



# Offerteaanvraag

**Europese Aanbesteding  
levering en beheer mobile devices  
gemeente Almere**

**Aanbestedingsnummer: IA2019.11.02**

**Versienr. : 0.1**  
**Status : definitief**  
**Datum : 26 november 2020**

Gemeente Almere



## Inhoudsopgave

|         |                                                                         |    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.      | Algemene informatie                                                     | 4  |
| 1.1     | Uitnodiging tot inschrijving                                            | 4  |
| 1.2     | Aanleiding aanbesteding                                                 | 4  |
| 1.3     | Doel van de aanbesteding                                                | 4  |
| 1.4     | Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen                    | 5  |
| 1.5     | Vorm, duur en omvang van de overeenkomst                                | 5  |
| 1.6     | Keuze aanbestedingsprocedure                                            | 5  |
| 1.7     | Gunningscriterium                                                       | 5  |
| 1.8     | Aanbestedende dienst en contactpersoon                                  | 5  |
| 1.9     | Leeswijzer                                                              | 6  |
| 2.      | Procedure                                                               | 7  |
| 2.1     | Digitaal aanbesteden via TenderNed                                      | 7  |
| 2.2     | Vragenronde en inlichtingen                                             | 7  |
| 2.3     | Indienen van de inschrijving                                            | 8  |
| 2.4     | Ontvangstbevestiging                                                    | 8  |
| 2.5     | Opening van de inschrijvingen                                           | 8  |
| 2.6     | Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie                              | 8  |
| 2.7     | Planning                                                                | 9  |
| 3.      | Over de opdracht                                                        | 10 |
| 3.1     | Huidige situatie                                                        | 10 |
| 3.2     | Gewenste situatie                                                       | 10 |
| 3.3     | Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid                       | 11 |
| 3.4     | Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return                      | 12 |
| 3.5     | Maatschappelijk verantwoord inkopen: internationale sociale voorwaarden | 12 |
| 4.      | Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen                  | 13 |
| 4.1     | Vormvereisten                                                           | 13 |
| 4.1.1   | Voorschriften                                                           | 13 |
| 4.1.2   | Gestandsdoeningstermijn                                                 | 13 |
| 4.1.3   | Volledige en tijdige inschrijving                                       | 13 |
| 4.1.4   | Aanbiedingsbrief                                                        | 13 |
| 4.1.5   | Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen         | 13 |
| 4.2     | Uitsluitingsgronden                                                     | 15 |
| 4.3     | Geschiktheidseisen                                                      | 16 |
| 4.3.1   | Geschiktheidseisen inzake financieel–economische draagkracht            | 16 |
| 4.3.1.1 | Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid                                   | 16 |
| 4.3.2   | Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid                        | 16 |
| 4.3.2.1 | Nederlandse taal                                                        | 16 |
| 4.3.2.2 | Certificering                                                           | 17 |
| 4.3.2.3 | Kerncompetenties                                                        | 17 |
| 4.3.3   | Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister     | 17 |
| 5       | Gunning                                                                 | 18 |
| 5.1     | Gunningscriterium                                                       | 18 |
| 5.2     | Gunningseisen                                                           | 18 |
| 5.2.1   | Minimumeisen met betrekking tot de opdracht                             | 18 |
| 5.2.2   | Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken                | 25 |
| 5.3     | Gunningswensen                                                          | 25 |
| 5.3.1   | Subgunningscriterium prijs                                              | 26 |
| 5.3.2   | Subgunningscriterium kwaliteit                                          | 27 |
| 6       | CHECKLIST                                                               | 29 |
| A.      | Buiten beschouwing laten van de inschrijving                            | 30 |
| B.      | Openbaarheid geoffreerde prijzen                                        | 30 |
| C.      | Vertrouwelijkheid en auteursrecht                                       | 30 |
| D.      | Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers                 | 30 |
| E.      | Toepasselijk recht en geschillen                                        | 30 |
| F.      | Geschillen lopende de aanbesteding                                      | 31 |

|    |                                                              |    |
|----|--------------------------------------------------------------|----|
| G. | Geschillen na gunning                                        | 31 |
| H. | Gegevens en toelichtingen                                    | 31 |
| I. | Mededinging                                                  | 31 |
| J. | Ontbinding overeenkomst                                      | 31 |
| K. | Rechtsopvolging                                              | 32 |
| L. | Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere       | 32 |
| M. | Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)           | 32 |
|    | Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere | 34 |

## **1. ALGEMENE INFORMATIE**

### **1.1 Uitnodiging tot inschrijving**

Almere ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren vooropstellen. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 1.800 medewerkers, verspreid over 19 afdelingen. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op: [www.almere.nl](http://www.almere.nl).

Voor u ligt de offerteaanvraag van gemeente Almere (hierna “de gemeente”) met betrekking tot levering en beheer mobile devices. Onder mobile devices worden mobiele telefoons en tablets inclusief accessoires verstaan. Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

### **1.2 Aanleiding aanbesteding**

De overeenkomst met de huidige leverancier voor de levering en het beheer van mobiele telefoons is per 30 maart 2020 afgelopen. Voor de levering en het beheer van mobiele telefoons is een overbruggingsovereenkomst afgesloten die per 30 september 2020 is afgelopen. De bestaande overbruggingsovereenkomst wordt maandelijks verlengd gedurende de aanbestedingsfase. De tablets worden afgenomen bij een andere leverancier.

Juist in de huidige tijd wordt duidelijk welke invloed een pandemie (COVID-19) heeft op het functioneren van organisaties. Zeker voor een gemeente is het belangrijk om ook in deze tijden haar dienstverlening te continueren. Het is belangrijk om de medewerkers van gemeente Almere op de juiste wijze met ICT faciliteiten te ondersteunen zodat ze locatie-onafhankelijk kunnen werken.

### **1.3 Doel van de aanbesteding**

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een raamovereenkomst met één leverancier (hierna “opdrachtnemer”. Dit betreft een dienstverlener die aantoonbare ervaring en know-how in het werkveld van levering en beheer van mobile devices heeft.

Concreet wenst de gemeente met het sluiten van de raamovereenkomst de volgende doelen te bewerkstelligen:

1. Continueren van de mobiele bereikbaarheid medewerkers van de gemeente door de uitgifte van nieuwe mobile devices. Deze nieuwe mobile devices zijn ter vervanging van de bestaande mobile devices van gemeente Almere waarvan de economische levensduur geëxpireerd zijn en/of welke geen security updates meer kunnen ontvangen. Daarnaast kunnen bestaande mobile devices, welke kapot zijn, in aanmerking komen voor vervanging door nieuwe mobile devices.
2. Verzorgen van beheer en garantieafhandeling op mobile devices van medewerkers gemeente Almere conform richtlijnen “Beleid – & Protocol Mobiele apparatuur gemeente Almere” (zie bijlagen) zodat de bereikbaarheid van medewerkers gemeente Almere gegarandeerd is.
3. Het veilig gebruiken van mobile devices binnen gemeente Almere door elk nieuw mobile device op te nemen in de bestaande Mobiel Device Management (MDM) oplossing van gemeente Almere. De inzet van een MDM oplossing is een belangrijke maatregel welke beschreven is in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Gemeente Almere heeft zich aan de BIO gecommitteerd.
4. Duurzaamheid/ circulaire economie toe te passen door herinzet van geretourneerde mobile devices en accessoires of door duurzaam recycleren geretourneerde afgeschreven mobile devices.
5. Verlagen interne kosten Servicedesk ICTAR gemeente Almere door eerste- en tweede lijns beheer activiteiten bij de opdrachtnemer te beleggen via één webportaal.

#### **1.4 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen**

Er is sprake van clustering van opdrachten. Binnen de opdracht wordt geen onderscheid gemaakt in percelen. De opdracht is van dusdanig aard dat het economisch een homogeen geheel betreft. Er sprake is van een hoge mate van samenhang tussen deze leveringen. Het opdelen van de leveringen zal nadelig zijn voor de logistieke en administratieve handelingen aan zowel de kant van gemeente Almere als aan de kant van de gecontracteerde opdrachtnemer. Tevens wil opdrachtgever één opdrachtnemer die de gehele dienstverlening verzorgt. Het opsplitsen van de opdracht in percelen biedt derhalve geen toegevoegde waarde. De MKB- bedrijven worden verder niet benadeeld aangezien de opdracht ook door deze groep kan worden uitgeoefend. Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktverkenning uitgevoerd. Alle deelnemers aan de marktverkenning adviseren geen onderscheid te maken in percelen gezien de samenhang van de gevraagde diensten.

#### **1.5 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst**

Onderhavige aanbesteding richt zich op de totstandkoming van een raamovereenkomst.

De duur van de raamovereenkomst zal een looptijd hebben van twee (2) jaar met een éézijdige optie voor de gemeente tot verlenging van de overeenkomst met twee (2) keer 12 maanden. Uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst zullen partijen de prestaties evalueren om de (wijze van) voortzetting en eventuele bijsturing tijdig te signaleren.

De aanbesteding is gebaseerd op de verwachte afname van de gemeente van gemiddeld 415.000,- EURO per jaar, prijspeil 2019. Opdrachtnemer kan aan de genoemde verwachting geen rechten ontleen. Gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst zal het maximumbedrag van 2.400.000,- EURO niet overschreden worden. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

#### **1.6 Keuze aanbestedingsprocedure**

De aanbesteding vindt plaats conform de “Europese openbare procedure” als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.

#### **1.7 Gunningscriterium**

De gemeente hanteert als gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

#### **1.8 Aanbestedende dienst en contactpersoon**

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere  
Postbus 200  
1300 AE ALMERE

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door de afdeling Contract & Advies. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: Janneke van Rietschoten, inkoopadviseur. Indien er een storing is in TenderNed is zij te bereiken via [inkoop@almere.nl](mailto:inkoop@almere.nl) of +31 36 539 9242.

Het is niet toegestaan dat ongestructureerd contact plaatsvindt tussen de inschrijver en de gemeente. Contact op andere dan de in de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als het tussentijdse contact echt noodzakelijk is en niet anders kan. In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Concerndirectie of een door deze functionaris aangewezen perso(o)n(en).

