

Offerteaanvraag

Mobiele telefoons

10 juni 2022
Kenmerk 2022-IPM-006
Versie 1.0
Definitief

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl

bronversie Format A-104 v20210316



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	4
1.1.1	Scope van opdracht	4
1.1.2	Raamovereenkomst	4
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	5
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	5
1.3	Social return	6
2	De aanbesteding	7
2.1	Doel van de aanbesteding	7
2.2	Aanbestedingsprocedure	7
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	7
2.4	Klachtenregeling	8
3	Uw inschrijving	9
3.1	Informatiefase	9
3.1.1	Vragen over de opdracht	9
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	9
3.1.3	Nota van inlichtingen	9
3.2	Uw inschrijving indienen	9
4	De beoordeling	11
4.1	Beoordelingsteam	11
4.2	Beoordelingsprocedure	11
4.2.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	11
4.2.2	Beoordelen op gunningscriteria	12
4.2.3	Score kwalitatieve gunningscriteria	13
4.2.4	Berekenen totaalscore	14
4.2.5	Afronden oordeel	14
4.2.6	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	14
4.2.7	Twintig dagen wachttijd	15
4.3	Procedure van verificatie	15
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	15
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	16
5.1	Uitsluitingsgronden	16
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	16
5.2	Geschiktheidseisen	16

5.2.1	Kwaliteitsborging	16
5.2.2	Milieubeheer	16
5.2.3	Informatiebeveiliging	17
5.2.4	Vakbekwaamheid	17
6	Programma van eisen	18
6.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	18
6.2	Social return	19
6.3	Juridische eisen	19
6.4	Commerciële eisen	21
6.5	Eisen aan de dienstverlening	22
7	Gunningscriteria	26
7.1	Inleiding	26
7.2	Gunningscriteria	26
7.2.1	Gunningscriterium 1: Levering/beschikbaarheid	26
7.2.2	Gunningscriterium 2: Dienstverlening	27
7.2.3	Gunningscriterium 3: Duurzaamheid	27
7.2.4	Gunningscriterium 4: Prijs	28

1 De opdracht

De gemeente Utrecht wil één raamovereenkomst afsluiten voor leveren van mobiele telefoons, tablets en bijbehorende accessoires inclusief het verzorgen van ondersteuning en onderhoud.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

1.1.1 Scope van opdracht

Hoofddoel van het gebruik van mobiele toestellen voor de Gemeente Utrecht is de bereikbaarheid van haar medewerkers en het gebruik maken van de (gemeentelijke) apps op het toestel.

Gemeente Utrecht wenst mobiele telefoons (Enterprise modellen), inclusief accessoires (o.a. hoes & screenprotector), tablets inclusief accessoires aan te schaffen. Naast de aanschaf van de end-user devices wordt aanvullend het volgende uitgevraagd:

- Webportal voor plaatsen van bestellingen;
- Toestellen voorzien van screenprotector;
- Aanleveren van CMDB gegevens per toestel per bestelling;
- Afhandelen garantie werkzaamheden bij defecten;
- Retourname toestellen als deze zijn afgeschreven, niet meer naar behoren functioneren en zorgdragen voor het duurzaam afvoeren ervan.

De initiële duur van de raamovereenkomst bedraagt 24 maanden. Gemeente Utrecht heeft een mogelijkheid deze raamovereenkomst tweemaal met één jaar te verlengen.

1.1.2 Raamovereenkomst

Verwachte omvang van de raamovereenkomst:

De gemeente verwacht over de gehele looptijd (maximaal vier jaar) van de raamovereenkomst 8.147 devices af te nemen met een verwachte totale waarde van € 3.462.475,-.

Maximumomvang (of: begrenzing) van de raamovereenkomst:

De gemeente neemt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst maximaal 8.500 devices met bijbehorende accessoires af, met een maximale totale waarde van € 3.612.500. Zodra de maximumhoeveelheid en/of het maximumbedrag bereikt wordt, eindigt de raamovereenkomst automatisch.

