticatie via o.a. AzureAD en Intune. - Implementeren van multifactorauthenticatie (MFA). - Controle van toegang tot gevoelige gegevens, policies of DLP.
71.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor e-mailbeheer. Hier valt minimaal onder: - Beheren van e-mailaccounts. - Configureren van distributielijsten en gedeelde mailboxen. - Oplossen van e-mailgerelateerde problemen. - Regelmatige controle van de quarantaine.
72.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor applicatie-integraties in de M365-suite van DHS. Dit houdt minimaal in: - Integreren van derden applicaties met Microsoft 365 (Microsoft AppSource). - Configureren van Single Sign-On (SSO) voor integraties van derden (Microsoft AppSource, b.v. Digitale handtekening-app, uren registratie, HR-tool, etc.). - Toewijzen van de juiste machtigingen voor geïntegreerde apps.
73.	Opdrachtnemer neemt SharePoint en OneDrive-beheer op zich (eventueel in samenwerking met key users op locatie). Dit houdt minimaal in: - Beheren van documentbibliotheken. - Instellen van toegangsrechten en samenwerkingsfuncties in SharePoint en OneDrive.
74.	Opdrachtnemer ondersteunt groepsbeheer binnen de M365-omgeving, hieronder valt minimaal: - Beheren van groepen binnen Microsoft Teams en andere samenwerkingshulpmiddelen, hierbij zal het grootste deel geautomatiseerd plaatsvinden.

	- Ondersteunen van effectieve communicatie en samenwerking van o.a. Microsoft Teams.
75.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting van de governance, beveiliging en compliance van M365 volgens beleid DHS. Hieronder valt b.v.: - Governance inrichten voor onder andere Teams, SharePoint, OneDrive, conditional access, etc. - Instellen van beveiligingsbeleid (b.v. maximaal 100 mensen in mailconversatie, checken op aanwezigheid BSN-nummers, etc). - Monitoren van beveiligingsgebeurtenissen en uitvoeren van audits. - Zorgen voor toezien en naleving van beveiligings- en compliance-standaarden (ISO 27001). - Specifieke maatregelen zullen in overleg met DHS worden doorgevoerd.
76.	Opdrachtnemer is op verzoek van DHS in staat om gebruikers te ondersteunen bij het effectief gebruik van M365-apps en functies.
77.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: - Identificeren en oplossen van technische problemen in de Microsoft 365-omgeving. - Ondersteuning/advies voor installatie van client updates en patches voor onderhoudsdoeleinden.
78.	Opdrachtnemer neemt, zodra dit het geval is, het beheer van M365 back-ups op zich. Hieronder valt het beheren (incl. monitoren) van de back-ups als ook het terugzetten hiervan indien nodig. Op dit moment zijn deze back-ups er nog niet.
79.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van Microsoft Teams-apparatuur. Dit houdt in: vaste telefonie-apparatuur en Teams Room Systems apparatuur.

Eisen met betrekking tot projectmatige ondersteuning	
80.	Opdrachtnemer voert, op afroep, projectdiensten (bij b.v. nieuwbouw) uit. 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. 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.
81.	Opdrachtnemer analyseert, op verzoek van DHS, de huidige inrichting op het gebied van server of apparaat beheer, en adviseert over wijzigingen ter verbetering. Deze wijzigingen kunnen na goedkeuring van DHS worden doorgevoerd

Eisen met betrekking tot support op locatie	
82.	Opdrachtnemer levert op afroep fysieke ondersteuning tijdens afwijkende openingstijden van locaties. Hieronder kunnen werkzaamheden vallen zoals: - Het opzetten en testen van IT- en AV-apparatuur voor school- of bestuur evenementen om een soepele technische uitvoering te garanderen. - Het bieden van ondersteuning tijdens evenementen voor eventuele IT-gerelateerde problemen om minimale onderbrekingen te waarborgen. - Het afbreken en opbergen van apparatuur na afloop van evenementen om de ruimtes netjes en georganiseerd te houden.
83.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van DHS lokale ondersteuning aan locaties van DHS. Deze werkzaamheden bestaan uit hoog over uit: - Gebruikersvragen/ storingen (bij o.a. werkplekproblemen) - Oplossen van problemen die niet op afstand kunnen worden verholpen - Netwerk kabel patching binnen de locatie. Dit dient in afstemming met de netwerk-leverancier te worden uitgevoerd volgens vooraf afgestemde procedures
84.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van DHS lokale ondersteuning voor de volgende specifieke werkzaamheden (1/3): - Kabelbeheer, waaronder: ▪ Het identificeren, vervangen en aansluiten van defecte of losgekoppelde kabels zoals HDMI, USB, en Ethernet, ▪ Het netjes organiseren, bundelen en labelen van kabels op bestaande werkplekken om struikelgevaren te voorkomen en een nette werkplek te behouden. ▪ Het voorzien van voldoende kabelmanagement-accessoires zoals kabelgoten, binders en labels voor bestaande werkplekken
85.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van DHS lokale ondersteuning voor de volgende specifieke werkzaamheden (2/3): - Drivers voor hardwarecomponenten die niet door remote beheer verspreid kunnen worden. - Docking stations: ▪ Probleemoplossing bij connectiviteitsproblemen met docking stations. - Printers ▪ Installatie en configuratie van labelprinters. ▪ Probleemoplossing bij printproblemen - Mobiele apparatuur: ▪ Configuratie en troubleshooting voor smartphones en tablets waar dit niet via remote beheer uitgevoerd kan worden. ▪ Installatie van apps waar dit niet via remote beheer uitgevoerd kan worden - Het verzorgen van de fysieke connectiviteit tussen AV-apparatuur en computers, zoals het aansluiten van HDMI, USB Type-C of VGA-kabels. - Analyse bij (beginnende) netwerk- en internetproblemen.

	- Updaten van systemen met de nieuwste patches en beveiligingsupdates indien niet remote mogelijk
86.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van DHS lokale ondersteuning voor de volgende specifieke werkzaamheden (3/3): - Hardware vervanging: ▪ Het vervangen van defecte of verouderde hardware zoals toetsenborden, muizen, monitoren en andere randapparatuur om de continuïteit van het werk te waarborgen. ▪ Het uitvoeren van basiscontroles om de goede werking van vervangen hardware te verifiëren. ▪ In overleg met DHS afgeschreven hardware naar centrale locatie van DHS brengen in het kader van o.a. milieuvoorschriften - Interactie met leveranciers: ▪ Communicatie en coördinatie met hardware- en softwareleveranciers voor onsite diensten, reparaties, en leveringen. ▪ Het beheren en uitvoeren van afspraken met technici van externe leveranciers voor onderhoud of reparaties. - Fungeren als een communicatiekanaal tussen de eindgebruikers en het remote IT-beheerteam voor het melden van vaak voorkomende problemen, aanvragen of feedback. - Het assisteren van docenten en personeel bij het correct gebruiken van AV-apparatuur tijdens lessen of presentaties. - Probleemanalyse bij telefonieproblemen. - Controleren van de werking van hardware en software (b.v. bij veel voorkomende problemen).
87.	Medewerkers op locatie van Opdrachtnemer zijn duidelijk herkenbaar aan hun bedrijfskleding met branding met DHS
88.	De medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie komen bij locaties van DHS, conformeren zich aan de gedragscode zoals bijgevoegd in Bijlage 9
89.	Opdrachtnemer bezoekt minimaal 1x per jaar elke locatie van DHS, waarbij: - Een schouw van de locatie voor bijwerken van CMDB wordt gehouden - Het contact met de school wordt bijgewerkt - Bevindingen op het gebied van de staat van IT in de breedste zin worden gerapporteerd, inclusief visueel ondersteunend materiaal. Deze bevindingen in een vorm van een schriftelijk rapport dienen uiterlijk 3 weken na bezoek te worden opgeleverd t.b.v. het operationeel overleg
90.	Medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van DHS zelfstandig en zelfredzaam kunnen werken, met actuele informatie over het pand DHS, en communicatief vaardig zijn

Eisen met betrekking tot organisatie	
91.	Werkzaamheden welke op afroep gebeuren zullen via het change managementproces van DHS worden uitgevoerd conform Bijlage 7.
92.	De taal waarin het project en alle dienstverlening wordt uitgevoerd is Nederlands, zowel schriftelijk als mondeling.
93.	De medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie komen bij DHS dienen aantoonbaar een VOG (onderwijs) van maximaal 1 jaar oud te hebben.
94.	Opdrachtnemer zorgt ervoor in het kader van vertrouwelijkheid dat gevoelige informatie (zoals incidentmanagement) uitsluitend toegankelijk is op basis van rolgebaseerde toegang.
95.	Opdrachtnemer beschikt minimaal over een van de volgende Microsoft Solution Partner certificeringen: - Beveiliging - Modern werk - Infrastructuur (Azure)
96.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de omschrijving van de gedragscode van DHS zoals omschreven in Bijlage 9.
97.	Opdrachtnemer zal accounts en wachtwoorden t.b.v. de beheerwerkzaamheden van DHS uitsluitend in de wachtwoordenkluis van DHS onderbrengen. DHS faciliteert de wachtwoordenkluis.

