



Stichting Onderwijs
Midden-Limburg

Beschrijvend document

Ten behoeve van een

Europese openbare aanbesteding Automatisering en werkplekbeheer (Managed Service Provider, MSP)



Stichting Onderwijs
Midden-Limburg

Aanbestedende dienst:

Stichting Onderwijs Midden-Limburg

Opgesteld door:

Jasper Driesen, Jeroen Horsten, NTTL

Datum:

5-1-2026

Versie:

1

Inhoudsopgave

Begrippenlijst.....	4
1. Inleiding.....	7
1.1. Algemeen.....	7
1.2. Korte beschrijving SOML en doel aanbesteding	7
1.3. Huidige situatie.....	9
1.4. Gewenste situatie.....	11
2. Aanbestedingsprocedure	13
2.1. Aanbestedingsprocedure en gunning	13
2.2. Contactgegevens	13
2.3. Planning.....	13
2.4. Het stellen van vragen of klachten indienen over het Beschrijvend Document	14
2.4.1. Het stellen van vragen.....	14
2.4.2. Een klacht indienen	15
2.5. Wijze van aanbieden Inschrijvingen.....	16
2.6. Voorwaarden Aanbieder en Inschrijving.....	17
2.7. Overige voorwaarden.....	19
3. Beoordelingssystematiek.....	21
3.1. Methodiek	21
3.2. Gunningscriterium en wijze van beoordelen	23
3.2.1. Gunningsmethode.....	23
3.2.2. Gunningscriteria	24
3.2.3. Prijs	24
3.2.4. Scoretabel Kwaliteit	25
3.2.5. Voorbeeldberekening.....	27

3.3.	Gunningsbeslissing	28
4.	Vaststellen geschiktheid Aanbieder	30
4.1.	Uitsluitingsgronden	30
4.2.	Geschiktheidseisen	31
4.2.1.	Kerncompetenties bij uitvoering van de opdracht	32
4.2.2.	Kwaliteitsborging	34
4.2.3.	Informatiebeveiliging	35
5.	Programma van eisen en Gunningscriteria	36
5.1.	Programma van Eisen en uitvoeringsvoorwaarden	36
5.2.	Gunningscriteria	36
5.2.1.	Prijs	36
5.2.2.	Kwaliteit	37
5.2.3.	Concretiseringsfase	45
Bijlagen		47
	Checklist in te leveren documenten inschrijvers	47

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document worden begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd. Begrippen worden in het Beschrijvend document met een hoofdletter geschreven.

Daar waar in dit Beschrijvend document en/of de bijlagen product- of merknamen, typen, octrooien, abonnementsvormen, bepaalde productiemethoden of een bepaalde oorsprong of productie zijn genoemd, dient telkens als toevoeging te worden gelezen “of gelijkwaardig”.

Aanbieder	De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving heeft gedaan.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden zoals opgenomen in de bijlagen van dit Beschrijvend Document: De ARBIT 2022 en de SOML algemene inkoopvoorwaarden
Beschrijvend Document	Het document “Europese openbare aanbesteding Automatisering en werkplekbeheer (Managed Service Provider, MSP)” waarin SOML zijn eisen, wensen en voorwaarden heeft verwoord en waarop de Aanbieder zijn Inschrijving dient te baseren.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.
Gegadigde	De natuurlijke of rechtspersoon die zich interesseert voor deelneming aan de Openbare procedure.
Gunningsbeslissing	Het beoordelingsresultaat van de Inschrijvingen die aan alle Aanbieders bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van een afwijzing.
Inschrijving	Het geheel van alle gevraagde informatie zoals door SOML in dit Beschrijvend Document is gevraagd in te dienen.

Nota van Inlichtingen	Document waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Aanbieders worden gegeven zoals beschreven in het Beschrijvend Document.
Onder aanneming	De situatie waarin een Aanbieder één of meer onderdelen van de overeengekomen werkzaamheden laat uitvoeren door een derde, terwijl de Aanbieder volledig verantwoordelijk en aansprakelijk blijft tegenover de opdrachtgever.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van SOML zoals omschreven in dit Beschrijvend Document en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtnemer	De Aanbieder aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.
Openbare procedure	De aanbestedingsprocedure waarbij alle belangstellende dienstverleners mogen inschrijven, zonder voorafgaande voorselectie.
Programma van Eisen	Het document waarin de SOML de functionele, technische, organisatorische, beveiligings- en serviceniveau-eisen vastlegt waaraan de MSP moet voldoen bij het leveren, beheren en continu verbeteren van de overeengekomen IT-diensten.
Dienstverleningsovereenkomst	Een schriftelijke afspraak tussen SOML en Opdrachtnemer waarin de voorwaarden (zoals prijs, kwaliteit, looptijd en afnamecondities) worden vastgelegd voor toekomstige opdrachten die gedurende een bepaalde periode worden verstrekt.
SOML	Stichting Onderwijs Midden-Limburg.
SLA	Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst of set van afspraken waarin de meetbare

kwaliteitsniveaus van dienstverlening zijn vastgelegd die een dienstverlener minimaal moet leveren aan de opdrachtgever.

XLA

Experience Level Agreement (XLA) is een afspraak waarin de ervaren kwaliteit en beleving van de dienstverlening door eindgebruikers centraal staat, in plaats van uitsluitend technische prestatie-indicatoren.

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Dit Beschrijvend document is geschreven voor een Europese aanbesteding aangaande Managed Service Provider (MSP) voor Stichting Onderwijs Midden-Limburg (SOML).

1.2. Korte beschrijving SOML en doel aanbesteding

De Stichting Onderwijs Midden-Limburg (SOML) biedt met meer dan 850 medewerkers passend onderwijs aan ruim 7100 leerlingen. Ons onderwijs is persoonlijk: leerlingen hebben de ruimte om hun eigen keuzes te maken. We geven ze een ‘ongelijke behandeling’, zogezegd. Geen *one size fits all*, maar de mogelijkheid om de school te kiezen die bij ze past en daarbinnen een leerroute te kiezen op basis van persoonlijke voorkeuren. We inspireren, raken en motiveren onze leerlingen. Zo, dat ze na het afronden van hun opleiding klaar zijn voor hun eigen rol in de maatschappij, en een volgende stap op hun pad.

Missie, strategie en beleid

De SOML-scholen zijn open scholen, toegankelijk voor iedereen. Ze werken solidair samen voor alle leerlingen in Midden-Limburg. Door de variëteit aan scholen, met elk een eigen karakter, creëert SOML voor ouders en leerlingen een maximale keuzevrijheid. Leerlingen kunnen rekenen op onderwijs dat bij hen past. In alle SOML-scholen vindt daarnaast vorming tot verantwoordelijke burgers plaats.

Medewerkers zijn professioneel en staan open voor de mening van anderen. SOML richt zich op hechte verankering in de regio, transparantie en verantwoording. Centraal in deze missie staat dat leerlingen kunnen rekenen op onderwijs dat bij hen past.

De scholen

SG Sint Ursula	Tienderweg 101	Heythuysen
SG Sint Ursula	Bergerweg 21	Horn
ROER College Schöndeln	Heinsbergerweg 184	Roermond
NT2 Mundium College	Jagerstraat 2	Roermond
Wings	Oranjelaan 300	Roermond
BC Broekhin	Bob Boumanstraat 30-32	Roermond
Connect College	Populierlaan 1	Echt
Gres College	Keulseweg 36	Reuver
Hoofdkantoor		
Stafdienst SOML	Heinsbergerweg 180	Roermond

SOML heeft per locatie een TOA ICT in dienst (totaal 10 FTE).

Doel

Met deze aanbesteding wil SOML één hoofdaannemer contracteren die verantwoordelijk is voor het leveren van moderne, geïntegreerde ICT-diensten.