U kunt aan deze hoeveelheden en waarden geen rechten aan ontleen.

1.2 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.
- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitsprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

1.2.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan 100.000,00 euro vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

Deze opdracht is een samengevoegde opdracht. Er is geen sprake van onnodig samenvoegen omdat de werkzaamheden door meerdere marktpartijen uitvoerbaar is.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen omdat de leveringen en diensten onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Verder is het niet wenselijk om voor de uitvoering van de werkzaamheden afhankelijk te zijn van meerdere opdrachtnemers om efficiency redenen.

Deze opdracht wordt gegund op basis van EMVI Economisch Meest Voordelige Inschrijving op BPKV Beste Prijs Kwaliteit Verhouding.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schaden die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.

- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw inschrijving

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

3.2 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Invulformulier Opgave referenties
- Prijsinvulformulier
- Document 'Levering/beschikbaarheid'
- Document 'Dienstverlening'
- Document 'Duurzaamheid'

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 medewerkers met expertise op het gebied van projectmanagement, techniek en contracten. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

4.2.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

4.2.2 Beoordelen op gunningscriteria

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze offerteaanvraag. De gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode. De gunningscriteria worden zowel absoluut als relatief beoordeeld.

Absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een Plan van Aanpak.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

De beoordeling gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt het definitieve cijfer per inschrijver vastgesteld.

De relatie tussen de score en het percentage van het maximale puntenaantal is lineair en kan worden bepaald volgens onderstaand voorbeeld.

De formule $WQ \times Qi$

WQ = weging kwaliteit

Qi = kwaliteit van elk gunningscriterium

Wq = 10 punten

Qi = voldoende / 60%

Inschrijver 1 = score PvA voldoende (Wq 10 x Qi 60%) = 6 punten

Absolute beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwantitatief als de gemeente vraagt naar kwantificeerbare gegevens, in deze aanbesteding betreft dit gunningscriterium 3 duurzaamheid.

De gemeente verbindt hierbij punten aan de verschillende gradaties van de te scoren eigenschap. De puntenschaal of de wijze waarop de punten berekend worden staat vermeld in de beschrijving van het gunningscriterium. U ontvangt de score op basis van uw eigen opgave in de door u voor dit gunningscriterium ingediende invulformulier.

Relatieve beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

Een gunningscriterium is kwantitatief als de gemeente vraagt naar kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een prijs.

De beoordeling gaat als volgt:

1. Als een lagere waarde beter wordt beoordeeld dan een hogere waarde (bijvoorbeeld de prijs), dan krijgt de inschrijving met de laagst aangeboden waarde 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 100 \times (\text{laagst aangeboden waarde} \div \text{waarde inschrijving})$$

2. Als een hogere waarde beter wordt beoordeeld dan een lagere waarde (bijvoorbeeld garantietermijn), dan krijgt de inschrijving met de hoogst aangeboden waarde 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 100 \times (\text{waarde inschrijving} \div \text{hoogst aangeboden waarde})$$

4.2.3 Score kwalitatieve gunningscriteria

Aan de hand van de verstrekte antwoorden wordt de inschrijving van elk Gunningscriterium beoordeeld met een score van Geen antwoord, Onvoldoende, Matig, Voldoende, Goed, of Uitstekend. Bij elke score hoort een waardering. Onderstaande tabel bevat een overzicht van de scores met bijbehorende kwaliteitswaarden.

Beoordeling	Waardering	Kwaliteitswaarde
Geen antwoord	0%	Geeft geen invulling aan gunningscriterium
Onvoldoende	20%	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u onvoldoende of zeer beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde en/of heeft u onvoldoende rekening gehouden met de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente.
Matig	40%	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde en/of heeft u ten dele slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente/of sluit ten dele of maar beperkt aan bij de gevraagde aspecten uit het gunningscriterium.
Voldoende	60%	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn voldoende uitgewerkt en beantwoord.
Goed	80%	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord.