Eisen met betrekking tot rapportages	
98.	Opdrachtnemer levert per maand een rapportage aan met de volgende gegevens met betrekking tot IT-beheer, incident en changemanagement: ▪ Azure kosten en advies voor besparingen hierop ▪ Leeftijd werkplekken hardware, inclusief welke modellen aan vervanging toe zijn ▪ Informatie over hardware werkplekken (OS, conditie hardware, status van patch uitrol, etc.) ▪ Security informatie m.b.t. bijwerken antivirus definities op beheerde apparatuur ▪ Naleving van afgesproken Service Level Agreements (SLA's), inclusief gevallen waar SLA's niet worden gehaald. ▪ Aantal incidenten op beheerde servers (o.a. via Microsoft Defender en Azure Security center) en beheerde apparatuur, met hierin: ▪ Aantal (openstaande) meldingen ▪ Gegeven prioritering ▪ Beoogde oplostijd op basis van prioriteit ▪ Gerealiseerde oplostijd ▪ Hoogte risico ▪ Mitigerende maatregelen ▪ Resterend risico ▪ Root cause analysis, inclusief daaruit volgende incident, probleem of changes

	▪ Aantallen standaard changes onderverdeeld per categorie
99.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage aan met de volgende gegevens over de servicedesk: - Responsetijden, onderverdeeld per prioriteit incident ▪ Oplostijd ▪ Klanttevredenheid - Eerste-oplossingspercentage 'first call to fix', waarbij het deel van alle inkomende calls dat na 1 belletje is opgelost wordt weergegeven als percentage
100.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de overlegstructuur zoals in Bijlage 7 staat. Hierin is Opdrachtnemer verantwoordelijk om deze overleggen in te plannen, uit te voeren en bijbehorende wijzigingen door te voeren (voor wijzigingen/changes geldt: indien in invloedssfeer van Opdrachtnemer)
101.	Per kwartaal levert Opdrachtnemer een overzicht aan van de momenteel en in het verleden toegekende admin-rollen (van alle omgevingen van DHS), gebruik hiervan, en de wijzigingen hiervan t.o.v. vorig kwartaal. Afwijkingen worden gerapporteerd en aangepakt volgens het least privilege-principe.

Eisen met betrekking tot verbetering dienstverlening	
102.	Opdrachtnemer monitort en rapporteert minimaal 1x per kwartaal over IT-uitgaven in relatie tot het budget, met specifieke aandacht voor kostenbesparingen en overschrijdingen.
103.	Opdrachtnemer analyseert en rapporteert minimaal 1x per kwartaal over het gebruik van IT-systemen en -services om optimalisatiekansen te identificeren.
104.	Opdrachtnemer faciliteert periodieke reviews (minimaal 1x per kwartaal) van escalatieprocessen en communicatie-effectiviteit.
105.	Opdrachtnemer biedt op afroep voorbereidingen van rapportages en documentatie ter ondersteuning van interne en externe audits.
106.	Opdrachtnemer identificeert en rapporteert minimaal 1x per kwartaal over risico's binnen de IT-omgeving, inclusief aanbevelingen voor risicovermindering.
107.	Opdrachtnemer evalueert en rapporteert minimaal 1x per kwartaal over de prestaties van externe leveranciers en partners, inclusief naleving van contractuele afspraken.
108.	Opdrachtnemer rapporteert minimaal 1x per jaar over trainingsbehoeften en de ontwikkeling van het Servicedesk-personeel om voortdurende groei en verbetering te ondersteunen.
109.	Opdrachtnemer stelt minimaal 1x per kwartaalrapporten op over uitgevoerde wijzigingen, inclusief succesratio, terugdraaiacties, en feedback van stakeholders.
110.	Opdrachtnemer faciliteert minimaal 1x per kwartaal het analyseren van incidenten en verzoeken om trends te identificeren die wijzen op onderliggende problemen binnen de IT-infrastructuur.
111.	De Opdrachtnemer heeft voorbeelden van het releasebeleid, wijzigingsprocedures en documentatie en stelt deze ter beschikking op aanvraag van DHS.

112.	Opdrachtnemer faciliteert minimaal 1x per jaar een sessie waarbij DHS op de hoogte wordt gebracht van relevante IT-ontwikkelingen, innovaties en hoe DHS hierop kan inhaken indien van toepassing.
------	--

Eisen met betrekking tot facturatie	
113.	Leverancier factureert basis van kenmerk op kostenplaats en locatiecode t.b.v. van support op locatie, meerwerk/ projecten/ diensten op afroep.
114.	Facturatie geschiet op basis van geleverde diensten en zullen een opbouw hebben gedurende de onboarding. Nog niet uitgerolde diensten worden niet opgenomen in de facturatie.

Eisen met betrekking tot Intake / onboarding	
115.	Opdrachtnemer heeft binnen uiterlijk 6 weken de intake/onboarding voltooid. Deze 6 weken gaan in vanaf de start van de contractdatum. Na deze 6 weken is het server- en werkplekbeheer AS IS overgenomen en is de servicedesk incl. SPOC opgezet, functioneel en bereikbaar voor medewerkers van DHS.
116.	Opdrachtnemer dient als onderdeel van de onboarding elke school te bezoeken. Dit dient uiterlijk 3 maanden na start contract te zijn voltooid. Na elk bezoek dient een schriftelijk verslag te zijn gemaakt t.a.v. de zelfredzaamheid van medewerkers op locatie van Opdrachtnemer.

Eisen met betrekking tot exitplan	
117.	Opdrachtnemer maakt binnen een half jaar na contractering een exitplan voor DHS. In het Exitplan voor DHS wordt minimaal gewaarborgd dat zodra de dienstverlening beëindigd/ overgedragen wordt aan DHS of een derde partij, de continuïteit gewaarborgd is. Hierin zijn de volgende zaken minimaal vereist: - Medewerkingsverplichting inclusief Inzage mogelijkheid voor de nieuwe leverancier - Kundig personeel beschikbaar - Overdracht informatie/documentatie, waaronder in ieder geval: - Opbouw infrastructuur en applicatiedossiers - Alle documentatie van de omgeving - Werkafspraken - Processen - locatie werkzaamheden - Registratie van middelen - Contactpersonen betreffende SPOC-dienst - Uitgevoerde changes en vastlegging hiervan - SLA eisen tijdens exit, ook rekening houdend met langzame afbouw van de dienst (o.b.v. P*Q) - Tijdspad

	Dit plan wordt ten slotte per jaar gereviewd en bijgewerkt op basis van de laatste stand van zaken.
118.	De te vergoeden kosten voor de Exit zullen in ieder geval niet meer bedragen dan de vaste beheerkosten van de laatste maand waarna de exit in gang wordt gezet.

Eisen met betrekking tot prijzen/tarieven	
119.	Opdrachtnemer geeft, door middel van het invullen van de bijlage 2 'Prijzenblad' inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven.
120.	De prijzen en tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn in elk geval begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factureren, lokale reis- en verblijfkosten.
121.	De overeengekomen prijzen en tarieven zijn vast gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst (met uitzondering van indexatie).
122.	Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober in 2027 t/m 2033 worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: inkoop@dehaagsecholen.nl .
123.	De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening (2020=100). Uitgangspunt is dat de indexatie altijd wordt berekend over de bij de aanbesteding aangeboden prijzen en tarieven. Ook al is het de tweede of derde keer dat er wordt geïndexeerd, dan zal er altijd geïndexeerd worden over de oorspronkelijke prijzen en tarieven zoals bekend bij start van de overeenkomst. Dat betekent dat Opdrachtnemer uitgaat van de indexeringcijfers van de startmaand van de overeenkomst en die afzet tegen de meest recente indexeringcijfers ten tijde van de indexatie-aanvraag.
124.	De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.
125.	Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.
126.	Opgegeven prijzen en tarieven zijn realistisch en mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is neemt DHS artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.

Eisen met betrekking tot belastingen	
127.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
128.	Indien Opdrachtnemer aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan Opdrachtgever overlegt, binnen vijftien (15) kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
129.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien u deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtgever een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
130.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de geoffreerde bedragen (bijlage 2 'Prijzenblad') inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.
131.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

Eisen met betrekking tot de facturatie	
132.	De facturen worden maandelijks digitaal volgens AVG-norm verstuurd naar één centraal factuur adres van DHS in PDF-formaat: crediteuren@dehaagsecholen.nl .
133.	Opdrachtnemer verstrekt separaat bij de factuur een overzicht van de daadwerkelijke uitgevoerde werkzaamheden en (indien van toepassing) aantal bestede uren op projectniveau. Volgens de overeengekomen tarieven en prijzen conform bijlage 2 'Prijzenblad'.
134.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal: - Europese aanbesteding ICT beheer; - NAW gegevens Opdrachtgever; - Stichting de Haagse Scholen; - Postbus 10343; - 2501HH DEN HAAG; - KVK-nummer Opdrachtnemer; - BTW nummer Opdrachtnemer; - Factuurdatum en -nummer; - Naam project school;

	- Kenmerk verstrekt door opdrachtgever; - Factuurbedrag gesplitst per verrichting/aantal bestede uren; - BTW bedrag (in- en exclusief); - BTW percentage; - De maand waarop de factuur betrekking heeft.
--	--

4 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

In dit hoofdstuk leest u welke eisen de Aanbestedende dienst stelt om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren. Hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

Via 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.

Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is een pdf-document dat voor een deel voor Inschrijver is ingevuld. De rest moet Inschrijver nog aanvullen. Inschrijver ondertekent het document en voegt het toe aan de Inschrijving via TenderNed.

4.1 Uitsluitingsgronden

In de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' staan de volgende Uitsluitingsgronden:

- Alle in deel III A en B opgenomen Uitsluitingsgronden;
- De door de Aanbestedende dienst in deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aangevinkte Uitsluitingsgronden.

Inschrijver dient het in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' elektronisch in te vullen, uit te printen en vervolgens rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen in TenderNed.

Zie voor de wijze van inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen hoofdstuk 7 waarin is aangegeven van wie in dat geval een ingevulde en ondertekende UEA bij de inschrijving moet worden ingediend.

De bewijsmiddelen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, hoeft u **niet** in te dienen bij de Inschrijving, maar pas na verzoek van de Aanbestedende dienst.

Het betreft:

- Een verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden);
- Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar).

Let op: het aanvragen van een GVA kan enkele weken in beslag nemen. Vraag deze dus tijdig aan als u nog niet over een geldige beschikt.