1.3. Huidige situatie

De huidige IAAS omgeving van de organisatie is ondergebracht in een gedeelde Azure infrastructuur van de huidige MSP. Binnen deze omgeving wordt gebruikgemaakt van centraal beheerde diensten zoals SCCM waarbinnen configuratiebeheer, softwaredistributie en patchmanagement plaatsvindt. Hierdoor is er minder ruimte om zelfstandig regie te voeren en de omgeving door te ontwikkelen richting een volledig cloudgebaseerd, modern werkplekconcept.

Onderstaand is in een tabel de huidige situatie samengevat.

Hardware	Categorie	Aantallen	Specificatie
<i>Werkplekken</i>			
	Student	7100	
	Medewerkers	850	
	Telefonie	320	<i>Buitens scope</i>
	Ipads	2374	<i>Buiten scope</i>
	Chromebooks	5454	<i>Buiten scope</i>
<i>Windows devices</i>			
	PC's	534	
	Laptops	1432	
Windows Software	Categorie	Aantallen	Specificatie
<i>Werkplek Applicaties</i>			
	Workstations	300	
	Servers	8	
Netwerk	Categorie	Aantallen	Specificatie
	Accesspoints	584	<i>Aerohives</i>
	Switches	104	<i>Meraki & Cisco</i>
	EVPN/internetlijnen	9	<i>Buiten scope</i>
Servers	Categorie	Aantallen	Specificatie
	Distributie punt SCCM	9	
	Virtual machines	24	
	Fysiek	7	<i>Facet</i>
Beheer	Categorie	Aantallen	Specificatie
	Werplekbeheer	1	<i>SCCM Workspace services</i>
	Serverbeheer	1	<i>SM Cloud services</i>
	Applicatiebeheer	1	<i>TAM Workspace services</i>
	Netwerkbeheer	1	<i>LANM Network services</i>
	IT Service Management	1	<i>ITSM Support services</i>
Licenties	Categorie	Aantallen	Specificatie
<i>Buiten scope</i>			

1.4. Gewenste situatie

De aanbestedende dienst streeft naar een moderne, kwalitatief hoogwaardige en toekomstbestendige ICT-omgeving die de onderwijsprocessen optimaal ondersteunt. Uitgangspunt is “centraal wat kan, decentraal wat moet”, waarbij de inrichting van de ICT-dienstverlening aansluit op de specifieke behoeften van de onderwijs locaties, maar waar mogelijk centraal wordt beheerd voor efficiëntie en uniformiteit.

De ICT-omgeving dient te functioneren als een betrouwbare nutsvoorziening: beschikbaar, veilig, schaalbaar en eenvoudig te gebruiken. Onderwijsprocessen zijn leidend in alle ICT-keuzes; technologie ondersteunt de primaire onderwijsdoelen en mag deze niet belemmeren. De dienstverlening moet voldoen aan de principes cloud first, veiligheid by design en gebruiksvriendelijkheid voor medewerkers en leerlingen.

De omgeving bestaat uit circa 850 personeelsleden en 7100 leerlingen, verdeeld over negen locaties (krimpend aantal). De ICT-dienstverlener draagt zorg voor een geïntegreerde en beheersbare omgeving waarin werkplekken, netwerken, servers, storage en security coherent samenwerken.

De aanbesteding omvat tevens de realisatie van een eigen, moderne Azure omgeving met een toekomstbestendige cloud en endpoint architectuur. De MSP dient de organisatie te migreren naar een dedicated omgeving met volledige regie en moderne beheeroplossingen zonder impact op de organisatie. Het dient de organisatie in staat te stellen om maximale regie, schaalbaarheid, veiligheid en flexibiliteit te realiseren, passend bij toekomstige groei en digitale ambities.

Doelstellingen

De doelstelling van deze aanbesteding is het realiseren van een efficiënte, flexibele en veilige ICT-dienstverlening die aansluit op de strategische uitgangspunten van SOML en het onderwijs optimaal faciliteert. De aanbesteding heeft tot doel één dienstverlener te contracteren die integraal verantwoordelijk is voor het technisch beheer, servicemanagement en de coördinatie van onderliggende ICT-diensten.

De nieuwe dienstverlening moet:

- De continuïteit van het onderwijs en de bedrijfsvoering waarborgen;
- Voorzien in moderne, goed functionerende en actuele werkplekken;
- Een veilige en stabiele infrastructuur bieden, inclusief cloudbeheer (Azure en Workspace);
- Digitale (Facet) examens en toets-oplossingen optimaal faciliteren;
- Bijdragen aan standaardisatie en centralisatie waar mogelijk, met behoud van lokale flexibiliteit;
- En een duidelijke kostenstructuur hanteren, gebaseerd op gebruikersaantallen of vaste maandtarieven gespecificeerd per dienst.

Daarnaast wordt met deze aanbesteding beoogd:

- De transitie naar een toekomst vaste Cloud omgeving te voltooien;
- Het beheer te professionaliseren via een MSP die fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor de organisatie en die de technische regievoering op zich neemt;
- Samenwerking te bevorderen met relevante onderwijs- en sectorpartijen, waaronder SIVON en Veilig Internet (VI) op het gebied van security en netwerkdiensten.

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van **5 jaar** en kan vervolgens vijf (5) maal met één (1) jaar worden verlengd. Binnen deze periode wordt gestreefd naar voortdurende verbetering van de dienstverlening, onder meer via SLA- en XLA-afspraken.

Voor de verlengingsopties zal de Opdrachtgever de gebruikerservaring en tevredenheid mee laten wegen. De gebruikerservaring wordt uitgedrukt in een nog nader op te stellen XLA (Xperience Level Agreement).

2. Aanbestedingsprocedure

2.1. Aanbestedingsprocedure en gunning

Deze aanbesteding valt onder de werking Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. Er is gekozen voor de Openbare procedure. De aanbesteding is gepubliceerd op www.tenderned.nl.

Het gunningscriterium voor deze aanbesteding is beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2. Contactgegevens

Alle correspondentie geschiedt via TenderNed. Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtskracht. Het is niet toegestaan tijdens de aanbestedingsprocedure rechtstreeks contact op te nemen met medewerkers van SOML over deze aanbesteding, anders dan met de hieronder gemelde contactpersoon.

Naam	Functie	E-Mail
Jasper Driesen	IT-Inkoper	jasperdriesen@nttl.nl

2.3. Planning

Start aanbestedingsprocedure		
Publicatie (via TenderNed)	ma	02-02-26
Uiterste datum ontvangen vragen vòòr 17:00 (1e ronde)	ma	16-02-26
Publiceren NvI (1e ronde)	vr	27-02-26
Uiterste datum ontvangen vragen vòòr 17:00 (2e ronde)	vr	13-03-26
Publiceren NvI (2e ronde)	vr	20-03-26
Sluiting inschrijvingstermijn		
Ontvangst en opening inschrijvingen (17:00)	vr	03-04-26
Beoordelingsprocedure		
Plenaire bijeenkomst projectgroep - consensusmeeting	ma	25-05-26
Gunningprocedure		
Versturen voorlopige gunning en afwijzingen	ma	15-06-26
Geplande Definitieve gunning	ma	13-07-26

2.4. Het stellen van vragen of het indienen van klachten over het Beschrijvend Document

2.4.1. Het stellen van vragen

Geïnteresseerde Aanbieders hebben de gelegenheid tot het stellen van vragen over het Beschrijvend Document en de Bijlagen. Deze dienen altijd schriftelijk ingediend te worden. Daarvoor dient u “vragen over de aanbesteding” op TenderNed te gebruiken. De vragen worden letterlijk overgenomen. Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het anonimiseren van de vragen. **De vragen dienen uiterlijk op de datum als genoemd in de planning ingediend te zijn.**

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie wordt door of namens SOML een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen opgemaakt die integraal deel uitmaakt van dit aanbestedingsdocument.