### 1.9 Leeswijzer

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund. De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- ✓ Spelregels tijdens het aanbestedingstraject (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Uniform Europees Aanbestedingsdocument (separaat toegevoegd)
- ✓ Technische bekwaamheid (separaat toegevoegd)
- ✓ Tarievenblad (separaat toegevoegd)
- ✓ Concept overeenkomst (separaat toegevoegd)
- ✓ Aanvullende privacybepalingen (separaat toegevoegd)
- ✓ GIBIT voorwaarden inclusief het addendum van gemeente Almere die op de GIBIT van toepassing zijn (separaat toegevoegd)
- ✓ Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Prestatietabel Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Overzicht mobile devices
- ✓ Beleid Mobiele apparatuur gemeente Almere
- ✓ Protocol Mobiele apparatuur gemeente Almere

## 2. PROCEDURE

### 2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding” heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via [www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning](http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning) zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

### 2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan ‘Mijn aanbestedingen’ en vervolgens op het *dashboard* te klikken op ‘Vragen en antwoorden’ en vervolgens ‘Stel een vraag’. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd – als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen.

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens punten in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Het is van belang dat inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen. In geval van op- en aanmerkingen bij bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden dient inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld.

Ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiertoe dient de inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten *en zijn verzoek te motiveren*. Indien de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

### 2.3 **Indienen van de inschrijving**

Inschrijvers dienen hun inschrijving in TenderNed in te dienen conform het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de inschrijving de beste condities van inschrijvers dient te weerspiegelen. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op: het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Ten aanzien van het indienen van een inschrijving geldt het volgende:

Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder een concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

Uitzonderingen hierop zijn slechts toegestaan indien door inschrijvers wordt aangetoond dat de inschrijving in onafhankelijkheid is opgesteld en dat de mededinging niet is vervalst. Indien dit niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken ondernemers.

### 2.4 **Ontvangstbevestiging**

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

### 2.5 **Opening van de inschrijvingen**

De opening zal na de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

### 2.6 **Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie**

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer. In eerste instantie is dat de inschrijver met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit betreft een vervaltermijn.

De beoogde opdrachtnemer krijgt bericht van het voornemen tot gunning, wordt verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en wordt uitgenodigd voor de verificatiefase.



De verificatie heeft tot doel om informatie uit de inschrijving in detail verder op juistheid te onderzoeken en te bespreken. De gemeente stelt ter voorbereiding op de verificatiefase de onderdelen vast die geverifieerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de beoogde opdrachtnemer moet overleggen. De beoogd opdrachtnemer ontvangt binnen 20 dagen nadat het voornemen tot gunning is bekend gemaakt een agenda met daarin de te bespreken onderwerpen in relatie tot de inschrijving.

Tevens zal vastgesteld worden welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden. De verificatiefase mag geen wezenlijke wijziging van de opdracht dan wel de uitgebrachte inschrijving van beoogde opdrachtnemer tot gevolg hebben. Inschrijvers brengen geen kosten in rekening aan de gemeente in het kader van de verificatiefase.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of verificatie anderszins niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De gemeente zal in dat geval de scores van de overblijvende inschrijvers herberekenen ter bepaling van de beste prijs–kwaliteitsverhouding. Van de inschrijver die na herberekening als beoogd winnaar wordt aangemerkt worden de bewijsmiddelen opgevraagd en zal hetgeen door inschrijver is geoffreerd worden gecontroleerd in de verificatiefase, et cetera.

## 2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden middels een nota van inlichtingen.

|    |                                                        |                            |
|----|--------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1. | Verzending aankondiging + offerteaanvraag              | 27 november 2020           |
| 2. | Sluitingstermijn ontvangst vragen                      | 5 januari 2021             |
| 3. | Uiterlijke verzenddatum Nota van Inlichtingen          | 12 januari 2021            |
| 4. | Sluitingsdatum inschrijvingstermijn + opening offertes | 26 januari 2021, 12:00 uur |
| 5. | Streefdatum afronding beoordeling aanbiedingen         | 17 februari 2021           |
| 6. | Voorlopige gunning                                     | 18 februari 2021           |
| 7. | Einde bezwaarperiode                                   | 11 maart 2021              |
| 8. | Ingangsdatum contract                                  | 15 maart 2021              |

### 3. OVER DE OPDRACHT

#### 3.1 Huidige situatie

De mobile devices worden door gemeente Almere op dit moment afgenomen middels twee losse overeenkomsten bij twee verschillende leveranciers. Dit betreft één overeenkomst voor mobiele telefoons en één overeenkomst voor tablets.

Onder deze overeenkomsten worden gemeente breed mobile devices besteld en geleverd. Deze bestellingen worden grotendeels via bestelportals gedaan of door het opvragen van een offerte (via de mail). Gemeente Almere biedt aan haar medewerkers artikelen aan die onderdeel uitmaken van een standaard assortiment. Dit assortiment bestaat onder meer uit thin cliënts, tablets, mobiele telefoons en accessoires.

Op dit moment wordt gebruik gemaakt van tablets van Apple. Er is een standaard configuratie vastgesteld welke uitgeleverd wordt. De in gebruik zijnde tablets blijven, algemeen genomen, zo'n vier jaar in gebruik.

Voor de mobiele telefoons wordt hoofdzakelijk gebruik gemaakt van de merken Samsung en Apple. Gemeente Almere heeft recent de implementatie van een Mobile Device Management oplossing afgerond; op dit moment is Intune de gekozen oplossing. Het standaard toestel is een Samsung toestel, A50 Enterprise Edition; dit toestel wordt als managed device bij uitgifte aan een medewerker verstrekt. Dit standaard toestel is opgenomen in Intune. Daarnaast zijn de tablets ook onder Intune als managed device opgenomen.

De in gebruik zijnde mobiele telefoons blijven, algemeen genomen, zo'n drie jaar in gebruik, wat betekent dat per jaar ongeveer een derde deel van de in gebruik zijnde mobiele telefoons vervangen dient te worden. Momenteel zijn er circa 1.500 mobiele telefoons en circa 1.100 tablets in gebruik.

Na afschrijving van het mobile device kan de medewerker van de gemeente een nieuw device bestellen zonder het oude mobile device in te leveren bij opdrachtnemer.

#### 3.2 Gewenste situatie

##### De werkomgeving

Het blijven ondersteunen van de groei en innovatie binnen gemeente Almere is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de medewerkers van gemeente Almere. Deze medewerkers werken hard om de doelstellingen van de gemeente te realiseren. Hierbij wordt steeds meer gevraagd van de medewerker; tijd en plaats onafhankelijk werken en een hoge mate van bereikbaarheid/beschikbaarheid. Dit is onlangs benadrukt door de pandemie COVID-19 waarin alle medewerkers lange tijd vanuit huis moeten werken. Gemeente Almere faciliteert haar medewerkers in het bieden van een passende werkomgeving en werkplek faciliteiten. Deze aanbesteding betreft de levering en het beheer van mobile devices, zodat medewerkers locatie onafhankelijk kunnen blijven werken.

##### Belangrijkste uitgangspunten

- Scope: levering en beheer mobile devices. Onder mobile devices worden mobiele telefoons en tablets inclusief accessoires voor geautoriseerde medewerkers van de gemeente verstaan.
- Conform het Beleid & Protocol Mobiele apparatuur gemeente Almere (zie bijlages) wordt elk mobile device wat geleverd wordt, opgenomen in de Mobile Device Management oplossing van gemeente Almere.
- Opdrachtnemer stelt een webportaal beschikbaar waar een medewerker een mobile device kan selecteren uit een basis assortiment (verwachting is dat het basis assortiment uit maximaal 8 mobile devices bestaat), welke door gemeente Almere wordt bepaald. De contactpersoon van de gemeente bepaalt wie geautoriseerd wordt voor selecteren mobile device en koppelt terug aan de opdrachtnemer wie een toegang krijgt tot het webportaal. In incidentele gevallen kan de levering van maatwerk uitgevraagd worden. Op basis van de gevoerde marktverkenning en de leerervaringen van de afgelopen maanden is namelijk duidelijk geworden hoe belangrijk een

mobile device is voor de medewerker om zijn werkzaamheden goed uit te voeren. Daarom kiest Almere voor een standaard assortiment waaruit de medewerker een keuze kan maken.

- In het nieuw af te sluiten contract dient de ICTAR servicedesk maximaal ontlast te worden.
- Duurzaamheid: de belangrijkste uitgangspunten worden meegenomen in de aanbestedingseisen en wensen.

### **Activiteiten opdrachtnemer**

- Levering en beheer mobile devices.
- Aanbieden Webportaal voor selectie, levering en support mobile devices.
- Koppelen nieuwe toestellen aan Mobiel Device Management omgeving gemeente Almere.
- Het zorgdragen voor reparatieafhandeling via een door de fabrikant gekwalificeerde/ gecertificeerde leverancier, inclusief afhandeling garantie proces.
- Retourname verantwoord recyclen of refurbishen van gebruikte mobile devices.
- Adviestaak aan gemeente Almere m.b.t. samenstellen van een basis assortiment mobile devices.
- Operationele SPOC namens gemeente Almere naar de mobiele service provider van gemeente Almere (nummers en IMEI en profiel).
- Operationele SPOC naar onder meer Android Zero Touch, Samsung KNOX en Apple Business Manager en hun mogelijke opvolgers (namens gemeente Almere).

### **Wat blijft de gemeente zelf doen**

- Vaststellen assortiment webportaal mobile devices conform Beleid & protocol Mobiele apparatuur gemeente Almere.
- Beheren Mobile Device Management (Intune) – beheer / IAM. Intune configuratie: Gebruikers profielen, security etc
- Contractmanagement met provider mobiele data en telefonie:
  - Gemeente Almere is contracteigenaar;
  - Opdrachtnemer krijgt operationeel gedelegeerd beheer voor uitgifte/inname/diensten op sim niveau/nummerportering (nummers en namen).
- Inrichten en uitvoeren van HRM ondersteuningsprocessen.

### **3.3 Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid**

Duurzaam inkopen is het uitgangspunt bij het aangaan van contractuele relaties door de gemeente. De gemeente volgt de door RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) opgestelde milieucriteria documenten.

Voor de onderhavige opdracht is één duurzaamheidscriterium voorhanden. Inschrijver dient zich bij inschrijving te committeren aan de volgende minimale eis:

De opdrachtnemer moet waarborgen dat reserveonderdelen tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij de inschrijving en in de uitvoering van de opdracht ook naar te handelen.

Om de medewerkers meer bewust van de milieueffecten van mobile devices te maken zal ingestoken worden op een drietal thema's:

- 1) Veel medewerkers hebben een zakelijke en privé mobiele telefoon. Indien de medewerker kiest voor een dual sim (of vergelijkbare techniek) kan de medewerker overgaan op één mobiele telefoon welke een positief milieueffect heeft waardoor privé en zakelijk telefoonverkeer toch gescheiden kan worden.
- 2) Op de webportaal een duurzaamheidsscore opnemen opnemen die de milieuvriendelijkheid van een mobile device aangeeft. Dit moet refereren aan een landelijk dekkend scoringsprincipe zoals bijvoorbeeld net uitgebracht door de consumentenbond. Het staat de opdrachtnemer vrij een eigen landelijk dekkend scoringsprincipe op te nemen zolang deze breed gedragen en transparant is (zie Eisen m.b.t. Webportaal eis 8).
- 3) Medewerkers zouden een refurbished mobile device kunnen ontvangen die binnen het (basis) assortiment valt.