4.2 Geschiktheidseisen

Door het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren.

Door het ondertekenen van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' – Deel IV (In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' wordt hier de term 'Selectiecriteria' gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld) – stelt de Inschrijver dat deze voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals die in deze paragraaf van het Beschrijvend document zijn opgenomen. Deze Geschiktheidseisen zijn in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk nader gespecificeerd.

4.3 Financiële en economische draagkracht

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst;
- dat geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die het bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht;
- dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat waarin de levensvatbaarheid van de organisatie wordt betwijfeld;
- dat Inschrijver adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat Inschrijver zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen (**niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's, **en**
- overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd, publicatie van jaarrekeningen voorschrijft, **of**
- een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dient de inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de

moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een rechtsgeldig bevoegde.

4.4 Referentiegegevens (Technische bekwaamheid)

De Aanbestedende dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de opdracht:

1. **Kerncompetentie 1:** Ervaring met centraal georganiseerd IT-beheer
 - a. De inschrijver toont aan dat hij in een afgeronde of lopende opdracht verantwoordelijk is (geweest) voor het centraal organiseren van IT-beheer met ten minste 1000 gebruikers, verdeeld over meerdere locaties. De dienstverlening moet ten minste hebben omvat:
 - i. Werkplekbeheer (installatie, onderhoud en support, m.b.v. intune);
 - ii. Onderhoud van Microsoft 365 (gebruikersbeheer, security, Exchange, Teams, SharePoint);
 - iii. Eindgebruikersondersteuning (servicedesk, remote support en/of on-site ondersteuning);
 - iv. SPOC-rol.
2. **Kerncompetentie 2:** Ervaring met implementatie en uitvoering van IT-governance en wijzigingsbeheer
 - a. De inschrijver toont aan dat hij ervaring heeft met het opzetten en uitvoeren van centraal wijzigingsbeheer, inclusief toetsing, documentatie en besluitvorming binnen een organisatie (met tenminste 1000 gebruikers) met een organisatiestructuur met meerdere belanghebbenden (zoals een koepelorganisatie, onderwijsinstelling of zorginstelling).
3. **Kerncompetentie 3:** Ervaring met het leveren van uniforme IT-dienstverlening op meerdere locaties
 - a. De inschrijver toont aan dat hij ervaring heeft met het leveren van uniforme IT-dienstverlening aan organisaties (met ten minste 1000 gebruikers) met een geografisch verspreide structuur (bijvoorbeeld meerdere (minimaal 3) scholen, vestigingen of locaties), waarbij centrale beleidskaders zijn toegepast en beheerdiensten zijn geborgd over de gehele organisatie.

Door het ondertekenen van Bijlage 3 'Referentieverklaring' verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie minimaal één referentieopdracht te hebben uitgevoerd die voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De referentieopdracht moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.
- Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van één of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

Bewijsmiddelen (**indienen** bij Inschrijving)

Per kerncompetentie overlegt Inschrijver niet meer dan één referentie. Inschrijver gebruikt hiervoor bijlage 3. Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag Inschrijver voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken. De referentie(s) dient/dienen te zijn ondertekend door de referent (de Opdrachtgever).

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties.

4.5 Informatiebeveiliging (technische bekwaamheid)

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- Te beschikken over of bewijsmateriaal te kunnen overleggen waaruit blijkt dat de bedrijfsprocessen zijn ingericht conform ISO 27001 of gelijkwaardig.

Bewijsmiddelen (**wel** indienen bij Inschrijving)

Het voldoen aan de vereisten van informatiebeveiliging kan worden aangetoond door middel van:

- Een geldig en actueel ISO 27001 certificaat, afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling. Het certificaat dient op naam van de inschrijver te staan en dient te bevestigen dat de bedrijfsprocessen voldoen aan de eisen en beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de ISO 27001 norm. Het certificaat moet geldig zijn op het moment van inschrijven en gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Of
- Een geldig certificaat dat aantoonbaar gelijkwaardig is aan de ISO 27001-norm, afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling. Uit dit certificaat dient duidelijk te blijken dat de bedrijfsprocessen van de inschrijver op gelijkwaardige wijze zijn ingericht en geborgd op het gebied van informatiebeveiliging, inclusief de implementatie van een continue verbetercyclus en risicobeheersing conform de uitgangspunten van ISO 27001.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van informatiebeveiliging te verstrekken.

4.6 Kwaliteitsmanagement (technische bekwaamheid)

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- Te beschikken over of bewijsmateriaal te kunnen overleggen waaruit blijkt dat de bedrijfsprocessen zijn ingericht conform ISO 9001 of gelijkwaardig.

Bewijsmiddelen (**wel** indienen bij Inschrijving)

Het voldoen aan de vereisten van kwaliteitsmanagement kan worden aangetoond door middel van:

- Een geldig en actueel ISO 9001 certificaat, afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling. Het certificaat dient op naam van de inschrijver te staan en dient te bevestigen dat de bedrijfsprocessen voldoen aan de eisen en beheersmaatregelen zoals vastgelegd in de ISO 9001 norm. Het certificaat moet geldig zijn op het moment van inschrijven en gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Of
- Een geldig certificaat dat aantoonbaar gelijkwaardig is aan de ISO 9001 norm, afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling. Uit dit certificaat dient duidelijk te blijken dat de bedrijfsprocessen van de inschrijver op

gelijkwaardige wijze zijn ingericht en geborgd op het gebied van kwaliteitsborging, conform de uitgangspunten van ISO 9001.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van kwaliteitsmanagement te verstrekken.

4.7 Uittreksel beroeps- of handelsregister

De Aanbestedende dienst verlangt dat de Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De Aanbestedende dienst kan de winnende Inschrijver daarom verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in bijlage XI van richtlijn 2014/24/EU. Tevens is het noodzakelijk dat de in de Inschrijving ondertekende documenten door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger zijn ondertekend. Ook om deze reden kan de Aanbestedende dienst van de winnende Inschrijver verlangen dat deze de rechtsgeldigheid van de ondertekening aantoont.

Bewijsmiddel(en) (**indienen** bij Inschrijving)

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende (eigen) verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (**maximaal zes maanden oud**, terug te rekenen vanaf het tijdstip van indiening van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het beroepsregister of handelsregister conform het gestelde in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet te overleggen. Uit het uittrekstel dient de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar te blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaringen en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen.

5 WENSEN EN BEOORDELING

Allereerst worden de inschrijvingen getoetst aan de formele voorschriften (de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen). Inschrijvingen waarvoor één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden niet inhoudelijk beoordeeld. Uitsluitend inschrijvingen die aan alle voorschriften komen in aanmerking voor inhoudelijke beoordeling. In dit hoofdstuk wordt toegelicht op welke wijze die inhoudelijke beoordeling plaatsvindt.

5.1 Gunningscriterium en rangschikking van Inschrijvingen

Er wordt gegund op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Hierbij wordt er gekeken naar de gunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Per onderdeel is in onderstaande tabel aangegeven welk maximumaantal punten verdiend kan worden. De Inschrijving met de hoogste totaalscore wordt aangemerkt als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding en krijgt de Opdracht gegund.

In totaal zijn er maximaal 100 gewogen punten te behalen. Waarbij kwaliteit voor 70% meeweegt en Prijs voor 30%. De puntenverdeling is als volgt:

Subgunningscriteria	Onderdeel	Maximaal aantal gewogen punten
Kwaliteit	G1 Migratieplan	10
	G2 Bedrijfsvoering	20
	G3 Innovatie & partnership	20
	G4 Security	20
Prijs	P1 Total Cost of Ownership voor ICT beheer	20
	P2 Extra inzet personeel	10
Totaal aantal te behalen punten		100

Indien Inschrijvers met dezelfde score eindigen, geeft de waardering op G3 de doorslag. Indien dit geen uitsluitsel biedt, wordt gekeken naar de waardering op G4. Indien ook deze gelijk is, wordt de score op G1 vergeleken. Mocht ook deze gelijk zijn, dan wordt gekeken naar G2. Indien er dan nog geen uitsluitsel is, zal er worden geloot.

Beoordelingsprocedure

De beoordelingscommissie wordt samengesteld uit ter zake deskundigen. Eerst beoordelen de individuele beoordelaars afzonderlijk G1 'Migratieplan', G2 'Bedrijfsvoering', G3 'Innovatie & partnership' en G4 'Security'. Vervolgens wordt in een consensusbijeenkomst met alle leden van de

beoordelingscommissie, op basis van consensus de scores voor G1, G2, G3 en G4 vastgesteld. Vervolgens worden de scores voor P1 en P2 aan de beoordelingscommissie kenbaar gemaakt. De punten per onderdeel worden afgerond op twee decimalen. Door de behaalde punten voor Kwaliteit en Prijs op te tellen, ontstaat het definitieve puntentotaal voor alle inschrijvingen. Dit totaal bepaalt welke inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt.

Presentatie

Het presenteren van de ingediende kwalitatieve uitwerking van G1, G2, G3 en G4 maakt onderdeel uit van de beoordeling. Nadat per criterium een consensusscore voor de schriftelijke uitwerking is vastgesteld, geeft de Inschrijver een presentatie. Deze presentatie bestaat uit een nadere toelichting (van G1, G2, G3 en G4) gevolgd door een vraag-en-antwoordmoment.

De vóór de presentatie vastgestelde consensusscores kunnen na het toelichtingsmoment, indien van toepassing met maximaal één (1) punt worden bijgesteld naar boven.

Voorbeeld: indien Inschrijver X voor de schriftelijke uitwerking van G1 na consensus de score 'voldoende' heeft gekregen, kan deze score na de mondelinge toelichting worden bijgesteld naar een 'goed'.