Deze Nota van Inlichtingen zal volgens planning gepubliceerd worden op de website www.tenderNed.nl. De Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het downloaden van deze Nota van Inlichtingen.

Middels de Nota van Inlichtingen kan SOML verduidelijkingen aanbrengen en beperkte, niet-wezenlijke wijzigingen doorvoeren in het Beschrijvend Document en de overige aanbestedingsstukken. Door of namens SOML verstrekte inlichtingen na verzending van het Beschrijvend Document zijn uitsluitend bindend voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd in de Nota van Inlichtingen.

Tijdens het stellen van vragen kunt u ook opmerkingen maken op de concept Overeenkomst, de ARBIT Inkoopvoorwaarden en de SOML Algemene Inkoopvoorwaarden. Deze worden voor zover relevant verwerkt in de Nota van Inlichtingen. Daarbij zal worden aangegeven of dit leidt tot een wijziging van de concept Dienstverleningsovereenkomst. Met de vaststelling en publicatie van de Nota van Inlichtingen wordt de concept Dienstverleningsovereenkomst definitief. De definitieve Dienstverleningsovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden zijn bindend voor de Aanbieder.

Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtskracht. Vragen en opmerkingen die na de gestelde termijn of anders dan op de voorgeschreven wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

2.4.2. Een klacht indienen

Indien u een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure, dan kunt U deze indienen bij het klachtenmeldpunt van SOML. Dit klachtenmeldpunt wordt verzorgd door NTTL. U kunt uw klacht indienen door een e-mail te verzenden aan jasperdriesen@nttl.nl waarin u aangeeft:

- Uw naam en adres.
- Dat er sprake is van een klacht.
- Om welke aanbesteding het gaat.
- Puntsgewijs een beschrijving van uw klacht.
- Een motivering waarom u vindt dat uw klacht gegrond is.
- Een suggestie hoe volgens u de klacht zou kunnen worden verholpen.
- Eventueel aanvullende documenten.

De procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht aan de klager en aan SOML.
2. Het klachtenmeldpunt onderzoekt of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint hiermee zo spoedig mogelijk en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
3. Het klachtenmeldpunt bericht de uitkomst van het onderzoek aan SOML.
4. Wanneer SOML na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht (gedeeltelijk) terecht is en SOML corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt SOML dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de klager. Ook de andere (potentiële) Aanbieders worden op de hoogte gesteld.
5. Wanneer SOML na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de klager.

2.5. Wijze van aanbieden Inschrijvingen

1. Met nadruk wordt Aanbieders erop gewezen dat de Inschrijving overzichtelijk dient te zijn. Aanbieder dient voor de beantwoording van de bijlagen de lay-out van de betreffende bijlage te gebruiken. Het maximaal toegestane aantal A4 per bijlage is voorgeschreven en dient strikt te worden nageleefd.
2. De Inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en bijlagen dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. In Bijlage 1 is een checklist opgenomen van de in te dienen Bijlagen.
3. De Inschrijving dient via TenderNed te worden aangeboden. Inschrijvingen die op een andere wijze zijn verzonden, anders dan TenderNed, worden niet geaccepteerd.
4. Uw inschrijving dient volledig te zijn. Alle bij dit Beschrijvend Document bijgevoegde bijlagen dient u te uploaden onder 'documenten'.
5. Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed. SOML is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed, telefoon: 0800 836 33 76 of per email: servicedesk@tenderned.nl.

6. De Inschrijving dient uiterlijk op de datum en het tijdstip, die vermeld zijn in de planning als uiterste termijn voor de ontvangst, ingediend te zijn via TenderNed. Na het verlopen van de uiterste datum en tijdstip is het niet langer mogelijk een Inschrijving in te dienen.
7. U dient uw Inschrijving in door te klikken op 'Inschrijven op de aanbesteding' onder 'Mijn inschrijving' in het dashboard. Vervolgens dient u alle stappen te doorlopen, waarbij u als laatste stap de transactiecode invult die u krijgt per sms. Vervolgens klikt u op 'verzenden'. Pas na het verzenden van uw Inschrijving is uw Inschrijving ingediend.
8. Let op: Aanbieders wordt dringend geadviseerd de Inschrijving tijdig in te dienen via de digitale aanbestedingskuis. Inschrijvingen die na het uiterste tijdstip van indienen niet volledig en succesvol zijn ingediend in de aanbestedingskuis, worden niet in behandeling genomen. Het risico van niet-tijdige, onvolledige of niet succesvolle indiening van de Inschrijving komt volledig voor rekening van de Aanbieder.
9. Na opening wordt het proces-verbaal van opening gepubliceerd op de website www.tenderned.nl.

2.6. Voorwaarden Aanbieder en Inschrijving

1. Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal (hetzij individueel hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.
2. Aanbieder dient zijn Inschrijving volledig te baseren op alle aanbestedingsstukken, waaronder in ieder geval begrepen het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen, de concept Dienstverleningsovereenkomst, de ARBIT 2022 en de Nota van Inlichtingen.
3. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Aanbieder onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen wordt ingestemd.
4. Dit Beschrijvend Document met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Van de Aanbieder wordt een proactieve houding verwacht. Hij dient SOML zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het laatste in de planning opgenomen tijdstip voor het stellen van vragen, op de hoogte te stellen van onduidelijkheden, onvolkomenheden,

tegenstrijdigheden of disproportionaliteit in de aanbestedingsdocumenten of de aanbestedingsprocedure. Indien de Aanbieder dit tijdens de vragenronde nalaat, vervallen zijn rechten daar later tegen op te komen. Na de Nota van Inlichtingen wordt verondersteld dat alle documenten helder en eenduidig zijn. Op vragen die na het geplande moment zijn ontvangen is SOML in beginsel niet verplicht te antwoorden.

5. De Aanbieder mag de gegevens die SOML hem in verband met dit Beschrijvend Document ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Aanbieder dient vertrouwelijk om te gaan met de door SOML verstrekte informatie. SOML zal de door de Aanbieder verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.
6. De Aanbieder zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Aanbieders beperken, zoals bedoeld in artikel 6 van de Mededingingswet. In het bijzonder zal de Aanbieder geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Aanbieders of met derden.
7. De Inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Aanbieder of van algemeen bekende marktinformatie, dan kan de Aanbieder worden uitgesloten van de procedure.
8. De persoon die de gevraagde bijlagen en eventuele andere documenten ondertekent, dient bevoegd te zijn de Aanbieder te vertegenwoordigen en rechtsgeldig te binden. Deze bevoegdheid dient te blijken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel rechtsgeldig ondertekende machtiging.
9. Inschrijvingen die in strijd zijn met dit Beschrijvend Document en bijbehorende documentatie of gedaan worden onder afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig. Het gevolg is dat Aanbieder wordt uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.
10. SOML behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn óf als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in dit document.

11. Voor de Opdracht komen alleen Aanbieders in aanmerking die zowel op de dag van de inschrijving als op de dag van voorgenomen gunning voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten, tenzij anders vermeld.
12. De Inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen na sluitingsdatum. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. Indien in het kader van de onderhavige aanbesteding een kort geding aanhangig is, eindigt de termijn van gestanddoening twintig (20) kalenderdagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist. SOML zal de Aanbieder hiervan per omgaande berichten.
13. De Inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
14. Dit Beschrijvend Document met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, gelieve dan SOML hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte te stellen via een vraag of bericht op Tendered. U kunt zich in uw Inschrijving of na het indienen van de Inschrijving, noch na het verstrijken van de sluitingsdatum, niet beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden.