Ook hecht de gemeente veel waarde aan het recyclen van mobile devices. Dit kan door de opdrachtnemer zelf uitgewerkt komen in subgunningscriterium 3. Opstellen plan van aanpak Circulair ondernemen (§ 5.3.2.).

### **3.4 Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return**

Social Return betekent: “iets teruggeven aan de samenleving”. Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 2% van de totale opdrachtsom (excl. B.T.W.) in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage ‘Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere’ en de bijlage ‘Prestatietabel Social Return Gemeente Almere’.

### **3.5 Maatschappelijk verantwoord inkopen: internationale sociale voorwaarden**

De gemeente wil zich inzetten voor betere internationale arbeidsvoorwaarden, het uitbannen van kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden in de gehele productieketen. Daarom worden de zogenaamde internationale sociale voorwaarden toegepast op deze aanbesteding. Deze vereisen dat de uiteindelijke opdrachtnemer analyseert of hij risico's voor de arbeidsnormen en mensenrechten in de keten voorziet. Is dat het geval, dan moet deze zich inspannen om deze risico's te voorkomen of te verkleinen. Inschrijver gaat hiermee middels inschrijving automatisch akkoord.

Na de (voorlopige) gunning gaat de gemeente met de (beoogde) opdrachtnemer in gesprek over de invulling van de internationale sociale voorwaarden. Uiterlijk ten tijde van de contractondertekening geeft de opdrachtnemer aan of hij sociale misstanden in zijn productieketen voorziet en zo ja, hoe hij deze wil bestrijden. Op basis van een risicoanalyse kiest de opdrachtnemer de meest passende aanpak. Tijdens de uitvoering blijft de contractmanager van de gemeente in gesprek met de opdrachtnemer over de voortgang. Transparantie en onderling vertrouwen zijn essentieel om de internationale sociale voorwaarden succesvol toe te passen.

## **4. VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN**

### **4.1 Vormvereisten**

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen uitgesloten worden van verdere deelname.

#### **4.1.1 Voorschriften**

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Alleen inschrijvingen welke met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden kunnen in behandeling worden genomen.

#### **4.1.2 Gestandsdoeningstermijn**

De inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestandsdoeningstermijn van 3 maanden met dien verstande dat de inschrijver die als tweede is gerangschikt zijn inschrijving voor nog eens de duur van de wachtkamerbepaling gestand doet middels ondertekening van de wachtkamervereenkomst na gunning. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient inschrijver de inschrijving tenminste 1 maand gestand te doen tot na de uitspraak in kort geding.

#### **4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving**

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden in geen geval in ontvangst genomen en zijn derhalve uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw aanbieding dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbiedingsbrief wordt hieraan voldaan.

#### **4.1.4 Aanbiedingsbrief**

Wij stellen het op prijs dat uw inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbiedingsbrief, waarin:

- De onderneming(en) kort geïntroduceerd word(t)(en), eventueel met organogram van uw organisatie.
- De gegevens van het contactpersoon tijdens de uitvoering van de overeenkomst genoemd worden.
- Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemen is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

#### **4.1.5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen**

##### **4.1.5.1 Invulling en ondertekening algemeen**

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd. De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbiedingsbrief

dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient na gunning te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

*Deel V* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen.

#### 4.1.5.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/ onderaanneming

Let op: Alle inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook dient te worden ingevuld.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren derden tevens dat de inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

| Vorm                                                                                      | Ondertekenen UEA                                                                                                                                                            | Wat verder nog aanleveren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Samenwerkingsverband (combinatie)                                                         | Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.    | In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de gemeente zal optreden. <sup>1</sup> Verder Deel IIB en III ook invullen |
| Beroep op 3 <sup>e</sup> voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria | Van zowel inschrijver als de 3 <sup>e</sup> waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden. | In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen of selectie criterium (?) een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen                                                                                                                                       |

<sup>1</sup> De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beroep op 3 <sup>e</sup> ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht                               | Van inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.                                                        | In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen                                                                                                                                                |
| Beroep op 3 <sup>e</sup> voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht. | Van zowel inschrijver als de 3 <sup>e</sup> waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden. | In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. Verder deel Deel IIA, IIB en III ook invullen. |

#### 4.1.5.3 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is verklaard te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de gemeente hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om kan verzoeken indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen vervolgens binnen 7 kalenderdagen in het bezit van de gemeente te zijn. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan kan de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbesteding worden. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

#### 4.1.5.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is – indien hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven – verplicht gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden c.q. onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

### 4.2 Uitsluitingsgronden

*Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel IIIC. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus indien van toepassing op elke deelnemer aan het samenwerkingsverband en elke derde waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. In beginsel na gunning dienen door de beoogde

opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd te kunnen worden overlegd:

| Bewijsstukken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | UEA                        | Uitsluitingsgrond                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Een inschrijver kan door middel van een <b>gedragsverklaring aanbesteden</b> , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. | IIIA<br><br>En<br><br>IIIC | Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen<br><br>Vervalsing van de mededinging                                                                                            |
| Een inschrijver kan door middel van een <b>verklaring van de belastingdienst</b> , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.                                                                                                                                       | IIIB                       | Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies                                                                                                                  |
| Een inschrijver kan door middel van een <b>uittreksel uit het handelsregister</b> , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.                                                                                                                                       | IIIC                       | Faillissement, insolventie of gelijksoortig                                                                                                                                                    |
| Situationeel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.                   | IIIC                       | Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht<br><br>Belangenconflict<br><br>Betrokken bij de voorbereiding<br><br>Valse verklaring<br><br>Onrechtmatige beïnvloeding |

### 4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel–economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt inschrijver uitgesloten van deelname. Indien reeds bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet.

#### 4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financieel–economische draagkracht

##### 4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en na gunning een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband. De bedragen waarvoor inschrijvers verzekerd dienen te zijn staan vermeld in de GIBIT voorwaarden inclusief het addendum van gemeente Almere die op de GIBIT van toepassing zijn.

#### 4.3.2 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid

##### 4.3.2.1 Nederlandse taal

De contactpersoon van de inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers.



#### **4.3.2.2 Certificering**

De inschrijver dient in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2008/15. Indien een inschrijver bij gunning niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat ISO 9001:2008/15 dan dient inschrijver aan te tonen te beschikken over een (intern) kwaliteitsborgingssysteem (zorg, beheersing en borging) welke eveneens aan externe inhoudelijke controle onderhevig is.

#### **4.3.2.3 Kerncompetenties**

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn punten die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via bijlage Technische bekwaamheid in de inschrijving per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen drie jaar. Het is toegestaan om bij verschillende kerncompetenties dezelfde referentie in te dienen; in dat geval dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de afspraken m.b.t. levering, het initieel in werking stellen (provisioning), het beantwoorden van gebruikersvragen, het uitvoeren van reparatieverzoeken en de retourname van afgeschreven toestellen zijn nagekomen.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter referenties al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

#### **Kerncompetentie 1:**

Leveren van verschillende merken mobile devices inclusief accessoires aan tenminste 550 eindgebruikers (op individuele basis) in één organisatie binnen een periode van 1 jaar.

#### **Kerncompetentie 2:**

Koppeling van mobile devices in een Mobile Device Management Oplossing van tenminste 550 eindgebruikers in één organisatie binnen een periode van 1 jaar.

#### **Kerncompetentie 3:**

Afhandeling van garantie/reparatieverzoeken en het vorm geven van het retourproces van tenminste 550 eindgebruikers in één organisatie binnen een periode van 1 jaar.

#### **Kerncompetentie 4:**

Operationeel beschikbaar stellen van een webportaal waarin de mobile devices getoond en beschreven zijn, waarin deze toestellen besteld kunnen worden, waarin reparatie, service en retourgave verzoeken gedaan worden en waarin gebruiksvragen gesteld kunnen worden van tenminste 550 eindgebruikers in één organisatie.

### **4.3.3 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister**

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

## 5 Gunning

### 5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs–kwaliteitverhouding'. Binnen de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.2.) en gunningswensen (§ 5.3) gewerkt. De gunningseisen zijn minimeisen waaraan de inschrijving moet voldoen. Indien de inschrijving niet voldoet aan de gunningseisen wordt de inschrijving terzijde gelegd. De antwoorden op de gunningwensen worden gerangschikt aan de hand van puntentoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

### 5.2 Gunningseisen

#### 5.2.1 Minimeisen met betrekking tot de opdracht

Opdrachtnemer dient deze bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

#### Algemene eisen mobile devices

1. Alle te leveren toestellen zijn nieuw (dus geen refurbished of renewed toegestaan) tenzij toestellen al eerder gebruikt zijn door de gemeente en in het assortiment passen.
2. Opdrachtnemer levert alle nieuwe mobile devices met de op het moment van uitgifte meest recente besturings- en applicatiesoftware. Beschikbaar gestelde updates van de fabrikant worden direct aangeboden aan het mobile device.
3. Alle te leveren mobile devices zijn vrij van SIM–locks, operator locks of andere blokkades en zijn niet specifiek operator branded.
4. Opdrachtnemer verklaart dat hij merkonafhankelijk is. Dat wil zeggen dat opdrachtnemer van een product meerdere merken in het assortiment dient te hebben. Opdrachtnemer dient tenminste de merken te kunnen leveren in de huidige installed base en A–merken, welke in Nederland minimaal 10% marktaandeel hebben per segment. Opdrachtnemer kan het marktaandeel van het A–merk aantonen, indien de gemeente daarom vraagt.
5. Alle te leveren mobile devices zijn geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving en voldoen aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
6. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren mobile devices beschikken over de Nederlandse taal instelling.

#### Eisen technische specificatie Mobile Telefoons

1. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren mobiele telefoons geschikt zijn voor spraak– en/of datadiensten op de gangbare netwerken en technologieën, zoals 3G, 4G, 5G en hun logische opvolgers.
2. Robuuste toestellen: Opdrachtnemer dient schokbestendige zogenoemde "rugged" mobiele telefoons te kunnen leveren en te ondersteunen, o.b.v. IP68–certificering of hoger.
3. Opdrachtnemer dient dual–sim mobile telefoons (of hun logische opvolgers) te kunnen leveren en te ondersteunen.
4. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren telefoons beschikken over minimaal 32 GB opslag.
5. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren mobiele telefoons 'fast–mobile–roaming' ondersteunen. Gemeente Almere neemt deel aan de VNG aanbesteding GT Connect. Onderdeel van deze aanbesteding is dat mobiele telefoons kunnen bellen via wifi.