Vervolgens worden de scores voor P1 en P2 aan de beoordelingscommissie kenbaar gemaakt. De punten per onderdeel worden afgerond op twee decimalen. Door de behaalde punten voor Kwaliteit en Prijs op te tellen, ontstaat het definitieve puntentotaal voor alle inschrijvingen. Dit totaal bepaalt welke inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt.

5.2 Uitwerking gunningscriterium kwaliteit

Gunningscriterium 1 – Toelichting migratieplan

Voor de Haagse Scholen is een zorgvuldig, gestructureerd en risicobeheerst migratieproces van groot belang, gezien de omvang en spreiding van de organisatie (52 scholen, 62 schoollocaties) en de overgang van een gefragmenteerde beheerstructuur naar één centrale beheerpartner. De Inschrijver dient een gedetailleerd migratieplan te overleggen waarin duidelijk wordt gemaakt hoe de overgang van de huidige situatie naar de nieuwe beheerstructuur plaatsvindt, met minimale verstoring van de onderwijsactiviteiten en volledige borging van continuïteit, beveiliging en gebruikersondersteuning.

Tevens moet Inschrijver een nadere toelichting geven (in de vorm van een presentatie) aan de beoordelingscommissie over het ingediende plan van aanpak. Het plan van aanpak en de presentatie zullen gezamenlijk de eindscore op 'G1 – Toelichting migratieplan' bepalen.

Doelstelling

DHS wenst een Opdrachtnemer te contracteren die het migratieproces van de huidige, gefragmenteerde IT-beheersituatie naar een centraal ingerichte en gestandaardiseerde beheeromgeving voor alle schoollocaties zorgvuldig, gestructureerd en met minimale verstoring van het onderwijs uitvoert. De Opdrachtnemer dient hierbij continuïteit, beveiliging, uniformiteit en gebruikersondersteuning te waarborgen en de migratie uit te voeren conform een duidelijke planning, risicobeheersing en communicatieaanpak.

DHS vraag u om in uw toelichting in te gaan op de volgende onderdelen:

- **Migratiestrategie en fasering**
 - Beschrijf uw gefaseerde aanpak, inclusief voorbereidingsfase, technische inrichting, gebruik van pilotlocatie(s) en brede uitrol;
 - Beschrijf het evaluatieproces van de pilot en de brede uitrol, inclusief toetsing van resultaten en doorvoering van verbeteringen;
 - Welke werkwijze hanteert u voor locaties met afwijkende infrastructuur en integratie naar de 'nieuwe' werkplekomgeving.
- **Organisatie en verantwoordelijkheden**
 - Geef inzicht in de rollen, taken en verantwoordelijkheden binnen het migratieteam, zowel binnen uw organisatie als binnen DHS, inclusief afstemming met DHS en ketenpartners;
- **Risicobeheersing en continuïteit**
 - Geef een inventarisatie van migratierisico's en beschrijf de beheersmaatregelen;
 - Beschrijf de maatregelen om de impact op onderwijsactiviteiten te minimaliseren;
- **Evaluatie en overdracht**
 - Geef aan welk plan wordt gehanteerd voor de (volledige) overdracht naar de nieuwe beheerstructuur en de afsluiting van het project met projectdecharge.

Beoordelingskader G1 – Migratieplan

Het beoordelingskader G1 – 'Migratieplan' van de DHS beoordeelt de voorstellen van inschrijvers op basis van hoe goed en volledig ze antwoord geven op de door DHS uitgevraagde onderwerpen. Hierbij let DHS op de volgende aspecten:

- Des te vollediger (ontbreken van gevraagde elementen, diepgang en adequaatheid van geboden oplossing), concreter ('to the point') en realistischer (haalbare oplossingen, concrete risico's benoemt inclusief maatregelen) de

beantwoording en onderbouwing is ten aanzien de uitgevraagde aspecten, des te beter dit wordt beoordeeld.

- Des te beter Inschrijver aantoont dat hij of zij met de geboden dienstverlening aansluit op de geformuleerde doelstelling van DHS, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te concreter Inschrijver de meerwaarde van de aangeboden dienstverlening inzichtelijk maakt, des te beter dit wordt beoordeeld.

Uitwerking plan van aanpak:

De uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's A4-formaat zijn. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare grootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het eventuele voorblad en de inhoudsopgave. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden zullen de pagina's die het toegestane aantal pagina's overschrijden niet worden meegenomen in de beoordeling.

Toelichting plan van aanpak

De toelichting van het plan van aanpak omvat het presenteren en beantwoorden van vragen met betrekking tot gunningscriterium 1 – 'Migratieplan'.

De beoordelingscommissie heeft op basis van de toelichting de mogelijkheid om de score met 1 punt bij te stellen. Als voorbeeld; de schriftelijke beoordeling heeft als consensus een 'Goed' gescoord, dan kan de score naar een 'Uitstekend' worden bijgesteld. Hierbij zal de beoordelingscommissie uitsluitend kijken naar de onderwerpen, zoals omschreven in dit gunningscriterium.

De toelichting vindt plaats op locatie van DHS, te Den Haag. De definitieve ruimte en tijdstippen worden zo spoedig mogelijk na inschrijving bekend gemaakt. De data die hiervoor gepland zijn, staan vermeld in paragraaf 1.5.

Inschrijver mag met maximaal 3 personen aanwezig zijn bij de presentatie waaronder de beoogd contactpersoon voor DHS, de projectleider en de beoogd verantwoordelijke voor het uiteindelijke beheerteam.

Uiteraard kunnen deze drie verantwoordelijkheden in één of meerdere functie(s) terugkomen. Voor de presentatie, inclusief het stellen van vragen, wordt per Inschrijver maximaal 90 minuten uitgetrokken.

Onderstaande tijdsindeling dient gevolgd te worden tijdens het interactieve toelichtingsmoment. Deze beschrijving is slechts richtinggevend, de regie van het

toelichtingsmoment ligt te allen tijde bij de beoordelingscommissie van DHS. Vragen worden doorlopend tijdens de sessie gesteld.

De toelichting bestaat uit de volgende onderdelen:

- 45 minuten voor de toelichting van het ingediende plan van aanpak (G1, G2 en G3, G4);
- 45 minuten voor het stellen van vragen.

*Tijdens het toelichtingsmoment dienen G1, G2, G3 en G4 afzonderlijk te worden toegelicht. De inschrijver wordt verzocht de kwaliteitscriteria separaat te behandelen, zodat de beoordelingscommissie per criterium een helder en onderbouwd inzicht krijgt in de aanpak. De kwaliteitscriteria worden afzonderlijk beoordeeld door de leden van de beoordelingscommissie.

Gunningscriterium 2 – Toelichting Bedrijfsvoering

Voor De Haagse Scholen is het van groot belang dat, na afronding van het migratieproces, de IT-beheeromgeving op alle 56 schoollocaties op een uniforme, betrouwbare en proactieve wijze wordt beheerd. De standaard dienstverlening vormt de basis voor de continuïteit van het onderwijs en de gebruikerstevredenheid. De inschrijver dient een gedetailleerde beschrijving te geven van de wijze waarop de dienstverlening wordt ingericht, uitgevoerd, bewaakt en continu verbeterd, zodat deze aansluit op de strategische en operationele doelstellingen van DHS.

Ook voor dit criterium geldt dat de inschrijver een nadere toelichting dient te geven, in de vorm van een presentatie aan de beoordelingscommissie, over het ingediende plan van aanpak. Het plan van aanpak en de presentatie vormen gezamenlijk de basis voor de eindscore voor het gunningscriterium 'G2 – Bedrijfsvoering'.

Doelstelling

DHS wenst een opdrachtnemer te contracteren die, na de migratiefase, de volledige regie en uitvoering van het IT-beheer centraal organiseert en borgt. De opdrachtnemer dient een hoge mate van continuïteit, uniformiteit en gebruikersondersteuning te realiseren, met duidelijke afspraken over serviceniveaus, proactief beheer, structurele rapportages en een continue verbetercyclus.

DHS vraagt u om in uw toelichting in te gaan op de volgende onderdelen:

- **Organisatie en regievoering**
 - Geef inzicht in de wijze waarop u de centrale regierol invult, inclusief de SPOC-functie en de coördinatie met derde partijen;

- Licht toe hoe de SPOC zorgt voor een eenduidige en efficiënte afhandeling van meldingen, vragen en escalaties;
- Licht toe hoe de samenwerking met de ICT-coördinator(en) op schoollocaties vorm krijgt;
- **Servicedesk en ondersteuning**
 - Beschrijf hoe de servicedesk wordt ingericht, inclusief bezetting, bereikbaarheid en communicatiemiddelen;
 - Licht toe hoe u incident-, service request-, change- en problem management structureel uitvoert;
 - Beschrijf de wijze van monitoring, logging, rapportage en het opvolgen van incidenttrends;
- **Change Advisory Board (CAB)**
 - Beschrijf hoe u het CAB inricht, inclusief de samenstelling, rollen en verantwoordelijkheden;
 - Licht toe hoe besluitvorming binnen het CAB plaatsvindt en hoe wijzigingen worden beoordeeld, goedgekeurd en gecommuniceerd;
 - Geef aan hoe het CAB bijdraagt aan de borging van kwaliteit, stabiliteit en continuïteit binnen de ICT-omgeving.

Beoordelingskader G2 – Bedrijfsvoering

Het beoordelingskader G2 – 'Bedrijfsvoering' van de DHS beoordeelt de voorstellen van inschrijvers op basis van hoe goed en volledig ze antwoord geven op de door DHS uitgevraagde onderwerpen. Hierbij let DHS op de volgende aspecten:

- Des te vollediger (ontbreken van gevraagde elementen, diepgang en adequaatheid van geboden oplossing), concreter ('to the point') en realistischer (haalbare oplossingen, concrete risico's benoemt inclusief maatregelen) de beantwoording en onderbouwing is ten aanzien de uitgevraagde aspecten, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te beter Inschrijver aantoont dat hij of zij met de geboden dienstverlening aansluit op de geformuleerde doelstelling van DHS, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te concreter Inschrijver de meerwaarde van de aangeboden dienstverlening inzichtelijk maakt, des te beter dit wordt beoordeeld.