2.7. Overige voorwaarden

1. Tijdens de periode van beoordeling zal SOML geen enkele informatie geven aan Aanbieders over de stand van zaken.
2. SOML is niet verplicht interne aanbestedingsdocumenten, waaronder evaluatieverslagen, interne adviezen inzake kwalificatie en gunning, aan de Aanbieders te verstrekken, onverminderd de verplichting om een deugdelijke gunningsbeslissing te motiveren.
3. Tot het moment van totstandkoming van de Overeenkomst, in beginsel door ondertekening door beide partijen, behoudt SOML zich het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten zonder opgaaf van reden en het recht niet tot gunning over te gaan.

4. Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is SOML gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen. SOML kan in dat geval, met inachtneming van de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke regels, besluiten de opdracht te gunnen via een onderhandelingsprocedure, al dan niet met voorafgaande bekendmaking van een aankondiging van de opdracht.
5. SOML is gerechtigd de Dienstverleningsovereenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat de (voorgenomen) Gunningsbeslissing onrechtmatig is, dat de Dienstverleningsovereenkomst ongeldig is, of dat de opdracht opnieuw moet worden aanbesteed.

Aan een dergelijke besluit, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de Inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van SOML voorafgaand aan de (voorgenomen) Gunningsbeslissing, kunnen door Aanbieders geen rechten worden ontleend., waaronder begrepen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of enige andere vorm van schade.

6. Door SOML worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving.
7. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen worden na afloop van de aanbestedingsprocedure niet geretourneerd en blijven bij SOML berusten, onverminderd de intellectuele eigendomsrechten van de Aanbieder.
8. Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Aanbieder worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
9. Op deze aanbesteding is het Nederlandse recht van toepassing.

3. Beoordelingssystematiek

3.1. Methodiek

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze van beoordeling. In hoofdstuk 4 en 5 staat de inhoudelijke invulling ervan beschreven. De beoordelingsprocedure start na opening van de Inschrijvingen. Een beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de Inschrijvingen als volgt:

Stap 1: volledigheid en rechtsgeldigheid Aanbieder

Er wordt beoordeeld of de Inschrijving volledig en rechtsgeldig is ingediend. Hierbij wordt vastgesteld of:

- De Inschrijving volgens de voorgeschreven procedure is aangeleverd
- Alle vereiste en te ondertekenen Verklaringen zijn bijgevoegd
- Deze verklaringen rechtsgeldig ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de Aanbieder.

Indien de Aanbieder een beroep doet op derden, dient een rechtsgeldig ondertekende derdenverklaring bijgevoegd te zijn.

Indien sprake is van een combinatie dienen alle combinanten hun UEA rechtsgeldig te hebben ondertekend

Wanneer de in de bijlagen voorgeschreven documenten niet of niet rechtsgeldig ondertekend worden overlegd, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd. Zie ook paragraaf 4.1.

Stap 2: vaststellen geschiktheid Aanbieder: uitsluitingsgronden

De Aanbieder ondertekent het UEA rechtsgeldig, onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud. Een Aanbieder die niet aan alle gestelde criteria voldoet, wordt uitgesloten van verdere inhoudelijke beoordeling. Zie ook paragraaf 4.1.

Stap 3: vaststellen geschiktheid Aanbieder: technische bekwaamheid

Vervolgens wordt vastgesteld of de Aanbieder verklaart te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen ten aanzien van de technische bekwaamheid en of de referenties voldoen aan de gestelde criteria, volledig zijn en rechtsgeldig zijn ondertekend. Indien de Aanbieder niet

aan alle gestelde criteria voldoet, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere inhoudelijke beoordeling. Zie ook paragraaf 4.2.

Stap 4: beoordeling van het Programma van Eisen en Uitvoeringsvoorwaarden

In deze fase wordt, aan de hand van het Programma van Eisen en de Uitvoeringsvoorwaarden beoordeeld of de Aanbieder onvoorwaardelijk aan alle gestelde eisen voldoet. Indien de Aanbieder niet, dan wel niet onvoorwaardelijk, aan alle gestelde eisen voldoet, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere inhoudelijke beoordeling.

Zie ook paragraaf 5.1; Bijlage 1. Programma van Eisen

Stap 5: beoordeling van de Gunningscriteria

Elke Inschrijving wordt afzonderlijk beoordeeld aan de hand van de vastgestelde gunningscriteria en de bijbehorende beoordelingssystematiek. De uitkomsten van deze beoordeling worden vervolgens onderling vergeleken teneinde de rangorde vast te stellen. Zie ook paragraaf 5.2.2.

Stap 6: Beoordeling van de prijzen

Hierna worden de opgegeven prijzen van de verschillende Aanbieders beoordeeld. Zie ook paragraaf 5.2.1 en Bijlage 2. Prijzenblad.

Stap 9: Bepalen Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)

De Aanbieder wiens inschrijving de hoogste score behaalt komt in aanmerking voor de uiteindelijke gunning van de Opdracht.

3.2. Gunningscriterium en wijze van beoordelen

3.2.1. Gunningsmethode

Voor deze procedure wordt de gunningsmethode "Gewogen factor" gebruikt. Dit houdt in dat zowel prijs als kwaliteit individueel beoordeeld worden en worden omgezet naar een score. Deze twee scores worden bij elkaar opgeteld om zo tot een totaalscore te komen. Er worden in totaal maximaal 100 punten toegekend. De Inschrijver met de hoogste totaalscore eindigt als eerste, de inschrijver met de tweede totaalscore eindigt als tweede, et cetera.

Het beoordelingsteam beoordeelt uw inschrijving individueel. In de consensusvergadering worden de individuele beoordelingen besproken en waar gewenst aangepast.

De consensus score van het beoordelingsteam wordt vermenigvuldigd met het aantal punten van het criterium.

Uw inschrijving wordt eerst op kwaliteit beoordeeld. Nadat het beoordelingsteam uw inschrijving op kwaliteit heeft beoordeeld en de scores hiervan heeft vastgesteld wordt het prijzenblad geopend en wordt aan het gunningscriterium prijs de score toegekend.

3.2.2. Gunningscriteria

Uw inschrijving wordt beoordeeld op kwaliteit en prijs. Onderstaand zijn de gunningscriteria met hun weging beschreven en hoe uw inschrijving naar aanleiding van deze criteria beoordeeld zal worden.

Gunningscriteria	
De oplossing en onderbouwing:	Maximaal 25 punten
Support en partnership:	Maximaal 20 punten
Kansen(dossier):	Maximaal 20 punten
Prijs	Maximaal 35 punten
Totaal	100 punten

3.2.3. Prijs

Het onderdeel prijs wordt beoordeeld aan de hand van de minimum- en de maximumprijs. De minimumprijs is €2.500.000,00 - en de maximumprijs is €4.300.000,00 - Inschrijvingen op de minimumprijs krijgen het maximaal aantal punten van 35 voor het criterium prijs. Inschrijvingen op de maximumprijs krijgen 0 punten. Inschrijvingen tussen de minimum- en maximumprijs krijgen naar rato punten toegekend volgens onderstaande formule:

$$Score\ prijs = \frac{maximumprijs - inschrijfprijs}{maximumprijs - minimumprijs} * < totaal\ punten\ prijs >$$

Inschrijvingen onder de minimumprijs of boven de maximumprijs worden terzijde gelegd.

3.2.4. Scoretabel Kwaliteit

De kwalitatieve criteria (zie paragraaf 5.2) worden door het beoordelingsteam beoordeeld doormiddel van de onderstaande scoretabel.

