

Aanbestedingsleidraad

End User Devices

Documentgegevens

Kenmerk: 200050GRD

Status: definitief

Versie: 2.02

Datum: 17-05-2022

Redactie: Geert Otto/Joost van den Berg

Vrijgegeven
door: Remco Schilderink

Inhoudsopgave

1	De opdracht.....	4
1.1	Opdrachtgever.....	4
1.2	Aanleiding opdracht.....	4
1.3	Scope en inhoud van de opdracht	7
1.4	Omvang van de opdracht.....	8
1.5	Overeenkomst	8
1.6	Gestanddoening	8
1.7	Inkoopvoorwaarden.....	9
1.8	Inkoopdoelen.....	9
2	De aanbestedingsprocedure.....	10
2.1	Algemene kenmerken	10
2.2	Meedoen aan de aanbesteding.....	11
2.3	Deelnamevoorwaarden	11
2.4	Planning aanbesteding.....	12
2.5	Contactgegevens	12
3	Eisen aan u als ondernemer	13
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13
3.2	Inschrijven met andere partijen en een beroep doen op derden	13
3.3	Uitsluitingsgronden.....	14
3.4	Geschiktheidseisen betreffende financiële en economische draagkracht.....	15
3.5	Geschiktheidseisen betreffende technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	16
3.6	Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid	18
4	Uw inschrijving en de beoordeling ervan	21
4.1	Beoordelingsmethode	21
4.2	Prijscriteria.....	21
4.2.1	P1: INVULLING PRIJZENBLAD	22
4.3	Kwaliteitscriteria	23



4.3.1	K1 Borging actuele prijsstelling	23
4.3.2	K2: Wijze waarop de dienst wordt geleverd	24
4.3.3	K3: Duurzaamheid.....	27
4.4	Beoordelingsprocedure	28
4.5	Checklist in te dienen stukken.....	30
5	Overzicht bijlagen	31

1 De opdracht

1.1 Opdrachtgever

De gemeenten in de Drechtsteden werken op diverse gebieden samen en maken gezamenlijk beleid.

Servicegemeente Dordrecht, organisatieonderdeel van de gemeente Dordrecht, ondersteunt met de onderstaande zes clusters alle Drechtsteden organisaties, waaronder ook de gemeente Dordrecht zelf, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

1. GBD/OCD: Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden en Onderzoekcentrum Drechtsteden
2. Ingenieursbureau Drechtsteden
3. IRVD: Informatievoorziening, -beheer en regie Drechtsteden
4. JCVID: Juridische zaken, Communicatie, Vastgoed/Facilitair & Inkoop Drechtsteden
5. HR en Financiën Drechtsteden
6. Interne Bedrijfsvoering en ondersteuning servicegemeente

Meer informatie kunt u lezen op: <https://www.servicegemeentedordrecht.nl/Home> .

Team Inkoop van servicegemeente Dordrecht (SGD) – onderdeel van de gemeente Dordrecht – begeleidt deze aanbesteding op verzoek van de opdrachtgever.

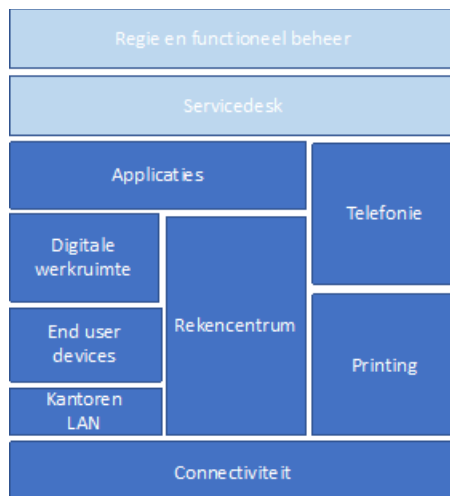
SGD biedt momenteel dienstverlening aan 7 gemeenten (Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht). Daarnaast levert zij diensten aan o.a. GR-Sociaal, Omgevingsdienst ZHZ, Dienst Gezondheid & Jeugd ZHZ.

1.2 Aanleiding opdracht

De Drechtsteden voeren een meerjarige transitie uit waarbij meer ICT-diensten vanuit de markt worden afgenomen, het ICT-opdrachtgeverschap wordt versterkt en een nieuw regiemodel wordt ingevoerd. Deze transitie wordt vormgegeven met het programma ICT Verandert. Met deze transitie wil Opdrachtgever door middel van de inzet van informatietechnologie beter in staat zijn waarde toe te voegen voor onze samenleving en oplossingen te vinden voor de vraagstukken waar wij als regionale en lokale overheden voor staan.