Uitwerking plan van aanpak:

De uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's A4-formaat zijn. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare grootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het eventuele voorblad en de

inhoudsopgave. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden zullen de pagina's die het toegestane aantal pagina's overschrijden niet worden meegenomen in de beoordeling.

Toelichting plan van aanpak

De toelichting op het plan van aanpak omvat het presenteren en beantwoorden van vragen met betrekking tot Gunningscriterium 2 – 'Bedrijfsvoering'.

De beoordelingscommissie heeft op basis van de toelichting de mogelijkheid om de score met 1 punt bij te stellen. Als voorbeeld; de schriftelijke beoordeling heeft als consensus een 'Goed' gescoord, dan kan de score naar een 'Uitstekend' worden bijgesteld. Hierbij zal de beoordelingscommissie uitsluitend kijken naar de onderwerpen, zoals omschreven in dit gunningscriterium. De beoordelingscommissie zal na afloop van de beoordeling van het kwalitatieve deel (G1, G2 en G3) op de hoogte worden gesteld van de scores voor de prijscriteria.

Voor de werkwijze van het toelichtingsmoment verwijzen wij u graag naar het beoordelingskader van Gunningscriterium 1 – 'Toelichting migratieplan'.

Tijdens het toelichtingsmoment dienen G1, G2, G3 en G4 afzonderlijk te worden toegelicht. De inschrijver wordt verzocht de kwaliteitscriteria separaat te behandelen, zodat de beoordelingscommissie per criterium een helder en onderbouwd inzicht krijgt in de aanpak. De kwaliteitscriteria worden afzonderlijk beoordeeld door de leden van de beoordelingscommissie.

Gunningscriterium 3 – Toelichting Innovatie & Partnership

Voor DHS is een innovatieve en toekomstgerichte ICT-beheeromgeving van groot belang. DHS wil samenwerken met een partner die actief meedenkt over verbeteringen, nieuwe technologieën en structurele optimalisaties. De wijze waarop de opdrachtnemer innovatie borgt binnen de dienstverlening, samenwerkt met DHS aan continue verbetering en deze initiatieven structureel vormgeeft, is voor DHS van grote waarde.

Ook voor dit criterium geldt dat de inschrijver een nadere toelichting dient te geven, in de vorm van een presentatie aan de beoordelingscommissie, over het ingediende plan van aanpak. Het plan van aanpak en de presentatie vormen gezamenlijk de basis voor de eindscore voor het gunningscriterium 'G3 – Innovatie en Partnership'.

Doelstelling

DHS wenst een opdrachtnemer te contracteren die structureel meedenkt over innovatie, en toekomstbestendigheid van het ICT-beheer, DHS actief ondersteunt bij het realiseren van digitale ambities en samen een duurzame, transparante en gelijkwaardige samenwerking opbouwt waarin kennisdeling en continu leren centraal staan.

DHS vraagt u om in uw toelichting in te gaan op de volgende onderdelen:

- **Innovatie en continue verbetering**
 - Op welke wijze borgt u dat de ICT-dienstverlening voortdurend wordt vernieuwd en verbeterd?
 - Hoe identificeert en implementeert u relevante innovaties (technologisch of procesmatig) binnen de looptijd van de overeenkomst?
 - Hoe zorgt u dat DHS tijdig profiteert van marktontwikkelingen, nieuwe tools of best practices?
- **Strategisch partnership**
 - Hoe geeft u invulling aan de samenwerking met DHS, waarin gezamenlijke doelen en resultaten centraal staan?
 - Op welke wijze draagt u bij aan kennisoverdracht, strategische advisering en gezamenlijke roadmaps?
 - Hoe wordt transparantie geborgd in besluitvorming, prioritering en communicatie?

Beoordelingskader G3 – Innovatie & Partnership

Het beoordelingskader G3 – 'Gebruikerstevredenheid' van de DHS beoordeelt de voorstellen van inschrijvers op basis van hoe goed en volledig ze antwoord geven op de door DHS uitgevraagde onderwerpen. Hierbij let DHS op de volgende aspecten:

- Des te vollediger (ontbreken van gevraagde elementen, diepgang en adequaatheid van geboden oplossing), concreter ('to the point') en realistischer (haalbare oplossingen, concrete risico's benoemt inclusief maatregelen) de beantwoording en onderbouwing is ten aanzien de uitgevraagde aspecten, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te beter Inschrijver aantoont dat hij of zij met de geboden dienstverlening aansluit op de geformuleerde doelstelling van DHS, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te concreter Inschrijver de meerwaarde van de aangeboden dienstverlening inzichtelijk maakt, des te beter dit wordt beoordeeld.

Uitwerking plan van aanpak:

De uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's A4-formaat zijn. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare grootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het eventuele voorblad en de inhoudsopgave. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden zullen de pagina's die het toegestane aantal pagina's overschrijden niet worden meegenomen in de beoordeling.

Toelichting plan van aanpak

De toelichting op het plan van aanpak omvat het presenteren en beantwoorden van vragen met betrekking tot Gunningscriterium 3 – 'Innovatie & Partnership.

De beoordelingscommissie heeft op basis van de toelichting de mogelijkheid om de score met 1 punt bij te stellen. Als voorbeeld; de schriftelijke beoordeling heeft als consensus een 'Goed' gescoord, dan kan de score naar een 'Uitstekend' worden bijgesteld. Hierbij zal de beoordelingscommissie uitsluitend kijken naar de onderwerpen, zoals omschreven in dit gunningscriterium. De beoordelingscommissie zal na afloop van de beoordeling van het kwalitatieve deel (G1, G2, G3 en G4) op de hoogte worden gesteld van de scores voor de prijscriteria.

Voor de werkwijze van het toelichtingsmoment verwijzen wij u graag naar het beoordelingskader van Gunningscriterium 1 – 'Toelichting migratieplan'.

Tijdens het toelichtingsmoment dienen G1, G2, G3 en G4 afzonderlijk te worden toegelicht. De inschrijver wordt verzocht de kwaliteitscriteria separaat te behandelen, zodat de beoordelingscommissie per criterium een helder en onderbouwd inzicht krijgt in de aanpak. De kwaliteitscriteria worden afzonderlijk beoordeeld door de leden van de beoordelingscommissie.

Gunningscriterium 4 – Toelichting Security

Voor DHS is informatiebeveiliging een essentiële pijler binnen het ICT-beheer. DHS hecht grote waarde aan een betrouwbare partner die aantoonbaar zorgt voor een veilige digitale omgeving, adequaat risico's beheert en actief bijdraagt aan de bewustwording van medewerkers. De wijze waarop de opdrachtnemer security structureel borgt, continu verbetert en in samenwerking met DHS uitvoert, is voor DHS van grote waarde.

Ook voor dit criterium geldt dat de inschrijver een nadere toelichting dient te geven, in de vorm van een presentatie aan de beoordelingscommissie, over het ingediende plan van aanpak. Het plan van aanpak en de presentatie vormen gezamenlijk de basis voor de eindscore voor het gunningscriterium 'G4 – Security'.

Doelstelling

DHS wenst een Opdrachtnemer te contracteren die aantoonbaar zorgt voor een hoge mate van informatiebeveiliging binnen het ICT-beheer, DHS actief ondersteunt in het naleven van relevante normen en wetgeving (zoals BIO, AVG en NEN-ISO 27001/27002) en security ziet als een continu proces van risicobeheersing, monitoring, bewustwording en samenwerking.

DHS vraagt in uw toelichting in te gaan op de volgende onderdelen:

- **Security governance en risicobeheersing**
 - Hoe borgt u informatiebeveiliging in uw organisatie en dienstverlening aan DHS?
 - Op welke wijze identificeert, analyseert en beheert u risico's met betrekking tot data, systemen en gebruikers?
 - Hoe zorgt u dat securitymaatregelen structureel worden geëvalueerd en aangepast aan veranderende dreigingen?
- **Incidentmanagement en respons**
 - Hoe organiseert u detectie, melding, analyse en afhandeling van beveiligingsincidenten?
 - Op welke wijze waarborgt u tijdige communicatie richting DHS bij (potentiële) incidenten of datalekken?
 - Hoe leert u van incidenten en vertaalt u deze naar structurele verbetermaatregelen?
- **Continuïteit en herstel**
 - Welke maatregelen treft u om de beschikbaarheid van kritieke ICT-diensten te garanderen?
 - Hoe is uw Business Continuity- en Disaster Recovery-plan ingericht en hoe wordt dit periodiek getest?
 - Hoe wordt DHS betrokken bij de voorbereiding, evaluatie en verbetering van deze plannen?
- **Security awareness en samenwerking**
 - Op welke wijze bevordert u het securitybewustzijn van gebruikers binnen DHS?
 - Hoe stimuleert u veilig gedrag en kennisdeling tussen DHS en uw eigen organisatie?

Beoordelingskader G4 – Security

Het beoordelingskader G4 – 'Security' van de DHS beoordeelt de voorstellen van inschrijvers op basis van hoe goed en volledig ze antwoord geven op de door DHS uitgevraagde onderwerpen. Hierbij let DHS op de volgende aspecten:

- Des te vollediger (ontbreken van gevraagde elementen, diepgang en adequaatheid van geboden oplossing), concreter ('to the point') en realistischer (haalbare oplossingen, concrete risico's benoemt inclusief maatregelen) de beantwoording en onderbouwing is ten aanzien de uitgevraagde aspecten, des te beter dit wordt beoordeeld.