Waardering	Omschrijving	Score
Uitstekend	De inschrijving overtreft op meerdere aspecten de verwachtingen van de aanbestedende dienst. De inschrijving is overwegend SMART én samenhangend met de andere onderdelen geformuleerd. De inschrijving overtreft de doelstellingen van deze aanbesteding en/of biedt veel meerwaarde ten opzichte van de uitvraag.	100%
Goed	De inschrijving voldoet op meerdere aspecten goed aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst. De inschrijving is grotendeels SMART én samenhangend met de andere onderwerpen geformuleerd. De inschrijving sluit goed aan bij de doelstellingen van deze aanbesteding en/of biedt meerwaarde ten opzichte van de uitvraag.	80%
Voldoende	De inschrijving voldoet op meerdere aspecten aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst. De inschrijving is voldoende SMART en samenhangend met de andere onderwerpen geformuleerd. De inschrijving sluit voldoende aan bij de doelstellingen van de gemeente.	50%
Matig	De inschrijving voldoet op meerdere aspecten beperkt aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst. De inschrijving is beperkt SMART en/of beperkt samenhangend met de andere onderwerpen	0%

	geformuleerd. De inschrijving sluit beperkt aan bij de doelstellingen van de gemeente.	
Onacceptabel	Inschrijver heeft geen volledige en/of relevante inschrijving ingediend.	Terzijde- legging

De beoordelaar beoordeelt vanuit de expertgedachte: de inschrijver dient aan de beoordelaar aan te tonen dat de inschrijver een expert is. Deze dient dat aan te tonen met informatie die voor een niet-expert begrijpelijk is. Met dominante informatie dus.

Hoe dominanter de informatie is:

- Hoe simpeler het is;
- Hoe sneller tot overeenstemming wordt gekomen, d.w.z. weinig discussie;
- Hoe minder vakinhoudelijke expertise nodig is om het te begrijpen;
- Hoe minder 'interpretatie' door de lezer is benodigd, d.w.z. je leest wat er staat;
- Hoe meer de onderbouwing van een inschrijver aan de hand van verifieerbare prestatie-informatie geschiedt, hoe beter.

3.2.5. Voorbeeldberekening

Zie hieronder de voorbeeldberekening voor onderstaande inschrijving.

Voorbeeldinschrijving	
De oplossing en onderbouwing	Voldoende
Support en partnership	Goed
Kansen(dossier)	Matig
Inschrijfprijs	€ 2.821.428

Criterium	Scores	Berekening	Subtotaal
De oplossing en onderbouwing	Voldoende	$50,00\% * 25$	12,5
Support en partnership	Goed	$80,00\% * 20$	16
Kansen(dossier)	Matig	$0\% * 20$	0
Inschrijfprijs	€ 2.821.428	$[(€ 4.300.000 - € 2.821.428) / (€ 4.300.000 - € 2.500.000)] * 35$	28,75
TOTAAL			57,25

3.3. Gunningsbeslissing

De Aanbieder met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding zal in aanmerking komen voor de uiteindelijke gunning van de Opdracht. SOML behoudt zich het recht voor om bij deze partij bewijsmiddelen op te vragen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van de gunningsbeslissing dient de Aanbieder aan wie de opdracht gegund wordt, de bewijsstukken te overleggen, als beschreven in hoofdstuk 4.

De voorgenomen Gunningsbeslissing zal schriftelijk en gelijktijdig aan alle Aanbieders bekend worden gemaakt inclusief de relevante redenen voor deze beslissing. De Gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.

De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.

Na bekendmaking van de voorgenomen Gunningsbeslissing wordt een stand-still periode van twintig (20) kalenderdagen in acht genomen om afgewezen Aanbieders de gelegenheid te geven nadere informatie te verkrijgen en/of een kort geding aanhangig te maken tegen de voorgenomen Gunningsbeslissing. De stand-still periode gaat in op de dag van verzending van de mededeling van de voorgenomen Gunningsbeslissing.

Iedere Aanbieder die het niet met de voorgenomen Gunningsbeslissing eens is, dient binnen twintig (20) kalenderdagen na aanvang van de standstill-periode een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van het arrondissement 's-Gravenhage. De Aanbieder dient SOML gelijktijdig van het aanhangig maken van het kort geding in kennis te stellen door toezending van een kopie van de dagvaarding. Indien niet binnen voornoemde termijn een kort geding of voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, vervalt het recht van de desbetreffende aanbieder om tegen de voorgenomen gunningsbeslissing op te komen en is SOML gerechtigd over te gaan tot definitieve gunning.

Indien binnen de standstill-periode geen kort geding of voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, vervalt voor afgewezen Aanbieders het recht om tegen de voorgenomen gunningsbeslissing op te komen en wordt dit recht geacht te zijn verwerkt.

SOML is in dat geval gerechtigd over te gaan tot definitieve gunning en contractsluiting.

Indien door een Aanbieder tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, zal SOML niet tot gunning overgaan, tenzij zwaarwegende en onverwijlde omstandigheden dit noodzakelijk maken, in welk geval dit gemotiveerd zal worden vastgelegd.

Indien om welke reden dan ook met de beoogde Opdrachtnemer geen

Dienstverleningsovereenkomst tot stand komt, zal geen herbeoordeling of herberekening van de ontvangen, en geldig bevonden Inschrijvingen plaatsvinden. SOML zal in dat geval overgaan tot voorgenomen gunning aan de als tweede geëindigde Aanbieder, op basis van de oorspronkelijke beoordeling en rangorde.

4. Vaststellen geschiktheid Aanbieder

4.1. Uitsluitingsgronden

Op deze aanbesteding zijn de uitsluitingsgronden van toepassing zoals opgenomen in de standaard Eigen verklaring.

Dit betreft zowel de verplichte uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel als de facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Indien één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn en niet rechtsgeldig worden hersteld, wordt de inschrijving terzijde gelegd. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en SOML besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen. Na de Gunningsbeslissing vraagt SOML Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken.

Naast deze Eigen verklaring dient inschrijver (met haar aanbieding) te allen tijden te voldoen aan de onderstaande eisen:

- Voldoen aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, inclusief regelgeving specifiek voor het onderwijsdomein.
- Aansluiten bij relevante onderwijs- en informatiearchitecturen, zoals het normenkader IBP FO (informatiebeveiliging en privacy voor het funderend onderwijs).
- Voldoen aan alle door de Opdrachtgever gestelde eisen (zie onder andere Bijlage 1. Programma van Eisen).
- Nederlands als voertaal voor communicatie en ondersteuning.
- Borging van continuïteit van systeem en data te allen tijde, waaronder mede begrepen continuïteit in geval van faillissement van de leverancier.
- Medewerkers die op locatie werkzaamheden uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een VOG.

4.2. Geschiktheidseisen

Indien op de Aanbieder geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. SOML stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Aanbieder niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van nadere bewijsmiddelen geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

4.2.1. Kerncompetenties bij uitvoering van de opdracht

De Inschrijver toont aan dat hij over voldoende kennis en ervaring beschikt om de Opdracht naar behoren uit te voeren. Dit wordt aangetoond aan de hand van kerncompetenties. De kerncompetenties worden aangetoond door middel van referenties.

Per kerncompetentie dient ten minste één referentie te worden overlegd. Een referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden ingezet. Inschrijver levert derhalve minimaal één en maximaal drie referenties aan. Het format voor het aanleveren van de referenties is te vinden in Bijlage 3. Verklaring referenties.

Per referentie moet worden aangegeven:

- De aard en omvang van de opdracht
- De periode van uitvoering
- De opdrachtgever
- De rol van de inschrijver (hoofdaannemer of onderaannemer).
- Een contactpersoon bij de opdrachtgever (Naam, functie, contactgegevens).