1. Context van de Opdracht (raakvlakken domeinen)

In de onderstaande afbeelding en de toelichting zijn de domeinen van dienstverlening aangegeven die de Drechtsteden onderkent en waarmee deze aanbesteding raakvlakken heeft. De scope van deze aanbesteding End User Devices is in paragraaf 1.3 nader toegelicht



Figuur 1: Context van de Opdracht

a) Domein 'Regie en Functioneel Beheer'.

Opdrachtgever voert de overkoepelende regie over de verschillende domeinen van dienstverlening zowel naar de gemeenten (vraagsturing) als naar de verschillende leveranciers (aanbodsturing). Dit omvat onder andere servicemanagement. Daarbij draagt Opdrachtgever zelf zorg voor een invulling van haar verantwoordelijkheid op het gebied van security en bepalen van het beleid wat nodig is voor een adequate invulling van de informatievoorziening. Tevens voeren de Drechtsteden het functioneel beheer uit. Functioneel beheer betreft activiteiten die de functionaliteit van voorzieningen waarborgen ten opzichte van de wensen en eisen van de klant. Deze activiteiten worden uitgevoerd door verschillende partijen binnen de Drechtsteden

b) Domein Service Desk

Opdrachtgever heeft een 1e lijn service desk die zich richt op:

- Registreren, intake, toewijzen, bewaken en oplossen van meldingen
- Routing van meldingen naar de juiste oplosgroep
- Beantwoorden van gebruikersvragen en ondersteuning op afstand.
- Tevens omvat het de afhandeling van service verzoeken.

c) Domein 'Digitale Werkruimte'

De digitale werkruimte maakt enerzijds moderne digitale samenwerkingsvormen mogelijk, is in toenemende mate op SaaS gebaseerd en faciliteert digitale innovatie. Anderzijds is deze ook in staat de huidige traditioneel ingerichte bedrijfsapplicaties en data op een gebruikersvriendelijke en veilige manier te ontsluiten. Opdrachtgever heeft de Digitale Werkruimte in 2021 aanbesteed. Het omvat in elk geval de volgende onderdelen en aspecten

- Inrichten en beheren van de Werkplekapparatuur inclusief antivirus, anti-malware, MDM, MAM en MIM functies, onder andere op basis van Microsoft MS365
- Inrichten en beheren van de Digitale Werkruimte waaronder
 - Inrichten en beheren van identiteiten, rechten en hieraan gerelateerde functies/gegevens, onder andere op basis van Microsoft Azure AD;
 - Applicatiesoftware (packages) distributie en uitrol op de Werkplekapparatuur;
 - Ontsluiten van de (online) Office/MS365 functionaliteiten vanuit de werkruimte;
 - Ontsluiten van bedrijfsapplicaties vanuit de werkruimte

- Ontsluiten van de vanuit het rekencentrum aangeboden generieke services,
 - Beveiligen en compliant houden van de werkruimte, dit betreft tenminste;
 - Leveren van de tweedelijns support voor de Digitale Werkruimte.
 - Inrichten en beheren van de Office/MS365 functionaliteiten
- d) Domein Telefonie
Telefonie omvat vaste telefonie, mobiel en callcenter.
- Vaste telefonie betreft het leveren en beheren van de vaste telefoniediensten (conventionele huidige vaste telefonienet en de telefooncentrales) en/of VOIP (Voice Over IP) aansluitingen, inclusief telefoontoestellen).
 - Callcenter omvat specifieke functionaliteit voor callcenter ondersteuning.
 - Mobiele telefonie betreft het leveren en beheren van mobiele data- en communicatiediensten (4G/5G), exclusief hardware (mobiel device)
- e) Domein 'Printing'
Printing omvat het leveren en beheren van de multifunctionele printers en printingdiensten.
- f) Domein End User Devices**
- g) Domein 'Connectiviteit' betreft het leveren en in stand houden van netwerkdiensten inclusief een centraal extern koppelvlak ten behoeve van het veilig uitwisselen van data tussen gemeentelijke eindlocaties (onder andere kleine kantoren), (virtuele) datacenter(s), cloudomgevingen (bijvoorbeeld SaaS), het internet en overige externe netwerken (bv. GEMnet).
- h) Domein Kantoren LAN betreft het leveren en in stand houden van de lokale netwerkdiensten op de gemeentelijke eindlocaties (onder andere kleine kantoren).