#### Eisen technische specificatie Tablets

1. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren tablets uitgerust kunnen worden met een data–sim kaart waardoor ze geschikt zijn voor spraak– en/of datadiensten op de gangbare netwerken en technologieën, zoals 3G, 4G, 5G en hun logische opvolgers.
2. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren tablets beschikken over minimaal 32 GB.

### **Eisen m.b.t. Duurzaamheid**

1. Opdrachtnemer dient alle leveringen deugdelijk en milieuvriendelijk te verpakken met de door gemeente Almere gewenste bestelreferenties. Desondanks dient opdrachtnemer wanneer gemeente Almere hierom verzoekt, in staat te zijn om de levering zonder verpakking aan te leveren.
2. Opdrachtnemer dient refurbished devices, welke uit het assortiment van gemeente Almere retour zijn gekomen en welke nog software- en security updates ontvangen, te kunnen her-inzetten binnen de gemeente.
3. Opdrachtnemer moet waarborgen dat reserveonderdelen tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij de inschrijving en in de uitvoering van de opdracht ook naar te handelen.
4. Opdrachtnemer dient na einde gebruik mobile device op een duurzame manier af te voeren. Dit kan door middel van hergebruik of een andere aanpak die de opdrachtnemer voorstaat.
5. Medewerker beslist na afloop contractperiode of de medewerker het toestel overneemt of dat hij het toestel retourneert.

### **Eisen m.b.t. Informatiebeveiliging**

1. Opdrachtnemer dient bij alle retourgenomen mobile devices die niet meer hergebruikt worden binnen de gemeente, alle gebruikers informatie te wissen, ongeacht of deze afgevoerd worden, gerecycled of gere refurbished worden.
2. Aanvullend dient bij een toestel dat als refurbished in het webportaal opgenomen wordt alle settings teruggebracht te worden naar de fabrieksinstellingen van de originele leverancier.
3. In geval van reparatie van een toestel draagt opdrachtnemer zorg dat een eventuele derde leverancier die de reparatie uitvoert geen ongeoorloofde toegang heeft tot de gebruikers informatie op het mobile devices.
4. Opdrachtnemer draagt zorg dat de voor hem toegankelijke informatie in het Mobile Device Management Systeem van gemeente Almere tegen datalekken beschermd is. Zowel technisch als via haar medewerkers. Partijen sluiten hiervoor een Verwerkersovereenkomst wanneer dit van toepassing is.

### **Eisen m.b.t. Assortiment**

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een catalogus met mobile devices en accessoires. De catalogus bestaat uit mobile devices van A-merken zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend Apple en Samsung.
2. Het aangeboden assortiment dient via officiële distributeurs/fabrikanten te komen. Tevens dient gegarandeerd te worden dat de mobile devices voorbereid zijn voor gebruik in Nederland.
3. Gemeente Almere bepaalt na afstemming met opdrachtnemer welke mobile devices en accessoires opdrachtnemer in het assortiment opneemt en in het webportaal plaatst. Opdrachtnemer biedt enkel mobile devices aan welke compatible zijn met de bestaande Mobile Device Management omgeving van gemeente Almere (Intune). Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te hebben om de mobile devices in Samsung Knox / Apple business manager (DEP) en Android Zero Touch te enrollen. Opdrachtnemer doet periodiek (minimaal per kwartaal en/of op verzoek van gemeente Almere) een voorstel voor aanpassing van het assortiment.
4. De door de opdrachtnemer nieuw aangeboden mobile devices (met bijbehorende specificaties) zijn minimaal twaalf maanden leverbaar na het uitbrengen van een offerte. Daarnaast dienen de aangeboden toestellen minimaal 3 jaar door de fabrikant van het toestel voorzien te worden van software updates en security updates.
5. Opdrachtnemer informeert gemeente Almere per e-mail 3 maanden voordat een actief mobile device in het assortiment minder dan 3 jaar ondersteunt wordt met software- en security updates. Opdrachtnemer komt met een vervangingsvoorstel voor dit mobile device.

6. Wanneer het mobile device uit het assortiment wordt genomen, zal opdrachtnemer in overleg met gemeente Almere kijken naar een vervangend exemplaar. In samenspraak met de gemeente bepaalt opdrachtnemer welke (minimaal 3) types als vervanging in aanmerking komen. Deze types zijn vergelijkbaar met de functionaliteiten en “klasse” van het te vervangen exemplaar. De opdrachtnemer ondersteunt dit proces verder door per uitgekozen type minimaal 3 mobile devices gratis aan de gemeente ter beschikking te stellen voor test doeleinden. De gemeente is niet verplicht deze mobile devices te retourneren zonder dat er gebruikssporen aanwezig zijn. Nadat de gemeente uit de alternatieve types een keuze heeft gemaakt zal het geselecteerde exemplaar aan het assortiment worden toegevoegd totdat ook dat mobile device door de fabrikant uit productie wordt genomen en/of onvoldoende termijn voor ondersteuning met software- en security updates biedt. Op dat moment herhaalt de procedure zich zoals in dit artikel beschreven. Alle overige eisen uit deze offerteaanvraag blijven bij een wijziging van het mobile device verder ongewijzigd.

### **Eisen m.b.t. Garantie/ Services**

1. Opdrachtnemer vervangt een geleverd mobile device uiterlijk binnen 1 werkdag, zonder extra kosten voor gemeente Almere, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van “Dead on Arrival” (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van “Dead on Arrival” als het mobile device binnen 15 werkdagen na levering niet meer functioneert.
2. Het percentage “Dead on Arrivals” (DOA) van mobile devices ligt voor alle leveringen op kwartaalbasis beneden de één (1)%, waarbij gemeten wordt over een kalenderkwartaal (jan-feb-maart etc.).
3. Garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op de mobile devices geeft opdrachtnemer onverminderd door aan gemeente Almere. De volledige afhandeling van de garantie vindt ook plaats door opdrachtnemer (en niet door producent en/of een derde). Er geldt een productgarantie op mobile devices van minimaal 2 jaar, welke zijn inbegrepen in de aanschafkosten. Op accessoires biedt opdrachtnemer een garantietermijn van 6 maanden na oplevering. Indien een mobile device een langere fabrieksgarantie kent, dan geldt deze langere garantie. Afwijkende garantietermijnen kunnen alleen met toestemming van gemeente Almere in het DAP worden vastgelegd.
4. De opdrachtnemer zorgt voor registratie ten behoeve van garantie en support bij de fabrikant en handelt namens gemeente Almere kwesties inzake garantie af (beroep doen op garantie, afleveren vervangende apparatuur/onderdelen, reparatie). De kosten van garantieafhandeling en advisering zijn inbegrepen in de aanschafkosten.
5. Bij garantiegevallen dienen alle reparaties te worden afgehandeld in maximaal 10 werkdagen. Bij overschrijding van de maximale termijn levert opdrachtnemer een vervangend mobile device.
6. Tijdelijk vervangend mobile device: Opdrachtnemer stuurt kosteloos een tijdelijk vervangend gelijkwaardig device met vergelijkbare specificaties en hetzelfde OS en simkaartgrootte aan de eindgebruiker op een door eindgebruiker te bepalen adres in Nederland. Na ingebruikname van dit tijdelijke mobile device kan eindgebruiker kosteloos het defecte device opsturen aan opdrachtnemer voor analyse en/of reparatie. Nadat de eindgebruiker het gerepareerde mobile device weer heeft ontvangen, zal eindgebruiker het tijdelijke mobile device weer kosteloos opsturen aan opdrachtnemer. Het reparatie proces wordt verder in de DAP uitgewerkt en vastgelegd.
7. Definitief vervangend device: Indien een device onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende device dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de opdrachtnemer in overleg. Gemeente Almere heeft het recht om het mindere alternatief te weigeren. Opdrachtnemer dient dan een ander alternatief aan te bieden (met dezelfde of betere specificaties en eenzelfde kwaliteits- en prijsniveau.
8. Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant van het te vervangen onderdeel geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd. De garantie van de nieuwe componenten gaat opnieuw lopen.
9. Reparaties mogen enkel uitgevoerd worden door erkende reparateurs welke door de fabrikanten van de mobile devices zijn geautoriseerd. Hiervoor is gekozen om de kwaliteit van de reparatie te garanderen.

10. Bij reparatie of vervanging binnen de garantieperiode worden door de opdrachtnemer nooit kosten (zoals onderzoeks-, materiaal-, loon-voorrij, verzend en /of reis-/verblijfskosten) in rekening gebracht. De handelingskosten zijn onderdeel van de beheer fee per mobile device.
11. Opdrachtnemer dient op verzoek te zorgen voor de uitvoering van reparaties aan mobile device, als het defect niet onder een garantiebepaling valt. Hiervoor geeft opdrachtnemer binnen 5 werkdagen eerst een kostenindicatie af.
12. Reparatietijd buiten garantie is 10 werkdagen. De periode beoordelen en goedkeuren offerte door gemeente Almere valt buiten deze werkdagen. Indien hiervan afgeweken wordt 50% van de factuur gecrediteerd door opdrachtnemer.
13. Opdrachtnemer dient de dienstverlening van de huidige vloot over te nemen en checkt (bv. bij defecten) of het defecte mobile device nog onder de garantie valt. De eisen met betrekking tot de uitvoering reparatie/garantie staan in paragraaf "Eisen m.b.t. Garantie/Services". Indien een bestaand mobile device gerepareerd moet worden en buiten de garantie valt, zal opdrachtnemer na inventarisatie schade een kostenindicatie met een advies geven of deze gerepareerd moet worden of vervangen moet worden.
14. Een overzicht van de huidige installed base is als bijlage toegevoegd (overzicht Mobile Devices).