- **Kerncompetentie 1: Werkplekbeheer.**

Het uitvoeren (en migreren) van het Windows werkplekbeheer voor een organisatie met minimaal 2000 werkplekken, waarbij sprake is van vergelijkbare organisatorische en technische complexiteit. Het werkplekbeheer bestaat uit minimaal: imaging, policies, inventory, software-packaging, anti-malware, updating, SCCM/Intune, Bitlocker, RemoteDesktop (+/- 50 simultane medewerkers)

- **Kerncompetentie 2: Netwerkbeheer**

Aantoonbare kennis van en ervaring met het netwerkbeheer bij een organisatie met een vergelijkbare complexiteit met minimaal 2000 gebruikers. De ervaring omvat ten minste: Cisco- en Meraki switches, Aerohives Wifi, ACL's, certificaten, complexe routing, monitoring, SIAM

- **Kerncompetentie 3: Identity en integratie**

Aantoonbare ervaring met de integratie van Microsoft AD en/of Azure AD en Google Workspace met nadruk op gebruikersbeheer via directory-diensten.

De ervaring omvat tenminste: AD en/of Azure, Microsoft Servers, Google Workspace, Radius, integraties als Afas, Magister en/of Somtoday en backup voorzieningen.

De referenties moeten aan de volgende eisen voldoen:

- De referentie heeft betrekking op een Opdracht die in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen is uitgevoerd. Indien de referentie betrekking heeft op een nog lopende opdracht, dient deze opdracht minimaal zes (6) maanden aantoonbaar te zijn uitgevoerd op het moment van indienen van de inschrijving.
- De referentie heeft betrekking op een vergelijkbare opdrachtgever. Hieronder wordt verstaan een Onderwijsinstelling en/of (semi-)overheidsorganisatie.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om te beoordelen of de referentie naar aard, omvang en complexiteit als voldoende vergelijkbaar wordt aangemerkt.

Benaderen van referenten

De Aanbestedende Dienst is gerechtigd de in de referentie opgegeven contactpersoon te benaderen zonder voorafgaande toestemming of nadere raadpleging van Inschrijver. Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat de opgegeven contactperso(n)en(en) voorafgaand aan indiening van de Inschrijving ervan op de hoogte zijn dat zij in het kader van deze aanbesteding kunnen worden benaderd.

4.2.2. Kwaliteitsborging

Inschrijver dient te beschikken over een adequaat kwaliteitszorgsysteem dat waarborgt dat de dienstverlening op consistente wijze wordt uitgevoerd en continu wordt verbeterd.

Het kwaliteitszorgsysteem bevat tenminste de volgende aspecten:

- De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid structureel onderdeel uitmaakt van de bedrijfsprocessen;
- Een vastgesteld kwaliteitsbeleid dat aantoonbaar bekend is bij de medewerkers en is geaccordeerd door het management.

Inschrijver kan bovenstaande aantonen door middel van één van de onderstaande bewijsstukken:

- Een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat, afgegeven door een onafhankelijke gecrediteerde instantie, zoals NEN ISO 9001 of een vergelijkbaar certificaat; óf,
- Een eigen, actueel en geldig kwaliteitshandboek waaruit tenminste blijkt:
 - o De opzet, het bestaan en de werking van het kwaliteitszorgsysteem
 - o De wijze waarop klanttevredenheid wordt gemeten, geëvalueerd en leidt tot kwaliteitsverbetering en continue verbetering.

Tevens dient een kopie van een door het management vastgestelde en ondertekende beleidsverklaring, waaruit blijkt dat de in het kwaliteitshandboek beschreven werkwijze is ingebed in de planning en control cyclus van de organisatie.

Op het eerste verzoek dient de winnende Inschrijver de gevraagde bewijsstukken onverwijld te verstrekken.

4.2.3. Informatiebeveiliging

Inschrijver dient te beschikken over een aantoonbaar en adequaat ingericht informatiebeveiligingsmanagementsysteem (ISMS), gebaseerd op een erkende norm voor informatiebeveiliging waarmee de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie wordt geborgd .

Het informatiebeveiligingsmanagementsysteem waarborgt ten minste dat::

- Waardevolle informatie-eigendommen systematisch worden geïdentificeerd, beschermd en beheerst;
- De uitgangspunten en maatregelen van de toegepaste norm organisatie breed zijn geïmplementeerd en bekend zijn bij de medewerkers.

Inschrijver kan bovenstaande in ieder geval aantonen door middel van:

- een kopie van een geldig certificaat, afgegeven door een onafhankelijke en geaccrediteerde certificerende instantie op basis van NEN-ISO/SEC 27001 of een gelijkwaardige norm.

Op het eerste verzoek dient de winnende Inschrijver de gevraagde bewijsmiddelen onverwijld te verstrekken.

5. Programma van eisen en Gunningscriteria

Alleen Inschrijvingen van Aanbieders die voldoen aan alle in hoofdstuk 4 opgenomen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen worden beoordeeld aan de hand van het Programma van Eisen en de gunningsvoorwaarden zoals opgenomen in dit hoofdstuk.

5.1. Programma van Eisen en uitvoeringsvoorwaarden

De minimumeisen die SOML stelt aan de uit te voeren werkzaamheden zijn beschreven in bijlage 1. Programma van Eisen.

Het Programma van Eisen bevat eisen waaraan onvoorwaardelijk moet worden voldaan. Indien een Inschrijving niet (onvoorwaardelijk) voldoet aan één of meer minimumeisen uit het Programma van Eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet betrokken bij de verdere inhoudelijke beoordeling.

5.2. Gunningscriteria

5.2.1. Prijs

De Aanbieder kan slechts eenmaal een Inschrijving indienen en moet deze uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijdstip indienen. De prijs betreft de totale inschrijfprijs zoals opgegeven door de Aanbieder. Het prijzenblad dient volledig te zijn ingevuld, te zijn voorzien van alle gevraagde informatie en rechtsgeldig te zijn ondertekend.

Het prijzenblad vormt de basis voor de beoordeling van het prijs criterium en voor eventuele toekomstige mutaties en verrekeningen binnen de Overeenkomst.

De door Aanbieder aangeboden prijzen en/of tarieven dienen marktconforme prijzen en tarieven te zijn.

Aanbieder dient hiervoor gebruik te maken van het door SOML beschikbaar gestelde prijzenblad, opgenomen als Bijlage 2. Prijzenblad SOML.

5.2.2. Kwaliteit

De kwalitatieve gunningscriteria worden door het beoordelingsteam beoordeeld aan de hand van de per criterium vastgestelde beoordelingskaders.

De beoordeling vindt plaats volgens de volgende systematiek:

- Het beoordelingsteam kent per kwalitatief criterium een waardering toe in de vorm van een score tussen 0 en 10.
- Het beoordelingsteam komt, na gezamenlijke beoordeling en overleg unaniem tot één definitieve score per criterium
- De toegekende score wordt gemotiveerd aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader.

Indien Aanbieder meer pagina's aan zijn Inschrijving toevoegt dan het maximaal toegestane aantal pagina's per criterium, zullen uitsluitend de eerste pagina's tot het toegestane maximum bij de beoordeling worden betrokken.

Gunningscriterium Kwaliteit 1. Oplossing en onderbouwing

Ten behoeve van dit sub-gunningscriterium dient Inschrijver een uitwerking in, bestaande uit maximaal zes (6) A4-pagina's exclusief eventuele bijlagen en figuren. De uitwerking wordt aangeleverd in vrij format met een minimaal lettergrootte 11.

In de uitwerking beschrijft Inschrijver ,zijn voorgestelde oplossing en de onderbouwing van wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

SOML beoordeelt de mate waarin de voorgestelde oplossing bijdraagt aan het behalen van de in paragraaf 1.4. opgenomen doelstellingen.