Uitstekend	100%	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de aanbestedende dienst. De aspecten zijn meer dan volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die getuigen van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van de aanbestedende dienst.
------------	------	---

**Indien een aspect niet of niet volledig is uitgewerkt is het niet mogelijk de maximale score voor het individuele gunningscriterium te ontvangen.*

4.2.4 Berekenen totaalscore

Na de beoordeling bepaalt de gemeente de totaalscore. Het aantal punten dat het beoordelingsteam per gunningscriterium heeft toegekend, wordt omgerekend in een score. Deze score komt tot stand door het toegekende aantal punten te vermenigvuldigen met de weegfactor van het gunningscriterium.

Nadat de cijfers zijn toegekend en omgerekend naar een puntenscore wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding bepaald. Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

4.2.5 Afronden oordeel

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 1 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 2 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 2 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium 3 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium 3 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

4.2.6 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

4.2.7 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooral nog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

4.3 Procedure van verificatie

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

4.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' document 3 Uitvoeringsverklaring onderaannemer in bij uw inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

5.2.2 Milieubeheer

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 Milieumanagementsysteem of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer.

5.2.3 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

5.2.4 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 22 juli 2019. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Document 4 Opgave referenties bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met levering mobiele toestellen

U beschikt over de competentie om mobiele toestellen te leveren. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u mobiele toestellen heeft uitgeleverd met een omvang van minimaal 4800 stuks.

6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

6.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1. De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Eis 2. Aan uw inschrijving zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Opdrachtgever en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Eis 3. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
- Eis 4. U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 5. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via TenderNed (www.tenderned.nl) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen.
- Eis 6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
- Eis 7. Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 8. U bent bekend en gaat akkoord met de door Opdrachtgever gehanteerde beoordelingsmethodiek.
- Eis 9. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of

hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.

- Eis 10. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 11. U gaat er mee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Eis 12. Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

6.2 Social return

- Eis 13. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5,0%.
- Eis 14. De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 15. De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de nadere opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).
- Eis 16. De Social Return verplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, waarde van de (nadere) opdrachten € 100.000 of meer bedraagt.

6.3 Juridische eisen

- Eis 17. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 18. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)raamovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 19. Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer

aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).

- Eis 20. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 21. Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 22. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 23. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde GIBIT. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van Opdrachtgever zouden zijn.
- Eis 24. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept Raamovereenkomst.
- Eis 25. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) daar waar relevant en/of van toepassing.
- Eis 26. U gaat ermee akkoord dat de Raamovereenkomst een looptijd heeft van 2 jaar en vermoedelijk ingaat op 1 september 2022. De Raamovereenkomst kent een door Opdrachtgever te benutten verlengingsoptie van twee keer één jaar.
- Eis 27. Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
- Eis 28. Opdrachtgever bedingt hierbij van Opdrachtnemer het recht om, gedurende een looptijd van twee jaren met twee keer de mogelijkheid tot verlening met één jaar (nadere) opdrachten te verstrekken met betrekking tot overeenkomstige prestaties, onder de voorwaarden neergelegd in de door Opdrachtgever met Opdrachtnemer af te sluiten Raamovereenkomst.
- Eis 29. Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
 - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
 - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);

- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).
- De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BUPO en ESOCUL) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

Eis 30. In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de Gebruiksrechten binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn aan Opdrachtgever overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren van contactpersonen/verantwoordelijken bij de auteursgerechtigden. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht.

6.4 Commerciële eisen

Eis 31. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw. Een eventueel risico in wisselkoers is, gedurende de gestanddoeningstermijn van de inschrijving en latere offertes, voor Opdrachtnemer.

Eis 32. Nadere offertes kennen een gestanddoeningstermijn van tenminste één maand.

Eis 33. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvalformulier' beschreven schema.

Eis 34. Alle kosten met betrekking tot de beschreven achtergrond in deze offerteaanvraag dienen te zijn opgenomen in de prijzen als vermeld in het Prijsinvalformulier. Naast deze kosten kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht. Uitgezonderd overeengekomen reparaties buiten de garantietermijn.