### **Eisen m.b.t. Webportaal**

1. Opdrachtnemer biedt kosteloos een operationeel online Nederlandstalige webportaal aan. Het webportaal moet beschikbaar worden gesteld door middel van een unieke logins via een beveiligde verbinding (https).
2. Bestellingen mogen alleen door medewerkers van de gemeente gedaan worden en enkel via het webportaal van opdrachtnemer. De login van de medewerker is gebaseerd op login van de gemeente.
3. Het webportaal dient dagelijks tenminste tussen 08.00 – 22.00 uur continu bereikbaar en bruikbaar te zijn, behoudens vooraf aangeven gepland onderhoud. Maandelijks dient het webportaal 99.5% beschikbaar te zijn.
4. Het webportaal stelt de medewerker in staat om een mobile device te selecteren en een bestelling te plaatsen, gebruikersvragen te stellen, melden diefstal, aanvragen van blokkeringen melden van klachten, wijzigingen aan te vragen, service verzoeken te registreren (reparaties aan te melden en retourname aan te melden).
5. Het wordt aan de medewerkers duidelijk zichtbaar gemaakt of een bepaald product tot zijn basisassortiment behoort of daarbuiten valt.
6. Het totale assortiment dient zichtbaar te zijn, maar er dient ook de mogelijkheid te zijn tot weergeven van 'deelassortimenten' (bijvoorbeeld uitsluitend artikelen uit het basisassortiment van de medewerker) of tot uitsluiting van bepaalde artikelen en/of assortiment.
7. Een medewerker kan een standaard mobile device selecteren uit zijn/ haar basisassortiment. Een medewerker heeft de mogelijkheid een mobile device, die niet in zijn/ haar basisassortiment aanwezig is te selecteren in het webportaal. Eventuele meerkosten dienen separaat door de gemeente moeten worden goedgekeurd. Na goedkeuring kan het mobile device geleverd worden en aan de gemeente gefactureerd worden. De gemeente verrekent dit zelf met de medewerker, dit is geen taak van opdrachtnemer.
8. Voor de contractmanager(s) is een aparte rol gedefinieerd in het portaal. Het webportaal kent minimaal de volgende functionaliteiten voor de contractmanager:
  - biedt productoverzicht met actuele voorraad en actuele levertijden;
  - toont overzicht van bestellingen;
  - status van orders (bestellen, bevestigen, afleveren);
  - rapportage functie: wat is wanneer besteld (met filtering op merk, type, inkoper, periode) en geleverd;
  - inzicht in registratie serienummers van geleverde toestellen;
  - garantieafhandeling via webportaal;
  - duurzaamheidsscore (zie paragraaf 3.3).
9. Een medewerker kan zelf een gekwalificeerd afleverlocatie in Nederland kiezen bij een bestelling.

10. De contractmanager van de gemeente dient het bestelproces van een medewerker te kunnen volgen en kan na levering beschikken over de informatie. De benodigde informatie (status van de bestelling, factuur, etc.).
11. De bestelhistorie blijft gedurende de looptijd van het contract inzichtelijk voor de contractmanager van de gemeente.
12. Aanpassingen in het webportaal worden na akkoord van de gemeente doorgevoerd, waarbij de volgende maximale doorlooptijden van toepassingen zijn:
  - opdrachtnemer verwijdt een bestaand mobile device uit het assortiment in het webportaal binnen 2 werkdagen na verzoek gemeente Almere;
  - opdrachtnemer voegt een bestaand mobile device toe aan het assortiment in het webportaal binnen 2 werkdagen na verzoek gemeente Almere.
13. Opdrachtnemer biedt op het webportaal van elk mobile device in het assortiment de (fabrieks)handleidingen (of verwijzingen naar) in digitale vorm in de Nederlandse of Engelse taal zonder extra kosten.
14. Wijzigingen in uitgegeven mobile devices zijn binnen 2 werkdagen verwerkt in de het Mobile Device Management Systeem door opdrachtnemer zodat de contractmanager van de gemeente deze kan inzien.

### **Eisen m.b.t. Bestelproces**

1. Na iedere geplaatste bestelling ontvangt gemeente Almere een orderbevestiging per e-mail binnen 1 werkdag. Opdrachtnemer stuurt deze bevestiging zowel naar de besteller (medewerker) als ook naar de contractmanager van gemeente Almere. De exacte procedure wordt vastgelegd in de DAP (Dossier Afspraken Procedures).
2. Enkel de contractmanager van de gemeente kan buiten het webportaal om bestellingen plaatsen door middel van e-mail. Dit kan van toepassing zijn in het geval van aanvragen van grotere aantallen dan wel spoedbestellingen. Deze bestelling wordt altijd verwerkt in de logistieke systemen en van daaruit bevestigd. De exacte procedure wordt vastgelegd in de DAP.
3. Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- noch leverhoeveelheden.
4. Opdrachtnemer dient spoedbestellingen te kunnen verwerken en deze orders binnen 8 werkuren op de aangegeven locatie te leveren.  
Afspraken hierover worden vastgelegd in de DAP.
5. Bestellingen dienen maximaal binnen maximaal 2 werkdagen na opdrachtverstrekking te worden geleverd. De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling. 95% van de bestellingen dient binnen de overeengekomen levertermijn geleverd te zijn.
6. Leveringen geschieden tussen 8:00 tot 22.00 uur, tenzij voor een specifieke opdracht anders wordt overeengekomen.
7. Leveringen dienen altijd voorzien te zijn van een met het geleverde toestel corresponderende pakbon. Op de pakbon dient naast het aantal colli ook een omschrijving te staan van hetgeen geleverd is en het bijbehorende inkoopnummer, IMEI-nummer/serienummer van het bestelde product en de naam van de besteller. Op verzoek van gemeente Almere verstrekt opdrachtnemer de pakbon digitaal aan de gemeente.
8. Opdrachtnemer levert toestellen die bestemd zijn voor de Nederlandse markt. Hieronder wordt in ieder geval verstaan dat de mobile devices (in de originele verpakking) zijn voorzien van:
  - originele, door fabrikant uitgegeven, Nederlandstalige handleiding en instructie;
  - taal van de smartphones moet in te stellen zijn op taal "Nederlands";
  - de aangeboden mobile devices worden geleverd met een standaard USB lader kabel.
9. Opdrachtnemer draagt zorg dat elk geleverd mobile device (bestemd voor de Nederlandse markt) ondergebracht wordt in de Mobile Device Management oplossing van gemeente Almere zodat beheer eenduidig is en data juist beveiligd is.
10. Opdrachtnemer dient een koppeling te hebben met device management oplossingen van fabrikanten zoals Knox (Samsung) en DEP (Apple) en Android Zero Touch. Dit als onderdeel van het Mobile Device Management: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor provisioning zodat het Mobile Device aan de bestaande MDM omgeving van gemeente Almere wordt toegevoegd. Gemeente Almere is verantwoordelijk voor het beheer van de Intune oplossing en van Intune profielen binnen gemeente Almere.

11. Opdrachtnemer levert een mobile device volledig uit. Dit betekent dat het device wordt uitgeleverd met verplicht hoesje en met accessoires, indien deze besteld zijn.
12. Opdrachtnemer levert deelleveringen alleen na overleg met en akkoord van de gemeente.
13. Bij logistieke problemen komen er geen meerkosten bij voor (deel)levering.
14. Retourzendingen worden uiterlijk binnen 3 werkdagen na de melding gemeente Almere door de opdrachtnemer of haar vervoerder opgehaald. Dit dient kosteloos plaats te vinden.

#### **Eisen m.b.t. Servicedesk**

1. Opdrachtnemer beschikt over minimaal een Nederlandstalige servicedesk/ helpdesk waarmee de contractmanager van de gemeente alle (informatie) verzoeken die betrekking hebben op werking van het webportaal, gebruikersvragen, diefstal, blokkeringen, bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, reparaties en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail en webportaal) mogelijk zijn. Nadere afspraken hierover worden nader vastgelegd in het DAP (dossier afspraken en procedures)
2. De servicedesk is beschikbaar op werkdagen tussen minimaal 07:30 – 17:30 uur. De servicedesk is telefonisch bereikbaar tegen lokaal binnenlands of gratis tarief (geen internationale- of betaalde servicenummers).
3. Indien de contractmanager van gemeente Almere contact opnemen met de supportdesk dan heeft men binnen 3 minuten de juiste persoon aan de servicedesklijn, of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden, dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die de geautoriseerde medewerker van gemeente Almere verder kan helpen.
4. Opdrachtnemer dient alle meldingen van gemeente Almere op professionele wijze te registreren en deze informatie op laagdrempelige en gebruiksvriendelijke wijze inzichtelijk te maken voor de betrokkenen. In de track en trace kan de eindgebruiker de voortgang van zijn/haar melding zien en de beheerder van gemeente Almere alle meldingen. Deze afspraken rondom 'track & trace' worden vastgelegd in de DAP.
5. Project offerte aanvragen worden binnen acht werkuren geoffreerd, hiervan kan in gezamenlijk overleg worden afgeweken.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de snelle en correcte afhandeling van klachten. Een snelle en correcte afhandeling houdt in dat klachten binnen uiterlijk één werkdag worden beantwoord.
7. Opdrachtnemer garandeert dat 95% van de klachten binnen 10 werkdagen worden opgelost.

#### **Eisen m.b.t. Contractmanagement**

1. Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon als aanspreekpunt en één vervangend aanspreekpunt voor gemeente Almere, de contractmanager(s). Deze personen zijn bevoegd om alle vragen in relatie tot de uitvoering van de raamovereenkomst te beantwoorden. Op verzoek van gemeente Almere kan de vaste contactpersoon gewijzigd worden.
2. Twee keer per jaar (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert opdrachtnemer met de contractmanager van gemeente Almere de leveringen, samenwerking en contractuele afspraken. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op locatie van de gemeente. Onderstaande onderwerpen komen aan bod:
  - status marktconformiteit/benchmark aankooprijks mobile devices;
  - eventuele escalaties;
  - performance van de dienstverlening op basis van de overeengekomen kpi's;
  - rapportages;
  - evaluatie van de werkprocessen inzake bestellingen, leveringen en reparaties;
  - beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening.
3. Eén keer per kwartaal wordt door opdrachtnemer één managementrapportages aangeleverd aan opdrachtgever.  
Deze bestaan uit minimaal de volgende onderdelen:

- Een standaard overzicht van de beheerde mobile devices. (De volgende informatie dient minimaal aanwezig te zijn: aanschafdatum, personeelsnummer medewerker Almere, emailadres medewerker Almere, soort device (Smartphone, tablet, ...), Fabrikant, modeltype device, serienummer/IMEI, aankoopbedrag, Standaard device Ja/Nee).

*NB. Deze informatie kan afkomstig zijn uit het Mobile Device Management Systeem van Almere (waar de opdrachtgever toegang toe heeft)*

- overzicht levertijd per opdracht (data bestelling en data aflevering);
- rapportage over de in deze Offerteaanvraag opgenomen KPI's, nader gedetailleerd in DAP of SLA;
- in het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken/ vervangen systemen/ DOA's;
- aantal klachten (zowel van medewerkers als van contractmanagers) met beschrijving van de klacht, afhandeling en afhandeltermijn;
- managementsamenvatting met een voorstel voor verbetering/optimalisatie van de leveringen.