2. Visie Opdrachtgever op End User Devices

Medewerkers toegang geven tot een Dienst waar ICT-werkplek apparatuur aangekocht kan worden met de ervaring zoals we die tegenwoordig thuis ook gewend zijn (denk aan Bol.com, Coolblue, etc). Een ruime selectie aan A-merken met bijbehorende accessoires en de mogelijkheid om hierbij te kiezen uit verschillende ondersteunende diensten.

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer:

1. Via een inkoopportaal van de leverancier hebben Drechtsteden medewerkers toegang tot een breed samengesteld assortiment van ICT-apparatuur dat aansluit op de eisen die worden gesteld vanuit Digitale Werkruimte (DWR). Een bestelling wordt uiteindelijk geparafeerd ter goedkeuring op basis van één of meer vooraf gemachtigde personen van Opdrachtgever.
2. Het assortiment wijzigt regelmatig als gevolg van zowel DWR als hardware-ontwikkelingen. Deze informatie rond aanpassingen in het assortiment wordt aangeleverd door Opdrachtgever.
3. De leverancier levert direct vanuit hun eigen ijzeren voorraad aan kantoor of thuis locatie de aangevraagde apparatuur.
4. In bedrijf stellen van apparatuur op kantoorlocaties, maar ook (indien aangevraagd) op de thuislocatie.
5. Het oplossen van hardware verstoringen op kantoorlocaties en/of thuis locatie, middels 2^e lijns support op afstand en/of fysiek op locatie, op basis van goud, zilver of brons support

6. De inname/ophalen van hardware op basis van lifecycle management of het niet meer kunnen repareren van de apparatuur
7. Bij uitzondering ondersteuningsdiensten buiten kantoor tijd in geval van calamiteiten dienen te kunnen plaatsvinden op thuis en/of kantoorlocatie.
8. De opdrachtgever verwacht maximale ontzorging en verwacht een aanbod dat op een integrale wijze tegemoet komt aan deze algemene eis en de gespecificeerde onderliggende eisen.

Uitgangspunten zijn daarbij:

1. De door de End User Device leverancier uit te leveren werkplekapparatuur wordt door de “Digitale Werkruimte (DWR) leverancier” in beheer genomen.
2. Beheerde werkplekapparatuur is niet merk gebonden, wel is er ten behoeve van efficiency sprake van standaardisatie op een aantal merken en typen binnen een tijdsperiode/life-cycle.
3. SGD is verantwoordelijk voor en eigenaar van de CMDB (Top Desk) ten behoeve van de registratie van werkplekapparatuur. SGD delegeert verwerkingen in de CMDB deels naar de EUD-leverancier (middels een koppeling Servicemanagement tool EUD-leverancier en TOPdesk).
5. De dienstverlening bij uitrol en ondersteuning voor werkplekapparatuur houdt rekening met een beweging waarbij medewerkers meer vanuit huis werken. De SGD-servicedesk is het eerstelijns contact voor eindgebruikers met betrekking tot werkplekapparatuur, de servicedesk of de relevante oplosgroep heeft het contact met achterliggende leverancier(s).
6. De SGD service organisatie eist logistieke en administratieve ondersteunende diensten vanuit de leverancier in geval van uitleverprojecten.
7. Er is een beweging van gedeelde vaste werkplekapparatuur op kantoor (thin clients) naar meer persoonlijke mobiele werkplekapparatuur (laptops, tablet, smartphones) waardoor de onderlinge volumeverhoudingen naar verwachting verschuiven.
8. Opdrachtgever heeft geen magazijn en on site-support meer in eigen beheer.

1.3 Scope en inhoud van de opdracht

Het onderwerp van de aanbesteding bestaat uit het leveren van End User Devices en aanverwante diensten, het gaat hierbij om de gevraagde hardware inclusief de uitlevering en support. Dit conform de specificatie in het programma van eisen, Bijlage E.

Buiten de scope van deze aanbesteding vallen:

- VoIP toestellen, deze zijn onderdeel van het telefonie domein; inclusief vaste telefoonapparatuur die bijvoorbeeld ingezet kunnen worden voor Microsoft Teams niet in deze aanbesteding meegenomen worden.
- Vergader- en multimediasystemen
- Multi- functionele printers

1.4 Omvang van de opdracht

De jaaromzetten excl. BTW voor het leveren van End User Devices en aanverwante diensten waren in de afgelopen jaren als volgt:

De jaaromzetten in 2019 waren € 833.380,-

De jaaromzetten in 2020 waren: € 1.407.583,-

De Jaaromzetten in 2021 waren: € 1.808.530,-

De Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie.