Eis 35. Alle toeslagen, vergoedingen etc. (bijv. thuishopievergoeding, verwijderingsbijdrage) zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.

Eis 36. Alle kosten van Opdrachtnemer voor de producten als beschreven in deze aanbesteding zijn opgenomen zoals Opdrachtnemer die aangeeft in het prijsinvalformulier. Op later moment kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Eis 37. De door u op te geven prijzen, in euro's, dienen voor gebruik in Nederland te gelden. Bestellingen en leveringen vinden altijd plaats op basis van de in Nederland geldende prijzen.

Eis 38. Geleverde mobiele toestellen en accessoires worden maandelijks achteraf in rekening gebracht en de factuur is goed gespecificeerd per product en vermeld aan wie is uitgeleverd.

Eis 39. Opdrachtgever beseft dat dit een volatiele markt is waarbij ook kortingen en opslagpercentages sterk kunnen verschillen. Opdrachtgever mag altijd een onderzoek doen naar de marktconformiteit van een aanbod van de opdrachtnemer. Voor het kunnen controleren van marktconformiteit van de prijzen en levertijden bij de diverse bestellingen worden de prijzen en levertijden als gepubliceerd op Tweakers.net of vergelijkbaar gehanteerd. Hierbij wordt uitgegaan van dezelfde voorwaarden en condities.

De geoffreerde prijzen en levertijden wijken maximaal 5% af op de op 'Tweakers.net' (<https://tweakers.net/>) gepubliceerde prijzen en levertijden. De vergelijking is op basis van unieke EAN code. Er zal alleen vergeleken worden tussen aanbieders op Tweakers.net met een zakelijk

leverkanaal dat naar inschatting van de opdrachtgever vergelijkbaar is met de inschrijvers.

Indien de door opdrachtnemer geoffreerde prijs en levertijd meer dan 5% afwijkt, dan is de opdrachtgever gerechtigd de opdracht bij een marktpartij te plaatsen buiten de raamovereenkomst. De opdrachtnemer krijgt ook de mogelijkheid om het aanbod aan te te. De opdrachtnemer krijgt ook de mogelijkheid om een vergelijkbaar alternatief aan te bieden. Het is aan opdrachtgever om hier wel of geen gebruik van te maken.

- Eis 40. Alle prijzen ten aanzien van ondersteuning, service en onderhoud zijn op basis van prijspeil 2020. De voornoemde prijzen worden, anders dan door indexering krachtens de GIBIT, niet verhoogd.

6.5 Eisen aan de dienstverlening

Algemeen

- Eis 41. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst conform dit Programma van Eisen in ieder geval te zorgen voor:
- de levering van de in de markt verkrijgbare gangbare mobiele toestellen en tablets;
 - de levering van bijbehorende accessoires;
- Eis 42. Opdrachtnemer is gecertificeerd partner voor de te leveren A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te leveren en ondersteunen. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, Apple en Samsung.
- Eis 43. Opdrachtnemer dient te beschikken over een Reseller-ID voor Apple Business Manager (Voorheen DEP). De Opdrachtnemer dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager.
- Eis 44. Opdrachtnemer dient te beschikken over een Reseller-ID voor Android Enterprise. De Opdrachtnemer dient de Android Hardware te koppelen aan de Android Enterprise.
- Eis 45. Voor nieuwe productlijnen worden maximaal twee leentoeestellen kosteloos ter beschikking gesteld ter beoordeling en test van Opdrachtgever voor een periode van 30 dagen.
- Eis 46. Opdrachtnemer doet op verzoek van Opdrachtgever een voorstel voor toestellen waarvan er gegarandeerd 48 maanden OS updates en beveiligingsupdates door de eindfabrikant geboden wordt na introductiedatum.
- Eis 47. De door Opdrachtnemer te leveren mobiele toestellen en accessoires dienen bestemd te zijn voor de Nederlandse zakelijke markt. De door Opdrachtnemer te leveren mobiele toestellen en accessoires zijn uitgevoerd in de kleuren zwart of grijs zijnde niet-opvallende kleuren.
- Eis 48. Handleidingen voor mobiele toestellen en/of accessoires dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn. In het geval handleidingen niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn worden deze geleverd in de Engelse taal. De instructies en informatie aangaande de veiligheid zijn conform artikel 3.3 Warenwetbesluit elektrisch materiaal in het Nederlands.
- Eis 49. De voertaal bij alle communicatie is Nederlands.