De managementrapportage wordt binnen 10 werkdagen na een kalenderkwartaal digitaal aangeleverd aan gemeente Almere.

4. Afspraken tussen gemeente Almere en opdrachtnemer worden vastgelegd in een SLA c.q. DAP. Opdrachtnemer levert binnen 3 weken na voorlopige gunning een concept voor een SLA/DAP aan. In de SLA/DAP wordt onder andere beschreven:
  - wijze van contact;
  - levertijden, reactietijden, incidentmeldingen.
  - geautoriseerde medewerkers.

Na definitieve gunning wordt de SLA/DAP in overleg tussen gemeente Almere en opdrachtnemer definitief vastgesteld. Hierin zal ook worden vastgelegd hetgeen opdrachtnemer heeft aangegeven in zijn uitwerkingen van de gunningscriteria en wordt dit programma van eisen toegevoegd. De SLA en DAP dienen binnen 2 weken na contractondertekening afgerond te zijn.

### Commerciële eisen

1. Inschrijver dient het tarievenblad (zie bijlage) in te vullen.
2. De prijzen van de mobile devices zijn voor het toestel inclusief de thuiskopie heffing.
3. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd de mobile devices aan gemeente Almere geleverd worden tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. Marktconformiteit kan bijvoorbeeld worden bepaald door het opvragen van offertes bij andere leveranciers.
4. Opdrachtnemer dient gemeente Almere mobile devices te leveren tegen een marktconforme prijs. Opdrachtnemer toont de marktconformiteit 1x per kwartaal aan door de 5 meest afgenomen toestellen van het voorgaande kwartaal (uit het assortiment van opdrachtnemer) te vergelijken met identieke mobile devices bij minimaal vier Nederlandse webshops. Twee webshops wordt door opdrachtnemer vastgesteld, twee webshops door de gemeente.

| Type toestel   | Referent 1 | Referent 2 | Referent 3 | Referent 4 | Referent 5 | Middelste Prijs (PM) | Aangeboden Prijs (PA) | Check |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|-----------------------|-------|
| Samsung type X | € 450      | € 465      | € 455      | € 455      | € 470      | € 455                | € 453                 | OK    |
| iPhone SE      | € 650      | € 655      | € 670      | € 625      | € 670      | € 625                | € 660                 | NOK   |

PM = middelste prijs benchmark

PA = aangeboden prijs

In woorden: de aangeboden prijs (PA) mag niet hoger zijn dan de middelste prijs van de benchmark.

De prijzen binnen het webportaal zijn aan wijziging onderhevig en moeten altijd aan deze benchmark voldoen. Er wordt periodiek gecontroleerd. Let op: op verzoek kan gemeente Almere tussentijds vragen voor ieder toestel een benchmark uit te voeren.



Opdrachtnemer is verplicht voor de op deze wijze berekende prijs te leveren.

5. Uiterlijk 1 maand na contractering heeft opdrachtnemer de logistieke processen en het webportaal ingericht. Facturatie van de dienstverlening kan pas plaatsvinden na formele acceptatie van het webportaal door gemeente Almere.
6. Prijzen zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten zoals verzend- en verpakingskosten (voor standaardverzendingen binnen Nederland), overheadkosten en administratiekosten.
7. Na ondertekening van een offerte mogen geen additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd.
8. De dienstverlening wordt per maand apart van de te leveren toestellen gefactureerd onder vermelding van het personeelsnummer, naam, toestel, team, afdeling. Dit betreft een vaste maand fee per actief mobile device.
9. Na het beëindigen van een individuele contractperiode is een restwaarde van toepassing. Deze wordt door de opdrachtnemer aan de gemeente gecrediteerd na retour van het mobile device.
10. Het bepalen van de restwaarde is onderdeel van het contractmanagement en wordt vastgesteld op basis van de richtlijnen van de gepubliceerde restwaarde van de originele productleverancier. De richtlijnen orden nader vastgelegd in het DAP.

### 5.2.2 Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken

De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de nota('s) van inlichtingen.

### 5.3 Gunningswensen

De inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, geschiktheidseisen en de gunningseisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningswensen voldoen. Er worden op deze aspecten punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningswensen en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op de ene wens belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op de andere wens binnen het subgunningscriterium, krijgt elke wens een waarderingspercentage. Binnen elk subgunningscriterium is hiervoor 100% te verdelen. De weging is als volgt:

| Onderdeel     |                                                           | Maximum<br>aantal punten | Waarderings<br>percentage |
|---------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Kwaliteit     | 1. Ontzorging                                             | 275                      | 27,5%                     |
|               | 2. Continue informatieveiligheid                          | 275                      | 27,5%                     |
|               | 3. Duurzaam / circulair ondernemen                        | 100                      | 10,0%                     |
| Prijs         | 4. Kortingspercentage levering mobile device – Smartphone | 150                      | 10,0%                     |
|               | 5. Kortingspercentage levering mobile device – Tablet     | 100                      | 10,0%                     |
|               | 6. Prijs beheerfee mobile device                          | 100                      | 10,0%                     |
| <b>Totaal</b> |                                                           | <b>1.000</b>             | <b>100%</b>               |

Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot. Het beoordelingscijfer van een wens is altijd een getal van 0 tot en met 10 (schoolse methode). Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een wens met het waarderingspercentage van deze wens krijgt de beste inschrijver het hoogste totaalcijfer per wens. Het voordeel hiervan is dat dit cijfer duidelijk aantoonst hoe de betreffende inschrijver op een onderdeel heeft gescoord. Dit cijfer wordt daarna vertaald naar het maximumaantal te behalen punten voor het subgunningscriterium.

#### Beoordelingsmethodiek:

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een beoordelingscommissie samengesteld van vijf personen die de volgende functies bekleden (onder voorbehoud van eventuele wijzigingen):

- Contractmanager ICT bestaande contract;

- Contractmanager mobiele provider;
- Vertegenwoordiger servicedesk;
- Assetmanager tablets;
- Informatiemanager.

Zolang het beoordelingsproces niet afgerond is, blijven de commissieleden onkundig van de prijzen en van de beoordelingspunten op prijs. In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar. De uitwerking van iedere gunningswens wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer, te weten een getal tussen 0 tot en met 10. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

| Cijfer | Functie       |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10     | uitmuntend    | De wijze van invulling is uitmuntend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De invulling overtreft de verwachtingen van de Aanbestedende dienst met betrekking tot deze wens.                                              |
| 8      | goed          | De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de Aanbestedende dienst. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst met betrekking tot deze wens en overtreft deze soms. |
| 6      | voldoende     | De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens                                            |
| 4      | onvoldoende   | De wijze van invulling is onvoldoende: een of enkele significante onderdelen ontbreken . De invulling voldoet onvoldoende aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens                                                               |
| 2      | Zeër slecht   | De wijze van invulling is (zeer) slecht: meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens                                                            |
| 0      | Geen antwoord | De Inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording van de Inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens           |

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningswens in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

### 5.3.1 Subgunningscriterium prijs

Op het bijgevoegde tarievenblad worden prijscomponenten beoordeeld. De inschrijver met de laagste prijs / hoogste korting op een component krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten per component. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

#### In geval van een kortingspercentage (subgunningscriterium 4 en 5):

Er worden ook bij 'prijs' geen negatieve punten toegekend.

$$\text{Score} = \frac{\text{Gewogen kortingspercentage Inschrijver}}{\text{Hoogste gewogen kortingspercentage}} \times \text{max punten}$$

### **In geval van een prijs (subgunningscriterium 6):**

Er worden ook bij 'prijs' geen negatieve punten toegekend.

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times \text{max punten}$$

### **5.3.2 Subgunningscriterium kwaliteit**

Onderstaand zijn de wensen aangegeven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op het product, de dienstverlening en het functionele doel van de aanbesteding. De beantwoording van elke wens dient op maximaal 3 A4 pagina's te worden gegeven.

#### **1. Ontzorging (maximaal 275 punten)**

In de huidige situatie heeft de servicedesk van de gemeente een grote operationele taak bij het uitgeven, inname en beheer van deze mobile devices. De gemeente streeft ernaar deze operationele taken tot een minimum terug te brengen (ontzorging).

Beschrijf hoe inschrijver zelfstandig het uitgifte, inname en beheer proces optimaal inricht en optreedt als single point of contact voor de eindgebruikers. Houd hierbij rekening met de omstandigheid dat een medewerker van gemeente een groot deel van werktijd vanuit huis werkzaam zijn. Beschrijf ook hoe communicatie, rapportage en assetmanagement wordt uitgevoerd door inschrijver en aansluit op de ontzorgingsvraag van de gemeente.

#### **2. Continue informatieveiligheid (maximaal 275 punten)**

Informatieveiligheid is van essentieel belang. Indien er niet zorgvuldig met de informatieveiligheid van de mobile devices wordt omgegaan, bestaat er gerede kans dat ongewenst een informatielek ontstaat.

Bij de beantwoording van de vraag wordt u in ieder geval gevraagd in te gaan op de volgende punten, maar wordt u uitgenodigd ook andere onderwerpen aan te snijden indien u denkt dat dit van toegevoegde waarde is:

- Beschrijf op welke wijze inschrijver de informatieveiligheid borgt bij de uitgifte van een mobile device, rekening houdend met de bestaande MDM oplossing van de gemeente en een minimale gewenste beheerlast voor medewerkers en contractmanagers van de gemeente. Beschrijf duidelijk de handelingen die de ontvangende medewerker na ontvangst van het mobile device moet uitvoeren om het werkend te krijgen.
- Beschrijf hoe de gebruikte mobile devices door inschrijver opgeschoond worden en (eventuele) data van de gemeente op een gecertificeerde wijze aantoonbaar volledig verwijderd wordt.
- De ontwikkelingen binnen MDM (Intune) volgen elkaar in hoog tempo op. Binnen de gemeente is beperkte basiskennis MDM beschikbaar. Beschrijf welke ondersteuning inschrijver biedt waardoor de informatieveiligheid van elk door inschrijver uitgegeven mobile device, bestemd voor de Nederlandse markt, is en blijft gegarandeerd. Verwijs hierbij naar soortgelijke ondersteuning welke inschrijver voor andere non-profit klanten uitvoert. Geef hierbij duidelijk aan welke ondersteuning in scope is en welke optioneel is.