- Des te beter Inschrijver aantoont dat hij of zij met de geboden dienstverlening aansluit op de geformuleerde doelstelling van DHS, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te concreter Inschrijver de meerwaarde van de aangeboden dienstverlening inzichtelijk maakt, des te beter dit wordt beoordeeld.

Uitwerking plan van aanpak:

De uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's A4-formaat zijn. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare grootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het eventuele voorblad en de inhoudsopgave. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden zullen de pagina's die het toegestane aantal pagina's overschrijden niet worden meegenomen in de beoordeling.

Toelichting plan van aanpak

De toelichting op het plan van aanpak omvat het presenteren en beantwoorden van vragen met betrekking tot Gunningscriterium 4 – 'Security'.

De beoordelingscommissie heeft op basis van de toelichting de mogelijkheid om de score met 1 punt bij te stellen. Als voorbeeld; de schriftelijke beoordeling heeft als consensus een 'Goed' gescoord, dan kan de score naar een 'Uitstekend' worden bijgesteld. Hierbij zal de beoordelingscommissie uitsluitend kijken naar de onderwerpen, zoals omschreven in dit gunningscriterium. De beoordelingscommissie zal na afloop van de beoordeling van het kwalitatieve deel (G1, G2, G3 en G4) op de hoogte worden gesteld van de scores voor de prijscriteria.

Voor de werkwijze van het toelichtingsmoment verwijzen wij u graag naar het beoordelingskader van Gunningscriterium 1 – 'Toelichting migratieplan'.

Tijdens het toelichtingsmoment dienen G1, G2, G3 en G4 afzonderlijk te worden toegelicht. De inschrijver wordt verzocht de kwaliteitscriteria separaat te behandelen, zodat de beoordelingscommissie per criterium een helder en onderbouwd inzicht krijgt in de aanpak. De kwaliteitscriteria worden afzonderlijk beoordeeld door de leden van de beoordelingscommissie.

5.3 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen

Beoordeling wensen ten aanzien van de kwalitatieve wensen

Bij de wensen staat aangegeven welke beoordelingsaspecten en wat de daarbij behorende weging is. Het beoordelingsteam hanteert bij het beoordelen onderstaande schaalverdeling.

Beoordeling:	Toelichting:	Maximale waarde:
Uitstekend	De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Dit uit zich onder meer doordat uit de beantwoording duidelijk blijkt dat inschrijver voor de aanbestedende dienst een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende gunningscriterium.	100% van de punten
Goed	De beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst.	80% van de punten
Voldoende	De beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit aan bij behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de aanbestedende dienst.	50% van de punten
Matig	De beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en/ of sluit slechts deels aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de aanbestedende dienst.	40% van de punten
Onvoldoende	De beantwoording voldoet nauwelijks aan het gevraagde en/ of sluit nauwelijks aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de aanbestedende dienst.	20% van de punten
Geen inhoudelijke beantwoording	Er is geen inhoudelijke beantwoording, of de beantwoording ontbreekt.	0% van de punten

De beoordelingscommissie kent op basis van consensus een cijfer toe per gunningscriterium, conform bovenstaande.

5.4 Uitwerking gunningscriterium prijs

Prijscriterium 1 – Total Cost of Ownership voor ICT beheer

Op basis van het door Inschrijver ingediende Bijlage 2 – 'Prijzenblad' berekent Opdrachtgever de inschrijfsom voor de volledige contractduur middels een 'Total Cost of Ownership' (TCO) benadering. De aantallen van de prijscomponenten aangaande de dienstverlening zijn verdeeld over het 1^e contractjaar, het 2^e contractjaar en het 3^e contractjaar t/m het 8^e contractjaar.

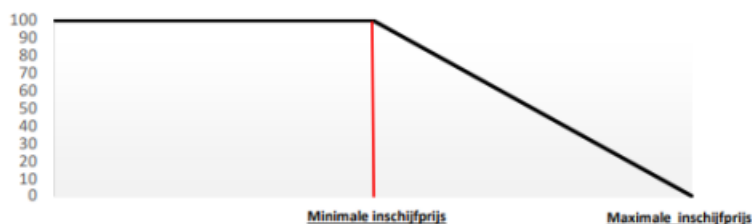
DHS verwacht dat een aantal kostencomponenten (voor het jaarlijks beheer) in de toekomst in een aantal specifieke gevallen zullen afschalen, zie hiervoor het prijzenblad. De aantallen (zoals weergegeven in het prijzenblad) zijn indicatief en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen (bijvoorbeeld door opschaling of afschaling van diensten). In alle gevallen vormt het Bijlage 2 – 'Prijzenblad' het uitgangspunt voor de verrekening van dergelijke wijzigingen. Verrekening van de dienstverlening vindt plaats op basis van daadwerkelijke afname en tegen de door Inschrijver ingevulde prijzen (zie de gele cellen in het Prijzenblad).

De migratiekosten dienen door Inschrijver te worden verdisconteerd in de aangeboden inschrijfsom voor het structurele ICT-beheer. Een separate aanbieding of afzonderlijke post voor migratiekosten is niet toegestaan. De bijlage berekent op basis van deze verwachte aantallen de totale kosten voor de volledige contractduur. Inschrijver dient Bijlage 2 – 'Prijzenblad' volledig, correct en in overeenstemming met de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen en uitgangspunten in te vullen. Voor de beheerkosten over de gehele looptijd van de contractduur geldt een maximumbedrag, zoals opgenomen in het Prijzenblad. Het is niet toegestaan dit bedrag te overschrijden. Indien Inschrijver boven het genoemde maximum inschrijft, wordt de inschrijving terzijde gelegd.

Beoordelingswijze:

De geoffreerde prijs wordt kwantitatief beoordeeld. Een inschrijfsom van €1.900.000,- (excl. BTW) ontvangt het maximaal aantal ongewogen punten (100) voor dit prijscriterium. Een lagere inschrijfsom dan €1.900.000,- exclusief btw is toegestaan, maar leidt niet tot extra waardering. Inschrijvingen met een prijs boven het maximum van ~~€2.800.000,-~~ **€ 3.200.000,-** exclusief btw worden terzijde gelegd en nemen niet verder deel aan de aanbestedingsprocedure.

Grafische weergave toekenning score:



Inschrijvers mogen geen negatieve getallen aanbieden. Inschrijvers dienen tarieven aan te bieden tot op 2 decimalen achter de komma.

Het bovenstaande scoreverloop (ongewogen) wordt ook in de onderstaande formule weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt de score lineair (naar rato) toegekend. De formule met omslagpunt gaat als volgt: $= 0 + (0 - 100) / (\text{€}1.900.000 - \text{€}2.800.000 \text{ €}3.200.000) * (\text{Inschijfprijs} - \text{€}2.800.000 \text{ €}3.200.000)$.

In onderstaande tabel is de verhouding tussen de prijs en score weergegeven:

Benaming	Omschrijving	Prijs in €
Maximale score	Het maximaal te behalen score voor het onderdeel prijs is 100 punten. Bij een prijs (exclusief btw) wat lager is dan de minimale prijs (€1.900.000) worden de maximale punten (= 100) toegekend.	€1.900.000
Minimale score	Tussen prijs knikpunt en maximumprijs kan de Inschrijver punten scoren. Bij het indienen van een maximumprijs € 2.800.000 €3.200.000 krijgt de Inschrijver 0 punten. Let op: bij het indienen van een prijs die hoger ligt dan maximumprijs zal Inschrijver worden uitgesloten.	€2.800.000 €3.200.000

Berekening gewogen score 'prijscriterium 1 – Total Cost of Ownership voor ICT beheer'

De gewogen score voor prijscriterium 1 wordt berekend door het aantal behaalde ongewogen punten te vermenigvuldigen met de wegingsfactor 0,2:

$$\text{Gewogen score} = \text{ongewogen score} \times 0,2$$

In het kader van Prijscriterium 1 dient Inschrijver Bijlage 2 – 'Tarievenblad' in te dienen bij Inschrijving.

Prijs criterium 2 - Extra inzet personeel

Opdrachtgever verzoekt Inschrijver om uurtarieven voor verschillende functionarissen op te geven voor additionele dienstverlening die kunnen worden ingezet in situaties waarin opschaling noodzakelijk is als gevolg van niet-voorzien omstandigheden of situaties. De uurtarieven dienen door Inschrijver te worden ingevuld in Bijlage 2 - 'Prijzenblad'. De beoordeling van dit prijs criterium vindt plaats op basis van een gemiddeld uurtarief van de volgende functionarissen, te weten een projectmanager, technisch (project) consultant, ICT architect, trainer en supportmedewerker op locatie.

Voor deze functionarissen is in het Prijzenblad een fictieve procentuele verdeling opgenomen. Op basis van deze procentuele inzet wordt per functionaris een fictieve totale waarde in euro's berekend. De som van deze fictieve waarde wordt gedeeld door 100 (zijnde 100%), hetgeen resulteert in het gewogen gemiddelde uurtarief dat voor de beoordeling/puntentoekenning wordt gebruikt. Voor dit gemiddelde uurtarief geldt een minimum- en maximumbedrag.