Eis 50. Bestellingen worden franco aan huis / kantoor geleverd vanaf een orderwaarde van € 100,- excl. btw. Verzendkosten op bestellingen met een orderwaarde lager dan € 100,- mogen maximaal € 5,- excl. BTW bedragen.

Garantie

Eis 51. Opdrachtnemer dient op alle mobiele toestellen vanaf uitleverdatum ten minste 2 jaar garantie te bieden.

Eis 52. Op accessoires biedt Opdrachtnemer een garantietermijn van 6 maanden na acceptatie. Indien een product een langere fabrieksgarantie kent, dan geldt deze langere garantie.

Eis 53. Afwijkende garantietermijnen kunnen alleen met toestemming van Opdrachtgever plaatsvinden. Deze afwijkende garantietermijn wordt door Opdrachtnemer bij het betreffende artikel vermeld.

Mobiele Toestellen

Eis 54. Alle geleverde apparatuur is nieuw of in overeenstemming met opdrachtgever refurbished, bestemd voor de Nederlandse markt, bestemd voor inzet binnen een professionele werkomgeving, bestemd voor in Nederland veel gebruikte software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

Eis 55. Opdrachtnemer levert in beginsel hardware uit het standaard en zakelijke assortiment van verschillende fabrikanten. Deze hardware is op het moment van offereen ook terug te vinden op de website van de fabrikant op basis van het geoffreerde artikelnummer.

Eis 56. Opdrachtnemer dient uitsluitend toestellen te leveren die zonder beperkingen (zoals sim- of vendorlocks e.d.) te gebruiken zijn, tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk vrijstelling verleent.

Eis 57. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren toestellen beschikken over de Nederlandse taal instelling.

Eis 58. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren toestellen geschikt zijn voor spraak- en/of datadiensten op de gangbare netwerken en technologieën (minimaal 5G, wifi, bluetooth, Near Field Communication) en hun logische opvolgers.

Eis 59. Opdrachtgever kan in een later stadium, zorg dragen voor een proces waarbij Opdrachtnemer de simkaarten ontvangt via de provider waar Opdrachtgever op dat moment mee samenwerkt (op dit moment is het T-Mobile en KPN). Opdrachtgever verstrekt dan de mobiele toestellen met vooraf geconfigureerde SIM kaarten aan Opdrachtnemer.

Eis 60. Opdrachtnemer zal nieuwe mobiele toestellen volledig gebruiksklaar voor een eindgebruiker/besteller opleveren. Dit wil zeggen dat deze conform de eisen (zie SLA) van Opdrachtgever door Opdrachtnemer geconfigureerd zal worden.

Eis 61. De toestellen zijn uitgerust met software zoals de eindfabrikant die beoogd heeft, zonder modificaties door Opdrachtnemer of andere partijen.

- Eis 62. Patches, updates of upgrades van de eindfabrikant zijn kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
- Eis 63. Standaard dient bij elk mobiele toestel door Opdrachtnemer ten minste meegeleverd te worden:
- Oplader indien deze door de fabrikant standaard bij het toestel meegeleverd wordt.
 - Hoes;
 - Vooraf geïnstalleerde schermprotector.
 - Oortelefoon indien deze door de fabrikant standaard bij het toestel meegeleverd wordt.
 - Overige accessoires die fabrikant standaard meeleverd met het mobiele toestel.
- Eis 64. Opdrachtnemer is zich bewust van het feit dat Opdrachtgever Mobile Device Management gaat uitvoeren op basis van het systeem van de gemeente (Microsoft Intune). Alle geleverde toestellen dienen te zijn voorbereid voor registratie in MS Intune.