De volgende onderwerpen dienen tenminste expliciet en samenhangend aan bod te komen:

1. Een duidelijke beschrijving van de gekozen oplossing uitgesplitst naar de verschillende (dienstverlenings)elementen, inclusief de onderbouwing van de gemaakte keuzes.
Daarbij dient inschrijver aantoonbaar inzicht te geven in de wijze waarop zijn kennis en ervaring wordt ingezet op gebied van:
 - a. Beheren van switches, wifi, servers in Azure, WAN en diverse randapparatuur.
 - b. Beheer van Windows werkplekken en printing.
 - c. Google Workspace
 - d. Het leveren van IDM (Identity management), (Magister, Somtoday, MS AD/Azure, AFAS)
2. Een voorstel voor een Service Level Agreement SLA dat passend is bij een organisatie als SOML.
3. Een beschrijving van de security / informatiebeveiligingsmaatregelen, waaronder in ieder geval:
 - a. Borging van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie;
 - b. Aansluiting bij relevante wet- en regelgeving en normenkaders (zoals ISO 27001 en IBP FO);
 - c. Organisatorische en technische maatregelen.
4. Een plan van aanpak voor de transitie van de huidige naar de beoogde omgeving, inclusief plan(ning) en risicoanalyse.

De beoordeling van de uitwerking vindt plaats op basis van een inhoudelijk totaalbeeld, waarbij met name wordt gekeken naar:

- De kwaliteit en passendheid van de voorgestelde oplossing voor de specifieke context van SOML;
- De mate waarin de gekozen inrichting en dienstverlening bijdragen aan stabiliteit, beheersbaarheid en toekomstvastheid;
- De uitvoerbaarheid en beheersbaarheid van de dienstverlening, waaronder de voorgestelde SLA;
- De kwaliteit en integraliteit van de voorgestelde security- en informatiebeveiligingsmaatregelen;
- De haalbaarheid en risicobeheersing van de voorgestelde transitieaanpak;
- De toegevoegde waarde van de voorgestelde oplossing ten opzichte van de minimeisen uit het Programma van Eisen.

Aspecten als volledigheid, mate van onderbouwing en SMART-heid worden betrokken bij de beoordeling voor zover deze bijdragen aan het inzicht in de inhoudelijke kwaliteit van het voorstel, maar zijn niet op zichzelf doorslaggevend.

Gunningscriterium Kwaliteit 2. Support en partnership

Ten behoeve van dit sub-gunningscriterium dient Inschrijver een uitwerking in, bestaande uit maximaal vier (4) A4-pagina's. De uitwerking wordt aangeleverd in vrij format met een minimale lettergrootte 11, waarin u ingaat op uw visie op het uitvoeren van support binnen de onderhavige opdracht.

In de uitwerking beschrijft Inschrijver zijn aanpak en inrichting van de supportverlening binnen de onderhavige opdracht, inclusief de wijze waarop support wordt georganiseerd, uitgevoerd en geborgd.

In de uitwerking dient Inschrijver in ieder geval in te gaan op de volgende aspecten:

1. Supportmodel en organisatie
 - a. Inrichting van 1e, 2e en 3e lijns support;
 - b. Bereikbaarheid, beschikbaarheid en escalatie;
 - c. Rolverdeling tussen Inschrijver, SOML en eventuele onderaannemers.
2. Dienstverlening op locatie
 - a. Aard en omvang van on-site ondersteuning (structureel, op afroep, bij incidenten);
 - b. Responstijden voor ondersteuning op locatie;
 - c. Beschikbaarheid van personeel (uren, aanwezigheid, back-up);
 - d. Kennis en bevoegdheden van on-site medewerkers;
 - e. Afstemming tussen on-site en remote support.
3. Procesinrichting
 - a. Incident-, service request- en probleemaanpak;
 - b. Wijzigingsafhandeling (standaard vs. niet-standaard);
 - c. Registratie, opvolging en terugkoppeling.
4. Kwaliteit en continuïteit
 - a. Borging van kennis, bezetting en vervanging;
 - b. Voorkomen van herhalende incidenten;
 - c. Omgang met piekbelasting (bijv. schoolstart, examens).
5. Sturing en verbetering
 - a. Monitoring en rapportage (KPI's);
 - b. Evaluatie en structurele verbetering;
 - c. Samenwerking en afstemming met SOML

De beoordeling van dit sub-gunningscriterium vindt plaats op basis van een inhoudelijk totaalbeeld, waarbij onder meer wordt gekeken naar:

- De mate waarin de voorgestelde supportaanpak, **inclusief dienstverlening op locatie**, passend is bij de schaal, locaties en werkwijze van SOML;
- De kwaliteit en samenhang tussen on-site en remote support;
- De mate waarin de aanpak leidt tot snelle, effectieve en gebruikersgerichte ondersteuning op locatie;
- De borging van continuïteit, kwaliteit en voorspelbaarheid van de on-site dienstverlening;
- De toegevoegde waarde ten opzichte van de minimumeisen uit het Programma van Eisen.

Aspecten als volledigheid, mate van onderbouwing en SMART-heid worden betrokken bij de beoordeling voor zover deze bijdragen aan het inzicht in de inhoudelijke kwaliteit van het voorstel, maar zijn niet op zichzelf doorslaggevend.

Gunningscriterium Kwaliteit 3. Kansen(dossier)

In het ingediende kansendossier, bestaande uit maximaal twee (2) A4, dient inschrijver de kansen voor het project te identificeren met minimaal lettergrootte 11. Dit zijn “extra’s” die per definitie iets extra toevoegen aan de projectdoelstellingen. Inschrijver dient na te denken over innovatieve kansen en welke toekomstgericht zijn. Inschrijver dient kort te beschrijven op welke wijze de kans waarde toevoegt aan de doelstellingen, onderbouwd met verifieerbare uitvoeringsinformatie. De aangegeven uitvoeringsprestaties dienen daadwerkelijk bij opdrachtverlening te worden gerealiseerd.

Inschrijver dient ook de geïdentificeerde kansen te prioriteren. De belangrijkste kans is kans 1, de één na belangrijkste kans 2, etc. Het resultaat hiervan moet worden verwerkt in meegestuurd format ‘Kansendossier’.

De aan te bieden kansen dienen een relatie te hebben met de projectdoelstellingen voor de onderhavige opdracht. Voor kansen waarvoor eerst onderzoek moet worden verricht, moet inschrijver de onderzoekskosten vermelden in het kansendossier. Het is aan de inschrijver een afweging te maken tussen de waarde toevoeging en de investering die daarbij hoort.

Let op: Zonder gebruik van de kansen moeten de projectdoelstellingen gehaald kunnen worden.

Een kans die noodzakelijk is om te voldoen aan de gestelde minimeisen, het Programma van Eisen of de projectdoelstellingen, kwalificeert niet als kans en dient onderdeel te zijn van de basisinschrijving. Indien een dergelijke maatregel als kans wordt aangeboden, wordt deze niet als kans aangemerkt en niet betrokken bij de beoordeling van het kansendossier. Dit laat onverlet dat de Inschrijving moet voldoen aan alle minimeisen uit het Programma van Eisen.

Let op: het al dan niet honoreren van kansen vindt pas in de contractfase plaats. Het vaststellen van de beste prijs-kwaliteitverhouding, te weten de beoogd opdrachtnemer, vindt plaats op basis van de inschrijfsom exclusief de kansen. De totaalsom van de ingediende kansen wordt dus niet verrekend met de inschrijfsom.