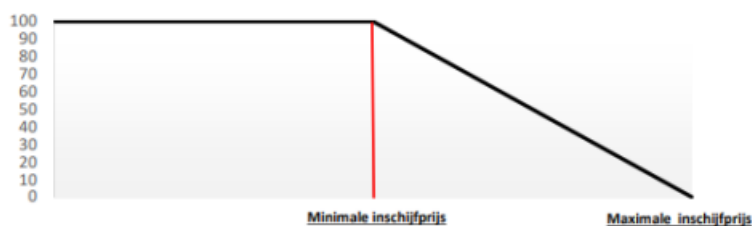
Daarnaast geldt per functionaris een afzonderlijke prijsbandbreedte voor het uurtarief (exclusief btw), zoals opgenomen in Bijlage 2 - 'Prijzenblad'. Inschrijver dient binnen deze bandbreedtes te blijven. De fictieve inschrijvingssom wordt automatisch berekend op basis van de ingevulde uurtarieven. De tarieven dienen uitsluitend ter beoordeling en vormen geen garantie op daadwerkelijke afname. Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle met de inzet samenhangende kosten zijn inbegrepen in het opgegeven tarief. Kosten die niet expliciet zijn opgenomen in het uurtarief, worden niet afzonderlijk vergoed.

Let op: Opdrachtgever heeft in het prijzenblad een maximumtarief opgenomen. Het is niet toegestaan dit tarief te overschrijden. Indien Inschrijver een hoger tarief invult dan toegestaan, wordt de inschrijving terzijde gelegd.

Beoordelingswijze:

Voor deze functionarissen is in het Prijzenblad een fictieve procentuele verdeling opgenomen. Op basis van deze procentuele inzet wordt per functionaris een fictieve totale waarde in euro's berekend. De som van deze fictieve waarde wordt gedeeld door 100 (zijnde 100%), hetgeen resulteert in het gewogen gemiddelde uurtarief dat voor de beoordeling/puntentoekenning wordt gebruikt. Voor dit gemiddelde uurtarief geldt een minimum- en maximumbedrag. Er geldt een ondergrens van €81 en een bovengrens van €120,25. Inschrijvingen met een gemiddeld uurtarief boven de bovengrens worden terzijde gelegd en nemen niet verder deel aan de aanbestedingsprocedure.

Grafische weergave toekenning score:



Inschrijvers mogen geen negatieve getallen aanbieden. Inschrijvers dienen tarieven aan te bieden tot op 2 decimalen achter de komma.

Het bovenstaande scoreverloop (ongewogen) wordt ook in de onderstaande formule weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt de score lineair (naar rato) toegekend. De formule met omslagpunt gaat als volgt: $= 0 + (0 - 100) / (\text{€}81 - \text{€}120,25) * (\text{Inschijfprijs} - \text{€}120,25)$.

In onderstaande tabel is de verhouding tussen de prijs en score weergegeven:

Benaming	Omschrijving	Prijs in €
Maximale score	Het maximaal te behalen score voor het onderdeel prijs is 100 punten. Bij een gemiddeld uurtarief (exclusief btw) of lager is dan € 81 worden de maximale punten (= 100) toegekend.	€ 81
Minimale score	Bij het indienen van een maximum gemiddeld uurtarief van €120,25 krijgt de Inschrijver 0 punten. Let op: bij het indienen van een prijs die hoger ligt dan maximumprijs zal Inschrijver worden uitgesloten.	€120,25

Berekening gewogen score 'prijscriterium 2 – Extra inzet personeel'

De gewogen score voor prijscriterium 2 wordt berekend door het aantal behaalde ongewogen punten te vermenigvuldigen met de wegingsfactor 0,1:

$$\text{Gewogen score} = \text{ongewogen score} \times 0,1$$

In het kader van Prijscriterium 2 dient Inschrijver Bijlage 2 – 'Prijzenblad' in te dienen bij Inschrijving.

6 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige inschrijving

De Inschrijving zal op onderstaande procedurele punten worden beoordeeld:

- Volledigheid inzake de aan te leveren documenten (zie de checklist in paragraaf “Vorm en inhoud van de Inschrijving” in hoofdstuk 8);
- Juiste en volledige informatie, zonder wijzigingen op de door de Aanbestedende dienst verstrekte documenten;
- Geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: geen eigen voorwaarden toepassen);
- Rechtsgeldige ondertekening en volledige invulling van het ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’.

De Inschrijving zal van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en niet verder worden beoordeeld indien niet aan bovenstaande eisen is voldaan, tenzij binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht correctie is toegestaan.

6.2 Beoordelen eisen van de opdracht

Vervolgens wordt getoetst of is voldaan aan de eisen van de opdracht (hoofdstuk 3). Inschrijvingen die niet aan de eisen van de opdracht voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

6.3 Beoordelen wensen van de opdracht

De niet uitgesloten Inschrijvingen worden vervolgens ten aanzien van de wensen conform hoofdstuk 5 beoordeeld. Indien er meer pagina's worden ingediend dan gevraagd dan zullen deze niet worden meegenomen in de beoordeling.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit adequaat toegeruste en deskundige beoordelaars. Iedere inschrijving zal eerst door iedere beoordelaar individueel op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingscriteria worden beoordeeld. Vervolgens zal de beoordelingscommissie plenair in consensus voor ieder kwaliteitscriterium tot een eindoordeel komen. De totaalscore van de kwaliteitscriteria tezamen met de score op het criterium prijs vormt de eindscore van de inschrijving.

6.4 Bepaling definitieve totale eindscore

Er wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding is de Inschrijving met de hoogste definitieve totale eindscore.

De eindscore van een Inschrijver wordt tot twee cijfers achter de komma afgerond. Tot aan het moment van het bepalen van deze definitieve totale eindscore worden cijfers niet afgerond. Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat de Aanbestedende dienst aan meer dan het gewenste aantal Inschrijvers zou moeten gunnen, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het subgunningscriterium 2 'bedrijfsvoering'. In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit subgunningscriterium een gelijke score hebben behaald, zal door middel van loting door en op locatie van Opdrachtgever worden bepaald aan welke Inschrijver de opdracht gund zal worden.

6.5 Beoordelen bewijsmiddelen

Bij het rechtsgeldig ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van de Inschrijving, hoeft de Inschrijver bij zijn Inschrijving nog geen bewijsmiddelen te overleggen, tenzij uitdrukkelijk in dit Beschrijvend document anders is aangegeven.

De Inschrijver gaat door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van zijn Inschrijving akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om op een later moment de winnende Inschrijver te verplichten bewijsstukken te overleggen.

De Aanbestedende dienst zal in de gunningsbeslissing uitsluitend de *winnende* Inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen. Indien de Aanbestedende dienst dit vanwege een goede voortgang van de procedure noodzakelijk acht, kan de Aanbestedende dienst de bewijsmiddelen op een eerder moment opvragen bij alle Inschrijvers.

De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan het gestelde in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en de Inschrijving. De Inschrijver moet binnen vijftien kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsmiddelen overleggen. Indien de Aanbestedende dienst niet akkoord is met de inhoud of geldigheid van een of meer van de door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen, kan dat er toe leiden dat de Inschrijver voor het vervolg van de procedure wordt uitgesloten. In een dergelijk geval zal de Aanbestedende dienst iedere Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Aanbestedende dienst zal dan opnieuw de Economisch meest voordelige Inschrijving gaan bepalen. De scores van de terzijde gelegde Inschrijver zullen uit de beoordeling worden gehaald. Vervolgens zullen de berekeningen van de formules opnieuw worden uitgevoerd en zal er een nieuwe rangorde worden bepaald. Het gunningsproces zal vervolgens opnieuw worden uitgevoerd.

Ingeval een Inschrijver niet voor definitieve gunning in aanmerking komt, ontvangen alle Inschrijvers een bericht over de gevolgen hiervan voor de gunning.

7 PROCEDURE INSCHRIJVING

7.1 Akkoordverklaring

Door het indienen van een Inschrijving, vergezeld van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit Beschrijvend document en de Nota van Inlichtingen zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen.

7.2 Procedure algemeen

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012. In dit geval is gekozen voor de "openbare procedure". Hiertoe is op www.tenderned.nl en op Tender European Daily (TED) een aankondiging geplaatst.

De Inschrijving zal op onderstaande procedurele punten worden beoordeeld:

- Volledigheid inzake de aan te leveren documenten (zie de checklist in paragraaf "Vorm en inhoud van de Inschrijving" in hoofdstuk 7).
- Juiste en volledige informatie, zonder wijzigingen op de door de Aanbestedende dienst verstrekte documenten.
- Geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: geen eigen voorwaarden toepassen).
- Rechtsgeldige ondertekening en volledige invulling van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

De Inschrijving kan van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en niet verder worden beoordeeld indien niet aan bovenstaande eisen is voldaan, tenzij binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht correctie is toegestaan.

7.3 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl), tenzij anders bepaald.

Nadat u op TenderNed heeft aangegeven dat u deze aanbesteding wilt volgen, kunt u via 'Mijn aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze aanbesteding versturen en ontvangen. Vragen over de aanbesteding stuurt u via TenderNed naar de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Berichten ontvangt u via TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u ervoor zorgen dat u automatische attenderingen ook op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailberichten worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging.

Indien de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen met afdeling Inkoop via het email-adres: Inkoop@dehaagsecholen.nl.

Het is niet toegestaan andere dan de hierboven genoemde contactpersoon met betrekking tot deze aanbesteding rechtstreeks te benaderen.

Voor vragen die gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 8.30 tot 18.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376, of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kunt u de handleiding raadplegen via <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen>.

7.4 E-Herkenning

Inloggen en registreren met eHerkenning is verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een bij de KvK geregistreerde Nederlandse onderneming.

Zie <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken> waarin informatie en voorwaarden over eHerkenning zijn opgenomen. De gevolgen van het niet (tijdig) registreren van eHerkenning zijn voor u.

7.5 Vragen en inlichtingen

Gedurende de procedure kunt u vragen stellen. Stel uw vragen zo snel mogelijk. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord. De Aanbestedende dienst heeft twee mogelijkheden om uw vragen via TenderNed te beantwoorden:

- door middel van één of meerdere Nota's van Inlichtingen;
- door middel van de in TenderNed opgenomen faciliteit "vragen en antwoorden".

De uiterste datum voor het stellen van uw vragen is opgenomen in de planning.