Wel maximeert de Opdrachtgever de totale omvang van deze Opdracht (initiële looptijd incl. verlengingsopties) op € 7.000.000,- excl. BTW. Deze omvang is gebaseerd op eenmalige vervanging van bestaande apparatuur tijdens de looptijd en van de behoefte van projecten, op basis van ca 4.000 gebruikers.

Aan deze omzetten kunnen geen rechten worden ontleend.

Op voorhand is niet bekend welke devices, merken of typen worden afgenomen. Dit wordt per offerteaanvraag bepaald.

Inschrijver dient minimaal aan de specificaties te kunnen voldoen zoals weergegeven in Bijlage E - Programma van Eisen.

1.5 Overeenkomst

De aanbesteding heeft als doel om middels een Europese aanbesteding conform de openbare procedure met één Opdrachtnemer een Raamovereenkomst af te sluiten voor de levering van End User Devices inclusief, dienstverlening, toebehoren en garantieafhandeling.

Type overeenkomst: Raamovereenkomst.

Door middel van de Raamovereenkomst worden de wederzijdse rechten en verplichtingen éénmalig voor de duur van het contract vastgelegd. De Raamovereenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en wordt gesloten voor een periode van 2 jaar met de mogelijkheid voor de Opdrachtgever tot een eenzijdige optionele verlenging onder dezelfde voorwaarden van 2 keer één jaar. De voorgenomen ingangsdatum van deze overeenkomst is 1-09-2022.

In bijlage H vindt u de Conceptovereenkomst

1.6 Gestanddoening

U dient uw inschrijving gestand te doen gedurende minimaal 3 maanden na datum Inschrijving.

1.7 Inkoopvoorwaarden

Op deze opdracht zijn de Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 van toepassing, inclusief de bijbehorende bijlage 1 GIBIT. Deze zijn toegevoegd aan de leidraad als bijlage C.

Koop-, Leverings-, Betalings- en/of andere algemene voorwaarden - hoe dan ook genaamd - van de inschrijvers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.8 Inkoopdoelen

Op elke aanbesteding is het Regionaal Inkoop- & aanbestedingsbeleid Drechtsteden van toepassing. Met deze aanbesteding wil de opdrachtgever bijdragen aan de volgende inkoopdoelen uit dit beleid:

Inkoopdoel	Toelichting
1 Versterken lokale economie	Daar deze aanbesteding de ruimte biedt aan lokale respectievelijk regionale partijen om deel te nemen, waar nodig in samenwerkingsverband, wordt invulling gegeven aan het potentieel versterken van de lokale economie.
2 Bevorderen sociaal klimaat	Met Social Return on Investment (hierna: SRoI) streeft de opdrachtgever ernaar werkloze werkzoekenden, jongeren en arbeidsgehandicapten met onvoldoende kwalificaties aan het werk te helpen. De opdrachtgever heeft het beleid om bij aanbestedingen de uitvoerder te stimuleren om te investeren in werkloosheid, zie voor meer informatie de meegestuurde bijlage F. Het door de opdrachtgever vastgestelde SRoI percentage is 2%. Door in te schrijven gaat u akkoord met het gestelde in deze bijlage.
3 Bijdragen aan duurzaamheidsambities	In de opgave zelf zal in belangrijke mate aandacht zijn voor de duurzaamheidsambitie – eisen, deze komen onder meer tot uiting in het programma van eisen.
4 Verbeteren bereikbaarheid en verminderen overlast	Niet van toepassing
5 Zekerstellen continuïteit van bedrijfsvoering	Om zekerstellen van de continuïteit van de bedrijfsvoering vorm te geven zoekt de Opdrachtgever een partij die voldoende ervaring heeft met vergelijkbare projecten. Dit komt onder andere tot uiting in de kerncompetenties die de Aanbestedende dienst heeft gesteld voor de Opdracht.