### **3. Duurzaam/ circulair ondernemen (maximaal 100 punten)**

In Almere maken we werk van de circulaire economie. Samen met ondernemers, inwoners en organisaties ontwikkelen we uiteenlopende activiteiten om verspilling van reststromen tegen te gaan en hergebruik van grondstoffen te bevorderen. Gemeente Almere ziet graag dat de mobile devices, nadat ze drie jaar gebruikt zijn door de gemeente, door opdrachtnemer worden ingenomen en een tweede leven krijgen en heringezet worden.

Daarnaast stelt gemeente Almere als doel de grondstoffen, die nodig zijn om mobile device te produceren, gecompenseerd worden. Zo verkleinen we de negatieve impact van die productie op de planeet. Inschrijver dient invulling te geven aan de wens om de nieuwe mobile devices voor gemeente Almere grondstofneutraal te krijgen.

Bij het opstellen van het plan wordt u in ieder geval gevraagd in te gaan op de volgende punten, maar wordt u uitgenodigd ook andere onderwerpen aan te snijden indien u denkt dat dit van toegevoegde waarde is:

- Beschrijf op welke wijze inschrijver de retour genomen mobile devices herinzet waardoor deze een tweede leven krijgen. Verwijs hierbij naar een soortgelijk circulair project welke inschrijver voor andere klanten heeft uitgevoerd/ gaat uitvoeren.
- Inschrijver geeft inzicht in zijn recycle of circulaire afvoer proces, waarbij hij aantoonbaar specificeert hoe de aangeboden gebruikte mobile devices zijn verwerkt.
- Toon aan hoe inschrijver afgedankte, onbruikbare mobile devices uit de markt haalt om deze voor materiaalhergebruik beschikbaar te maken. Dit ter compensatie van het grondstofverbruik van de nieuw geleverde telefoons. Er dient minimaal een zelfde hoeveelheid 'afvaltelefoons' uit de markt gehaald te worden als het aantal mobiele devices dat nieuw geleverd wordt.

## 6 CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

| Wat?                                      | Model?                                  | Opmerking                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Aanbiedingsbrief                       | Vormvrij                                | Uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                                                                                                  |
| 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument | Conform bijlage                         | <b>Rechtsgeldig ondertekenen</b> , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een Eigen verklaring in te dienen. Uploaden overige documenten |
| 3. Technische bekwaamheid                 | Conform bijlage Technische bekwaamheid  | Uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                                                                                                  |
| 4. Beantwoording wensen paragraaf 5.3.2   | Conform het gestelde in paragraaf 5.3.2 | Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                                                      |
| 5. Tarievenblad                           | Conform bijlage tarievenblad.           | Uploaden onder 'Overige documenten'.                                                                                                                                                                  |

Het is inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan [inkoop@almere.nl](mailto:inkoop@almere.nl) door de winnende partij:

| Wat?                                     | Model?                                                                                                                                                                | Opmerking                                                                                                                     |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Gedragsverklaring aanbesteden         | Conform het gestelde in § 4.2 <a href="https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx">https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx</a> | GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken). |
| 2. Verklaring van de belastingdienst     | Conform het gestelde in § 4.2                                                                                                                                         | Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.                                                                          |
| 3. Uittreksel Handelsregister            |                                                                                                                                                                       | Niet ouder dan 6 maanden                                                                                                      |
| 4. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid | Een recente polis of kopie van een polis                                                                                                                              |                                                                                                                               |
| 5. ISO 9001:2015                         | Kopie van het certificaat                                                                                                                                             | Certificaat dient geldig te zijn.                                                                                             |
| 6. ISO 14001                             | Kopie van het certificaat                                                                                                                                             | Certificaat dient geldig te zijn.                                                                                             |

[https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas\\_en\\_formulieren/verklaring\\_betalingsgedrag\\_nakoming\\_fiscale\\_verplichtingen](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen)

## **Bijlage Spelregels tijdens het aanbestedingstraject**

### **A. Buiten beschouwing laten van de inschrijving**

Inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van inschrijving als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om een inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeldig) ondertekenen van e.e.a. De gemeente is bevoegd bij geringe manco's een herstelmogelijkheid te bieden.

### **B. Openbaarheid geoffreerde prijzen**

De gemeente wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen zullen wij de punten van het totaal van het (sub)gunningscriterium prijs bekend maken en vermelden in de mededeling van de gunningsbeslissing. Bij gunning op basis van 'de laagste prijs' wordt de inschrijvingsprijs (totaal) bekend gemaakt.

### **C. Vertrouwelijkheid en auteursrecht**

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De inschrijver erkent dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. De gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken. Echter, het is inschrijver bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

### **D. Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers**

Inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een besluit om niet te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan het gunningbesluit, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten met opgaaf van reden.

### **E. Toepasselijk recht en geschillen**

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokken partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 'Midden-Nederland'.

## **F. Geschillen lopende de aanbesteding**

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervaltermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan de einddatum voor het indienen van de inschrijvingen een kort geding bij de Rechtbank Midden Nederland aanhangig heeft gemaakt over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om onverwijld een kort geding aanhangig te maken, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

## **G. Geschillen na gunning**

Een inschrijver die in rechte wenst op te komen tegen de gunningsbeslissing, dient binnen 20 dagen na mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Rechtbank Midden Nederland.

Indien een inschrijver een geschil aan de rechter voorlegt, dient de voorlopig begunstigde zich tijdig formeel als partij te voegen in het geschil, anders vervalt zijn recht om geschillen voor te leggen inzake een eventueel (op basis van de uitspraak in eerstgenoemd geschil) gewijzigd gunningsbesluit.

Dit zijn vervaltermijnen, waarmee de inschrijver via indiening van zijn inschrijving akkoord gaat. Nadien kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak.

## **H. Gegevens en toelichtingen**

De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de gemeente toe te lichten of nader aan te vullen.

## **I. Mededinging**

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- de gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

## **J. Ontbinding overeenkomst**

De gemeente is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

## **K. Rechtsopvolging**

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel in de positie van de inschrijver/opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door een andere ondernemer worden vervangen, mits laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit te voeren opdracht/werkzaamheden met zich meebrengt.

## **L. Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere**

Inschrijvers of onderaannemers van inschrijvers die een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure kunnen deze klacht kenbaar maken door een melding te maken via het Digitaal Loket [www.almere.nl](http://www.almere.nl). Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen namens bij hen aangesloten inschrijvers een klacht indienen

In de melding van de klacht dient minimaal te worden aangegeven:

- Naam van de organisatie die de klacht indient (hierna te noemen “indiener”) en een contactpersoon;
- Kenmerk van de aanbesteding;
- De aard van de klacht en een mogelijke oplossing(richting).

Randvoorwaarden bij het indienen van de klacht:

- De klacht dient concreet en specifiek betrekking te hebben op deze aanbestedingsprocedure;
- Anoniem klagen is niet mogelijk;
- De klacht wordt tijdig kenbaar gemaakt;
- Vragen/opmerkingen of klachten die zich beter lenen om te stellen in de nota van inlichtingen, dienen eerst daar ingediend te worden. Is inschrijver het niet eens met het in de nota van inlichtingen gegeven antwoord, dan kan hij een klacht indienen;
- De klacht dient gemotiveerd te zijn;
- Klachten mogen geen betrekking hebben op het algemene aanbestedingsbeleid;
- Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Klachten die binnenkomen worden direct doorgezonden naar een medewerker van gemeente Almere die niet bij de aanbesteding betrokken is geweest (klachtenbehandelaar). Deze medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met de indiener opnemen teneinde een afspraak te maken om de ingediende klacht te bespreken. Een klacht kan voor bemiddeling of advies voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag (zie volgende alinea). Na overleg tussen de klachtenbehandelaar en indiener zal de indiener een reactie van gemeente Almere op de klacht ontvangen:

- Wordt besloten dat de klacht terecht is, dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan indiener en aan de andere inschrijvers medegedeeld via een nota van inlichtingen;
- Wordt besloten dat de klacht wordt afgewezen, dan ontvangt indiener een gemotiveerde reactie.

Is indiener vervolgens van oordeel dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de Commissie van aanbestedingsexperts te Den Haag. De gemeente wijst erop dat een advies van deze Commissie niet bindend is.

De mogelijkheid tot het starten van een kort geding staat los van de beschreven klachtenprocedure en kan derhalve parallel of als separate optie worden aangewend.

## **M. Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)**

Ingeval de gemeente een klacht heeft over een of meer inschrijvers, dan kan de gemeente deze klacht kenbaar maken bij deze inschrijver(s). inschrijver bevestigt per ommegaande de ontvangst



van de klacht, bestudeert deze met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie op de klacht is.

## Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere

### Inleiding Social Return

Social Return On Investment (hierna: Social Return) betekent “iets teruggeven aan de samenleving” en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De gemeente hecht grote waarde aan het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en vraagt opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de versterking van de sociale infrastructuur. Hiermee wil gemeente Almere maatschappelijke meerwaarde creëren en zoveel mogelijk (Almeerse) werkzoekenden aan werk of aan een stageplaats helpen. Social Return wordt door de gemeente waar mogelijk toegepast bij alle gemeentelijke leveringen, diensten en werken.

### Coördinatiepunt Social Return

Het Coördinatiepunt Social Return ondersteunt de opdrachtnemer bij het realiseren van Social Return. Voor de invulling wordt gebruik gemaakt van de bijlage ‘Prestatietabel Social Return Gemeente Almere’. Het Coördinatiepunt Social Return schakelt voor de werving van kandidaten in overleg met de opdrachtnemer ook haar netwerk in. Op deze manier is snel duidelijk of het Coördinatiepunt Social Return en de leveranciers van kandidaten (oa. het Werkgevers–serviceteam van gemeente Almere, het UWV of scholen) kunnen leveren. Mocht dat niet lukken, dan wordt in overleg met de opdrachtnemer naar andere manieren gezocht om de Social Return ingevuld te krijgen.

*Coördinatiepunt Social Return*

*Wouter Reekers en Sander Kraaij*

*Emailadres: [socialreturn@almere.nl](mailto:socialreturn@almere.nl)*

*Tel Wouter Reekers: 06 31966356*

*Tel Sander Kraaij: 06 55467732*

### Proces na gunning

Na de definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen 2 weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return. Samen met de opdrachtnemer stelt het Coördinatiepunt Social Return vervolgens een plan van aanpak op om de Social Return invulling concreet te maken.. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen:

- *De (verwachte) opdrachtsom*
- *De waardeblokken die worden ingezet*
- *Wijze en timing van tussenevaluatie(s)*
- *Wijze en timing van eindevaluatie*

Het resultaat is een duidelijk plan dat u kunt waarmaken. Het plan moet binnen 4 weken na definitieve gunning goedgekeurd zijn door de adviseur Social Return. De adviseur Social Return kan deze termijn op uw verzoek verlengen tot maximaal 12 weken.