De beoordeling van het kansendossier door opdrachtgever geschiedt aan de hand van een inhoudelijk totaalbeeld op basis van de volgende aandachtspunten:

- De relevantie van de geïdentificeerde kansen voor de projectdoelstellingen;
- De mate van toegevoegde waarde van de kansen ten opzichte van de uitgangssituatie zonder toepassing daarvan;
- De haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de aangeboden kansen binnen de scope van de opdracht;
- De realiteitswaarde van de voorgestelde uitvoeringsprestaties en de verhouding tussen meerwaarde en investering.

Aspecten als SMART-heid en mate van onderbouwing worden betrokken voor zover zij bijdragen aan het inzicht in de inhoudelijke kwaliteit en haalbaarheid van de aangeboden kansen.

Gunningscriterium Kwaliteit 4. Presentatie + Verificatiegesprek

Let op: Dit verificatie interview dient enkel ter verificatie en verduidelijking van de reeds ingediende inschrijving en de daarop toegekende beoordelingen binnen de gunningscriteria Kwaliteit 1 t/m 3. Het verificatiegesprek vormt GEEN zelfstandig gunningscriterium en leidt niet tot een afzonderlijke beoordelingsscore.

Het verificatiegesprek kan uitsluitend aanleiding geven tot bijstelling van de beoordeling op de reeds toegekende scores op de gunningcriteria K1 t/m K3, indien tijdens het gesprek blijkt dat onderdelen van inschrijving door de beoordelingscommissie onjuist of onvolledig zijn geïnterpreteerd.

Opdrachtgever is van mening dat de leveranciers voor een groot gedeelte bepalend zijn voor het succes van de samenwerking. Om die reden organiseert Opdrachtgever verificatiegesprekken, waarin Inschrijver de gelegenheid krijgt zijn Inschrijving toe te lichten en te verduidelijken, en waarin de beoordelingscommissie gerichte vragen kan stellen ter verificatie van de ingediende Inschrijving.

De verificatiegesprekken worden gehouden met de drie (3) best beoordeelde inschrijvingen op basis van de consensusbeoordeling van het beoordelingsteam.

Let op: Als partij 3 en 4 dermate dicht bij elkaar liggen, kan er voor gekozen worden om ook partij 4 uit te nodigen voor verificatie. Hetzelfde geldt wanneer partij 2 en 3 dermate ver uit elkaar liggen, in deze situatie kan het zijn dat alleen partij 1 en 2 worden uitgenodigd.

Onderdeel van het verificatiegesprek is tevens een kennismaking met de voor deze opdracht aangeboden sleutelfunctionarissen. Kennismaking dient uitsluitend ter verificatie van de opgegeven teamsamenstelling en de beschikbaarheid van de voorgestelde personen en leidt niet tot een afzonderlijke beoordeling.

5.2.3. Concretiseringsfase

Met het verzenden van de gunningbeslissing en het doorlopen van de stand-still termijn, vangt de concretiseringsfase aan. Deze fase neemt circa vier (4) weken in beslag. Het doel van de concretiseringsfase is om, wederzijds, de inschrijving van de beoogd opdrachtnemer te verduidelijken en te verifiëren en om de uitvoering van de opdracht nader en concreet te plannen om verrassingen tijdens de uitvoering te voorkomen en de verwachtingen over en weer expliciet vast te leggen.

Aanpassing van de inschrijving, waaronder begrepen de inschrijvingssom, de aangeboden prestaties, de inhoudelijke oplossing en de planning, is in de concretiseringsfase niet toegestaan.

Indien tijdens de concretiseringsfase blijkt dat de inschrijving van de beoogd opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde minimeisen, uitsluitingsgronden of geschiktheidseisen, kan de inschrijving alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd. In dat geval ontvangen alle inschrijvers een nieuwe mededeling van de gunningbeslissing en kan met de volgende inschrijver in rangorde een concretiseringsfase worden gestart op dezelfde wijze.

De concretiseringsfase wordt uitsluitend doorlopen zolang dit leidt tot definitieve gunning. Indien geen inschrijving definitief kan worden gegund, kan de aanbestedende dienst besluiten de aanbesteding te beëindigen en zich te beraden op heraanbesteding.

Wekelijkse risicorapportage

Direct bij aanvang van de concretiseringsfase brengt de beoogd opdrachtnemer de voornaamste geïdentificeerde risico's in kaart en deelt deze met de aanbestedende dienst. Deze rapportage dient uitsluitend ter voorbereiding van de uitvoeringsfase.

Benutten kansen

De aanbestedende dienst maakt uiterlijk drie (3) werkdagen voorafgaand aan de contractondertekening bekend welke van de in het kansendossier opgenomen kansen zij wenst af te nemen.

Het al dan niet benutten van een kans betreft een eenzijdige keuze van de aanbestedende dienst en leidt niet tot een wijziging van de inschrijving, de gunningsbeslissing of de rangorde. De beoordeling van kansen vindt uitsluitend plaats binnen de contractfase.

Planning concretiseringsfase

De beoogd opdrachtnemer dient op het moment van de kick-off meeting een dag-tot-dag-planning aan te leveren voor de concretiseringsfase. In deze planning dienen in ieder geval de hieronder beschreven onderdelen te worden opgenomen:

Kick-off meeting

De beoogd opdrachtnemer zal een datum en locatie vastleggen voor de kick-off. In deze bijeenkomst presenteert de beoogd opdrachtnemer aan de aanbestedende dienst zijn plan van aanpak ten behoeve van de uitvoeringsfase, de inschrijving, de overige geïdentificeerde risico's, de aangeboden kansen en een planning voor de concretiseringsfase.

Overleggen met personeel van de aanbestedende dienst en stakeholders

In de concretiseringsfase dient de beoogd opdrachtnemer voor zover noodzakelijk te overleggen met de betrokken stakeholders over de planning van de uitvoeringsfase. De beoogd opdrachtnemer organiseert alle bijeenkomsten die nodig zijn voor de uitwisseling van informatie en zorgt voor verslaglegging. De hoeveelheid en omvang (duur, aantal personen) van deze bijeenkomsten dienen beperkt te zijn tot het strikt noodzakelijke.

Go/no go beslissing

Aan het eind van de concretiseringsfase stelt de aanbestedende dienst vast dat:

- De inschrijving van de beoogd opdrachtnemer voldoet aan de gestelde minimumeisen, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen; en
- Geen omstandigheden zijn gebleken die aanleiding geven tot uitsluiting van de inschrijving.

Op basis hiervan besluit de aanbestedende dienst of de contract voorbereidende bijeenkomst (pre-award meeting) kan plaatsvinden en de overeenkomst definitief getekend kan worden. De go/no-go beslissing leidt niet tot een herziening van de gunningsbeslissing of de toegekende scores.

Bijlagen

Bijlagen bijgevoegd bij dit document:

Bijlage 1. Programma van Eisen SOML

Bijlage 2. Prijzenblad SOML

Bijlage 3. Verklaring referenties

Bijlage 4. Concept Dienstverleningsovereenkomst SOML

Bijlage 5. Arbit-2022_sept2022

Bijlage 6. Algemene-inkoopvoorwaarden-soml-2016-07-04

Checklist in te leveren documenten inschrijvers

Document	Manier van aanleveren	Afgevinkt
1 UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)	<i>Volgens format Tendered</i>	
2 Programma van Eisen	<i>Volgens format bijlage 1</i>	
3 Prijzenblad	<i>Volgens format bijlage 2</i>	
4 Verklaring referenties	<i>Volgens format bijlage 3</i>	
5 Criterium K1. Oplossing en onderbouwing	<i>Max. 6 A4 (hoofdtypekst)</i>	
6 Criterium K2. Support en partnership	<i>Max. 4 A4 (hoofdtypekst)</i>	
7 Criterium K3. Opties / Kansen(dossier)	<i>Max 2 A4 (hoofdtypekst)</i>	