Bestellen

- Eis 65. Opdrachtnemer biedt een minimale bestelgrootte van 1 stuks.
- Eis 66. Opdrachtnemer bevestigt elke bestelling direct na plaatsing van de order. Opdrachtnemer stuurt deze bevestiging naar de besteller.
- Eis 67. Alleen door Opdrachtgever geautoriseerde besteller kan buiten de reguliere aanvraag route (serviceportaal) bestellingen plaatsen doormiddel van e-mail. Dit kan van toepassing zijn in het geval van aanvragen van grotere aantallen dan wel spoedbestellingen. Deze bestelling wordt door Opdrachtnemer altijd verwerkt in de logistieke systemen en van daaruit bevestigd.
- Eis 68. Opdrachtnemer levert bestelde goederen welke op voorraad en voor 12:00 besteld zijn de volgende werkdag op de door Besteller / Opdrachtgever aangegeven locatie in Nederland.
- Eis 69. Opdrachtnemer dient spoedbestellingen binnen 6 kantooruren (08:00 – 18:00) op de door Opdrachtgever aangegeven locatie te leveren.
- Eis 70. De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling zoals genoemd in Eis 68.
- Eis 71. De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van aangekochte apparatuur en stelt deze overzichten beschikbaar in het webportaal inclusief download-optie in een csv formaat. Dit bevat de componenten: Serienummer, Model-omschrijving, Modelnummer, Merk, Aankoopdatum, Aankoopprijs, Duur garantie (bijv. 3), Duur garantie (maand, jaar etc.), Imei 1, Imei 2).
- Eis 72. De bestelhistorie blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inzichtelijk voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Eis 73. De bestelhistorie wordt aan het eind van de Raamovereenkomst overgedragen aan Opdrachtgever in een door Opdrachtgever nader te bepalen formaat.

Webportaal

- Eis 74. Het webportaal welke de opdrachtnemer beschikbaar stelt, is volgens relevante standaarden beveiligd en blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. De toegang

tot het portaal moet beveiligd kunnen worden met 2FA, bij voorkeur Azure AD met Microsoft authenticator. De configuratie om dit te activeren wordt door de opdrachtnemer gefaciliteerd.

Acceptatie

Eis 75. Wanneer Opdrachtgever een defect artikel (DOA, Dead on Arrival) of verkeerde levering ontvangt, dan neemt Opdrachtnemer deze te allen tijde kosteloos terug.

Reparaties

Eis 76. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal te allen tijde het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor de Opdrachtgever. De garantieperiode is all-in op hardware en onderdelen en geldt vanaf levering.

Eis 77. Bij een mobiel toestel dat onder de garantie valt dienen alle reparaties, die onder de garantie vallen, te worden gerepareerd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gerepareerde toestellen weer worden geretourneerd naar de Opdrachtgever.

Eis 78. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een kostenindicatie af te geven voor de uitvoering van reparaties aan toestellen wanneer het defect niet onder een garantiebepaling valt. Een daarvoor gemandateerde persoon van Opdrachtgever bepaalt of reparatie plaatsvindt of dat een nieuw toestel wordt geleverd.

Einde levensduur mobiele toestellen/accessoires

Eis 79. Toestellen en accessoires die het einde van de levensduur hebben bereikt worden door de opdrachtgever verzameld verzonden naar de opdrachtnemer en door de opdrachtnemer opgestuurd naar een verwerker nader af te stemmen met de gemeente Utrecht.

7 Gunningscriteria

7.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria met bijbehorende weegfactor:

Nummer	Gunningscriterium	Weegfactor	Beoordeling
1	Levering/beschikbaarheid	10	Kwalitatief
2	Diensterlening	10	Kwalitatief
3	Duurzaamheid	10	Kwalitatief
4	Prijs	70	Kwantitatief

7.2 Gunningscriteria

7.2.1 Gunningscriterium 1: Levering/beschikbaarheid

Beschrijving

Gemeente Utrecht hecht veel waarde aan tijdige levering en beschikbaarheid van haar end-user devices. U dient een plan bij te voegen waarin u onderstaande zaken beschrijft:

- Hoe zorggedragen wordt voor tijdige levering, maximaal 10 dagen;
- Hoe beschikbaarheid van de end-user devices wordt gegarandeerd;

Beoordeling

Uw plan bestaat uit maximaal 4 pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na pagina 4 niet.