### **Prestatietabel Social Return**

In Almere is gekozen voor de invulling van Social Return via een transparante waardebepaling in de vorm van waardeblokken. De Prestatietabel Social Return is als bijlage toegevoegd. De Social Return waarde per doelgroep is gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt. De opdrachtnemer kan verschillende Social Return inspanningen combineren of stapelen tot een voor hem optimale mix.

Deze Social Return waarde geldt als de gerealiseerde waarde van de Social Return –opdracht. Alle kosten met betrekking tot de in te zetten kandidaten zoals loon-, begeleidings- en reiskosten zijn inbegrepen in de genoemde waardeblokken. Opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd. De in de tabel genoemde waardeblokken zijn gebaseerd op een fulltime jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde Social Return waarde naar rato worden verrekend.

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan een opdrachtgever Social Return veel beter inpassen in zijn of haar bedrijfsvoering, waarmee sociaal en economisch rendement meer in balans kan worden gebracht.

### **Bepalen Social Return bij een raamovereenkomst**

Bij de start van een raamovereenkomst is nog niet duidelijk hoe hoog de opdrachtwaarde zal zijn aan het eind van het eerste contractjaar. De Social Return verplichting is een percentage van deze nog niet gerealiseerde opdrachtwaarde. De in te vullen Social Return waarde wordt bij een raamovereenkomst pas na 3 tot 6 maanden bepaald op basis van de tot dan gerealiseerde opdrachtwaarde, die vervolgens wordt doorberekend naar een geschatte opdrachtwaarde voor het eerste contractjaar.

### **Matching**

Na het maken van concrete afspraken met betrekking tot de invulling van Social Return met de opdrachtnemer en het vastleggen van deze afspraken in een Plan van Aanpak, zet het Coördinatiepunt Social Return de matchingsvraag uit bij diverse leveranciers van kandidaten. Het Coördinatiepunt Social Return begeleidt de matchingsfase op afstand, signaleert knelpunten bij de opdrachtnemer of bij het matchen en helpt bij het zoeken naar oplossingen.

### **Werkwijze controle kandidaten Social Return**

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om aantoonbaar te kunnen maken op welke wijze er inspanningen zijn geleverd in het kader van Social Return. Wij vragen u naast bewijsstukken voor de opgevoerde kosten *alleen op verzoek* ook de volgende extra bewijsstukken te kunnen overleggen met betrekking tot de opgevoerde medewerkers:

- *Een formeel document van een uitkerende instantie, SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt ten tijde van zijn/ haar 'instroom' in uw bedrijf.*
- *Een getekende arbeids- of (leerwerk) stageovereenkomst. Als de kandidaat niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair.*
- *In geval van 0-uren, flexibele, uitzend- en detachingscontracten dient het aantal daadwerkelijk gewerkte uren te kunnen worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, salarisstrook en/ of facturen van een detachingsbureau.*
- *Facturen van de inkoop van producten en diensten van een SW-bedrijf.*
- *Financiële onderbouwing van gemaakte opleidingskosten ten behoeve van de doelgroep.*

De gemeente kan steekproefsgewijs controleren of de SROI-verplichting wordt nagekomen. De opdrachtgever is verplicht om aan deze controle medewerking te verlenen.

*Let op:* u heeft op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, die op 25 mei 2018 overgaat in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

*Uitzondering:* wanneer de opgevoerde medewerkers door het Coördinatiepunt Social Return zelf of door een Almeerse uitkerende instantie zijn aangeleverd op lokaal uitgezette vacatures, hoeft de opdrachtnemer eerder genoemde extra bewijsstukken niet aan te leveren.

### **Rapportage en monitoring**

Het Coördinatiepunt Social Return monitort per contract de gemaakte afspraken en de daadwerkelijke realisatie van de Social Return door de opdrachtnemer. Bij de beëindiging van het contract wordt de eindrapportage/- verantwoording opgesteld door het Coördinatiepunt Social Return waarin wordt aangegeven of en in hoeverre de opdrachtnemer aan de Social Return-verplichting heeft voldaan.

Bij het monitoren van de Social Return resultaten wordt niet jaarlijks gekeken naar de invulling van Social Return maar naar de totale Social Return verplichting voor de gehele contractduur van de opdracht. Wanneer een opdrachtnemer in een bepaald jaar de jaarlijkse Social Return verplichting niet heeft gehaald dan kan hij dit compenseren door in een later of eerder contractjaar meer dan de jaarlijkse Social Return verplichting te realiseren. Bij de eindafrekening wordt gekeken naar het totale Social Return resultaat voor de gehele duur van het contract ten opzichte van de totale Social Return verplichting binnen het contract. Jaarlijks wordt door het Coördinatiepunt Social Return gerapporteerd over de inzet van Social Return binnen de gemeente.

### **Boeteclausule**

Wanneer blijkt bij de eindafrekening dat de opdrachtnemer niet volledig aan zijn Social Return verplichting heeft kunnen voldoen, dan wordt door het Coördinatiepunt Social Return gekeken in hoeverre er sprake is van verwijtbaarheid van de kant van de opdrachtnemer. In geval van gedeeltelijke nakoming van de SROI-verplichting en als er sprake is van verwijtbaarheid zal de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgen van maximaal 125% van de niet ingevulde SROI-verplichting. Alleen wanneer Social Return als uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen kan de hoogte van boete op advies van het Coördinatiepunt Social Return nog worden verminderd wanneer de opdrachtnemer kan aantonen voldoende moeite te hebben gedaan om de gestelde Social Return verplichting in te kunnen vullen of wanneer er sprake is van verzachtende (markt)omstandigheden.

**Bijlage ‘Prestatietabel Social Return Gemeente Almere’**

In Almere is gekozen voor een transparante waardebeoordeling in de vorm van een Prestatietabel, waarbij bij de berekening van de invulling van Social Return wordt gewerkt met inspanningswaardes. De inspanningswaardes per doelgroep zijn gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt en gelden als de gerealiseerde waarde van de Social Return binnen een opdracht. De in de tabel genoemde inspanningswaardes zijn gebaseerd op een fulltime (36-uur) jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde inspanningswaarde naar rato worden verrekend. Voor een half jaar contract geldt dus de helft van de hieronder aangegeven inspanningswaardes. De opdrachtnemer kan middels deze tabel verschillende Social Return inspanningen combineren tot een voor hem optimale mix.

**Prestatietabel arbeid**

| Doelgroep/ type uitkering                  | Waarde Social Return of inspanningswaarde<br>(o.b.v. fulltime jaarcontract) * |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i> |                                                                               |
| Bijstand jongere ( < 27 jaar)              | € 25.000,--                                                                   |
| Bijstand 45+                               | € 35.000,--                                                                   |
| Bijstand overig                            | € 25.000,--                                                                   |
| Doelgroep Banenafpraak **                  | € 30.000,--                                                                   |
| Nugger ***                                 | € 10.000,--                                                                   |
| <i>UWV uitkering:</i>                      |                                                                               |
| WW 45+                                     | € 20.000,--                                                                   |
| WW overig ( >1 jaar)                       | € 15.000,--                                                                   |
| WW overig ( < 1 jaar)                      | € 10.000,--                                                                   |
| Wajong                                     | € 20.000,--                                                                   |
| WIA / WAO                                  | € 25.000,--                                                                   |
| <i>Overig:</i>                             |                                                                               |
| Alleenstaande ouder ****                   | € 10.000,--                                                                   |
| BBL traject (16-27 jaar) ****              | € 10.000,--                                                                   |
| WSW (detachering)                          | Betaalde facturen voor arbeid aan het SW-bedrijf                              |
| Opleidingskosten                           | Daadwerkelijk betaalde opleidingskosten                                       |

\* De inspanningswaardes zijn inclusief begeleidingskosten, materiaalkosten en reiskosten. Alleen opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd.

\*\* Onder de “Doelgroep Banenafpraak” vallen alle personen die in het doelgroepenregister van de gemeente zijn opgenomen (uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking) .

\*\*\* Niet- uitkeringsgerechtigde, die vanuit een niet-werkende situatie aan het werk gaat. Voorbeeld: partner van een WW- kandidaat wil aan het werk.

\*\*\*\* Dit betreft een eenmalige stapelwaarde bovenop de inspanningswaarde van de desbetreffende doelgroep omdat er sprake is van duurzame uitstroom, een diploma en/ of startkwalificatie waarmee de kansen op de arbeidsmarkt worden vergroot.

Wanneer het vanwege de hoogte van de opdracht, specifieke werkzaamheden of economische omstandigheden niet mogelijk is om arbeidsplekken te creëren voor onze doelgroepen volgens de “Prestatietabel arbeid”, dan mag de opdrachtnemer voor de invulling van de Social Return verplichting gebruik maken van meer creatieve mogelijkheden genoemd in de “Prestatietabel overig” tot een maximum van € 20.000,— per jaar.

### Prestatietabel overig

| Invulling Social Return     | Waarde Social Return of inspanningswaarde<br>(max € 20.000,— per jaar) |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Stage-/ werkervaringsplaats | € 5.000,— o.b.v. half jaar                                             |
| BOL (16 –27 jaar)           | € 5.000,— o.b.v. half jaar                                             |

### Maatwerk

Wanneer de Social Return niet ingevuld kan worden met arbeids- of werkervaringsplekken of met bovengenoemde mogelijkheden, dan wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return naar een maatwerkoplossing gezocht. De inspanningswaarde van de oplossing wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return bepaald.

### Toelichting invulling

| Doelgroep/ type uitkering                                                                                     | Duur meetellen voor Social Return invulling |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i><br>Bijstand jongere, 45+, overig, nugger<br>Doelgroep Banenafpraak | 24 maanden<br>48 maanden                    |
| <i>UWV uitkering:</i><br>WW<br>Wajong, WIA / WAO                                                              | 12 maanden<br>24 maanden                    |

Gezien de verschillen in afstand tot de arbeidsmarkt is er voor gekozen om doelgroepen een kortere of langere periode mee te laten tellen voor de Social Return invulling.

Kandidaten uit de doelgroepen die in de periode van 6 maanden voorafgaand aan de start van het contract zijn aangenomen mogen vanaf de start van het contract meetellen voor de invulling van Social Return.

Voor extra toelichting kunt u contact opnemen met [socialreturn@almere.nl](mailto:socialreturn@almere.nl)