In elk geval zullen alle gestelde vragen ten minste 10 dagen voor de uiterste datum van indiening van de Inschrijving worden beantwoord.

7.6 Een vraag verzenden naar de Aanbestedende dienst

Uw vragen stelt u via TenderNed. Zie de handleiding van TenderNed:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/vragen-stellen-een-aanbesteding>. Alle vragen en antwoorden worden aan alle geïnteresseerden kenbaar gemaakt. Echter, indien u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van een aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'Individueel behandelen' aan. Het is echter aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of uw vraag al dan niet individueel wordt behandeld.

7.7 Antwoorden van de Aanbestedende dienst

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

7.8 Gestanddoeningstermijn en inschrijving

De door Inschrijver ingediende Inschrijving dient minimaal vier maanden vanaf de opening van de Inschrijving geldig te zijn. Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing bij de bevoegde rechter te Den Haag een voorlopige voorziening is gevraagd, dienen de Inschrijvers hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste instantie.

7.9 Varianten

Inschrijver mag naast een Inschrijving conform het Beschrijvend document geen variant daarop aanbieden.

7.10 Kosten van de inschrijving

De Aanbestedende dienst vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.

Eventuele kosten of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan Inschrijver) zijn voor rekening en risico van Inschrijver.

7.11 Stopzetten aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Aanbestedende dienst zal in een dergelijke situatie in beginsel niet tot vergoeding van aanbestedingskosten overgaan. Dit kan anders zijn indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is.

7.12 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen het Beschrijvend document en de Nota's van Inlichtingen, prevaleren de Nota's van Inlichtingen.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

7.13 Tegenstrijdigheden of bezwaren

Indien de documenten volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevatten of de Inschrijver daarover bezwaren heeft, dient Inschrijver dit direct schriftelijk aan de contactpersoon te melden, met concrete onderbouwing ervan.

7.14 Klachtenregeling

Wanneer een ondernemer het oneens blijft met de reactie van de Aanbestedende dienst op de vragen, verzoeken, opmerkingen of bezwaren van de geïnteresseerde, dan wel een reactie uitblijft, kan hij een klacht indienen.

In de bijlage 4 'Klachtenprocedure bij aanbesteden' is nadere informatie te vinden.

7.15 Beslechting van geschillen

Naast het gestelde in paragraaf inzake 'Klachtenregeling' geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl) en/of aan de bevoegde rechter te Den Haag. Uitsluitend het Nederlandse recht is daarop van toepassing.

7.16 Indiening van de inschrijving

De uiterste inleverdatum en tijd van de Inschrijving is vastgesteld in de paragraaf Planning en is een fataal moment.

- Uitsluitend Inschrijvingen die voor of op de uiterste inschrijvingstermijn zijn ingediend in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed, worden door de Aanbestedende dienst in behandeling genomen.
- De Aanbestedende dienst kan de Inschrijvingen pas inzien na het openen van de digitale kluis in TenderNed. Deze kan pas worden geopend nadat de uiterste inleverdatum en tijdstip zijn verstreken.
- Neem voor technische vragen of problemen bij het inschrijven via TenderNed contact op met de [servicedesk](#) van TenderNed. Indien uw vragen of signalen naar uw oordeel te laat of niet adequaat door de servicedesk van TenderNed worden beantwoord, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.
- Het risico van te late indiening van de Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver.
- De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die u ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

De Aanbestedende dienst zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die door Inschrijver wordt verstrekt.

7.17 Vorm en inhoud van de inschrijving

De Inschrijving dient volledig via TenderNed te worden ingediend. Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient rechtsgeldig te worden ondertekend.

Bij de indiening van uw offerte kunt u de volgende checklist gebruiken.

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in PDF toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 2 Prijzenblad	De geoffreerde tarieven	Ingevulde en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 3 Referentie- Verklaring(en)	4.2.2 Bewijsmiddelen kerncompetenties	Toevoegen aan TenderNed
Technische bekwaamheid (4.2.3)	ISO 27001 (informatiebeveiliging) of gelijkwaardig	Toevoegen aan TenderNed
Technische bekwaamheid 4.2.4	ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) of gelijkwaardig	Toevoegen aan TenderNed
Geschiktheids-eis	4.2.5 Uittreksel(s) uit het beroepsregister of handelsregister	Toevoegen aan TenderNed
Wensen 5.2.1 5.2.2 5.2.3 5.2.4	Uw reactie per wens van de Aanbestedende dienst **	Toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.16 ingeval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

** Bij het overschrijden van het maximale aantal aangegeven woorden c.q. pagina's, wordt het meerdere niet beoordeeld; in die zin dat daarop geen punten kunnen worden gescoord.

7.18 Rechtsgeldige ondertekening

Onder een rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan dat een document door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger is ondertekend.

Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten die rechtsgeldig moeten worden ondertekend, door die twee of meer personen ondertekend worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

Waar een rechtsgeldige ondertekening wordt verlangd, accepteert de Aanbestedende dienst hiervoor naast een originele handgeschreven handtekening tevens de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek.

NB: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan niet rechtstreeks worden voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening. U kunt het UEA van een handgeschreven handtekening voorzien of u dient een digitale pdf-afdruk van het pdf-formulier te maken, waarmee vervolgens op deze digitale pdf-afdruk de gekwalificeerde elektronische handtekening kan worden geplaatst.

Indien een vereiste rechtsgeldige ondertekening niet aanwezig is leidt dit in beginsel tot uitsluiting. Echter krijgt u in dat geval éénmalig, gedurende 48 uur, de mogelijkheid dit te herstellen.

7.19 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien u de opdracht niet zelfstandig kunt uitvoeren kunt u samenwerken met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:

- ofwel als combinatie waarbij elke deelnemer aan de combinatie ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst;
- ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Aanmelden als combinatie

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een combinatie:

- dient iedere combinant afzonderlijk de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij onder andere moet worden vermeld wie de combinanten zijn (zie deel II van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'). Geef aan welke rol de betreffende combinant heeft binnen de combinatie. In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerderschap) van de combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde optreedt.

- Geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.
- Wanneer een combinant een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten om aan te tonen dat voldaan wordt aan de gestelde Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document), dan dienen de andere entiteiten een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, de delen II A, II B, III en IV in te vullen en het document rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Beschrijvend document) en
- dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer waarbij hoofdaannemer geen beroep doet op de draagkracht van onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' de gegevens in te vullen in deel II D en rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien hoofdaannemer wel een beroep doet op de draagkracht van onderaannemers om aan te tonen dat hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, dan dient/dienen ook de onderaannemer(s) een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen en de delen II A, II B, III en IV in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

De onderaannemers op wiens draagkracht de hoofdaannemer wel een beroep doet dienen de gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is daarnaast aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Alle ingevulde en ondertekende bijlagen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

7.20 Eén inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen) een Inschrijving indienen. Daarbij geldt voor Inschrijvers die onderling met elkaar zijn verbonden door een afhankelijkheidsverhouding (concernrelatie) dat zij mogen deelnemen aan deze

aanbestedingsprocedure. Daarbij geldt de uitdrukkelijke voorwaarde dat zij als concurrenten aan deze aanbesteding deelnemen. Hierbij moet aangetoond worden dat de onderlinge verhouding hun inschrijfgedrag in het kader van deze aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed en de eerlijke mededinging niet heeft belemmerd. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

7.21 Communicatie en taal

Tijdens het aanbestedingstraject dient de communicatie met de Aanbestedende dienst plaats te vinden in de Nederlandse taal. De inschrijving dient plaats te vinden in de Nederlandse taal. Tijdens de contractuitvoering dient in de Nederlandse taal gecommuniceerd te worden.

7.22 Algemene voorwaarden

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden –hoe dan ook genaamd- van Inschrijver of zijn brancheorganisatie worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten van toepassing.

7.23 Contractvoorwaarden

De concept Overeenkomst, de Data-uitwisselingsovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en de bijbehorende Algemene Rijksvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlagen. In de vragenronde hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen en onderbouwde tekstvoorstellen in te dienen.

De Aanbestedende dienst is vrij in het al dan niet honoreren van de voorgestelde tekstvoorstellen. In de Nota van Inlichtingen zal de Aanbestedende dienst aangeven of zij de gedane voorstellen heeft geaccepteerd dan wel verworpen. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de (eventueel aangepaste) Overeenkomst. Alleen de definitieve Overeenkomst zal geldend zijn bij de uitvoering van de opdracht.

7.24 Toelichting op en verificatie van de inschrijving

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht en/of voorziet van onderbouwende documenten. De Aanbestedende dienst is gerechtigd, maar niet verplicht, om alle op basis van de Inschrijving in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.

7.25 Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers krijgen gelijktijdig digitaal een gemotiveerd bericht van de mededeling van de gunningsbeslissing. Iedere Inschrijver kan over deze beslissing informatie inwinnen bij de Aanbestedende dienst.

Opschortende termijn

Iedere Inschrijver c.q. belanghebbende die het met de gunningsbeslissing en (mondelinge) toelichting niet eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag. Belanghebbende dient dit te vragen uiterlijk 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval Inschrijver een voorlopige voorziening vraagt, wordt Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de Aanbestedende dienst op te sturen.

De gunningsbeslissing is op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet nog geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver. Gedurende 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing, is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de opdracht definitief te gunnen door het aangaan van de Overeenkomst.

Als gedurende deze 20 kalenderdagen een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste instantie worden afgewacht. De uitspraak vormt de basis voor de verdere besluitvorming van de Aanbestedende dienst.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijver dient zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding.

Belang bij uitspraak

Een Inschrijver die een belang heeft bij de uitspraak van dit kort geding kan alleen procederen door middel van tussenkomsst of voeging. Inschrijver kan niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.