Uw plan wordt onderdeel van de overeenkomst en is bindend. Alle door u genoemde aspecten zijn verdisconteerd in uw prijzen en tarieven.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Uw plan geeft een zo goed mogelijke weergave van de uitvoering van de opdracht. Naar mate de door u voorgestane invulling volledig is en relatief meer waarborgen bevat, scoort u hoger (zoals vermeld in paragraaf 4.2.3). De uitwerking bedraagt maximaal 4 pagina's enkelvoudig A-4, lettergrootte 10 of groter.

Uw plan wordt onderdeel van de overeenkomst en is bindend. Alle door u genoemde aspecten zijn verdisconteerd in uw prijzen en tarieven.

7.2.2 Gunningscriterium 2: Dienstverlening

Beschrijving

Gemeente Utrecht wenst de afhandeling van garantie, defecten en afvoeren bij de opdrachtnemer onder te brengen. U dient een plan bij te voegen waarin aandacht wordt besteed aan de volgende zaken:

- Afhandelproces van defecte toestellen binnen de garantievoorwaarden
- Afhandelproces van toestellen die binnen twee jaar gerepareerd moeten worden. Dit als het defect van de toestellen buiten de garantievoorwaarden vallen;
- De wijze waarop u garandeert dat de mobiele toestellen op een duurzame wijze afgevoerd worden;

Beoordeling

Uw plan bestaat uit maximaal 4 pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na pagina 4 niet

Uw plan wordt onderdeel van de overeenkomst en is bindend. Alle door u genoemde aspecten zijn verdisconteerd in uw prijzen en tarieven.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Uw plan geeft een zo goed mogelijke weergave van de uitvoering van de opdracht. Naar mate de door u voorgestane invulling volledig is en relatief meer waarborgen bevat, scoort u hoger (zoals vermeld in paragraaf 4.2.3). De uitwerking bedraagt maximaal 4 pagina's enkelvoudig A-4, lettergrootte 10 of groter. Uw plan wordt onderdeel van de overeenkomst en is bindend. Alle door u genoemde aspecten zijn verdisconteerd in uw prijzen en tarieven.

7.2.3 Gunningscriterium 3: Duurzaamheid

Beschrijving

De gemeente wenst dat de emissiewaarde van de motorvoertuigen die u in het kader van deze opdracht inzet nul procent (0%) is. In uw inschrijving geeft u aan, hoe groot het percentage emissievrij vervoer is (dat wil zeggen, hoeveel km emissievrij t.o.v. het totaal aantal gereden km) van de motorvoertuigen die u inzet voor deze opdracht.

Vul in onderstaande tabel uw aandeel emissievrij vervoer in.

Jaar	Percentage inzet emissievrij vervoer per jaar voor deze opdracht
Vanaf 2022-09	
2023	
2024	
2025	
Tot 2026-09	
Totaal (som)	

Hoe hoger het percentage emissievrij vervoer u invult in de tabel, hoe beter u scoort op dit criterium. De inschrijver(s) met het hoogste percentage emissievrij rijden en dus de minste uitstoot, scoort het maximale aantal van 10 punten.

Beoordeling

Hoe hoger het percentage emissievrij vervoer u invult in de tabel, hoe beter u scoort op dit criterium. De inschrijver(s) met het hoogste percentage emissievrij rijden en dus de minste uitstoot, scoort het maximale percentage van 100%.

7.2.4 Gunningscriterium 4: Prijs

Het bedrag ('Totaal inschrijving') is zo laag mogelijk. U vult hiervoor alle betreffende cellen in de tabbladen van het document "prijsinvulformulier" in.