2 De aanbestedingsprocedure

2.1 Algemene kenmerken

Type procedure	Europese openbare aanbestedingsprocedure conform Aanbestedingswet 2012
Typering opdracht:	Leveringen
Gunningscriterium:	Economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV).
CPV code:	30230000 Computerapparatuur 32250000-0 Mobiele telefoons 30213100-6 Draagbare computers 30213200-7 Tablet-pc's 30213300-8 Desktop computers 30231300-0 Beeldschermen
Percelen:	Deze opdracht is niet verdeeld in percelen. Dit om de volgende redenen: Basisgedachte van de Servicegemeente Dordrecht Het Servicecentrum Drechtsteden, de voorloper van de Servicegemeente Dordrecht is in 2008 opgericht om door intergemeentelijke samenwerking efficiency in de bedrijfsvoering te bewerkstelligen. En daardoor kostenbesparend en kwaliteit verhogend te functioneren op bestuurlijk en ambtelijke niveau. En jaarlijks de financiële doelstellingen te behalen. Ondermijnen bestaansrecht van het Servicegemeente Dordrecht De voornoemde doelen worden ondermijnd door Opdrachten, die bewust zijn ondergebracht bij het SGD, te verdelen in kleinere Opdrachten (percelen). De behaalde efficiëncyslag van de afgelopen jaren wordt daardoor tenietgedaan. Met alle kostenverhogende financiële gevolgen van dien. Verdere perceelindeling leidt tot onduidelijkheid voor de klantorganisaties. Meerdere contracten leiden tot verschillende prijslijsten. En niet uniforme Opdrachtnemersafspraken binnen de Drechtsteden. Het beheersen van de informatie door het SGD wordt complexer en intensiever en werkt kostenverhogend.

Verdere perceelindeling leidt tot hogere kosten. Het schaalvoordeel voor een Opdrachtnemer van een samengebundelde Opdracht vervalt. Er is daardoor sprake van verminderde omzet. De Opdrachtnemer biedt lagere of geen kortingen. De klantorganisaties betalen meer dan voorheen voor dezelfde producten of diensten

Afwijking standaard N.v.t.
procedure:

Varianten Varianten zijn niet toegestaan.
toegestaan:

2.2 Meedoen aan de aanbesteding

De aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal, via [TenderNed: www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). De stukken, waartoe deze leidraad ook behoort, kunt u op dit platform vinden. Ook de communicatie omtrent de aanbesteding verloopt via dit platform.

U bent zelf verantwoordelijk voor het kunnen werken met [TenderNed](http://www.tenderned.nl). Heeft u nog geen [TenderNed](http://www.tenderned.nl) account? Zorg dan dat u op tijd begint met het aanvragen van een account.

De informatie in de aanbestedingstukken is met zorg opgesteld. Mocht u naar aanleiding van de inhoud aanvullende vragen hebben of onverhoopt onduidelijkheden aantreffen, dan kunt u gebruik maken van de vragenronde(s). Zie hiervoor de planning.

In de volgende hoofdstukken leest u waar uw onderneming en uw inschrijving aan moeten voldoen. In hoofdstuk 4 treft u een checklist aan die u kunt gebruiken om te controleren of uw inschrijving volledig is. Een onvolledige inschrijving kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de verdere procedure.

2.3 Deelnamevoorwaarden

Op deze aanbesteding zijn, naast het gestelde in deze leidraad, aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze leest u in Bijlage A. Neemt u deze zorgvuldig door. Bij vragen of onduidelijkheden kunt u deze stellen via de vragenronde, zie voor de deadline de planning.

2.4 Planning aanbesteding

Deze planning is indicatief en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Bij aanbesteden via [TenderNed](#) prevaleren de data en tijdstippen op de website van [TenderNed](#).

Datum & deadlines	Activiteit
30-06-2022	Publicatie aankondiging op TenderNed
16-08--2022 23:59:00 uur	Uiterste moment voor het stellen van vragen door inschrijvers.
21-06-2022	Verzending nota van inlichtingen:
29-08-2022 10:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen
29-08-2022 10:30 uur	Openen ontvangen inschrijvingen na sluitingstermijn
31-08-2022 tot en met 04-10-2022	Beoordelen inschrijvingen, besluitvorming gunningsadvies
04-10-2022	Verzenden mededeling van de gunningbeslissing
04-10-2022 tot en met 24-10-2022	Bezwaartermijn van 20 dagen (zie de deelnamevoorwaarden in Bijlage A voor meer informatie over deze bezwaartermijn)
Vanaf 22-11-2022	Definitief gunnen / totstandkoming overeenkomst
31-11-2022	Ingangsdatum overeenkomst

2.5 Contactgegevens

Het aanbestedingsproces wordt begeleid door de Servicegemeente Dordrecht.

De aanbesteding heeft als kenmerk meegekregen: 200050GRD.

Indien om wat voor reden dan ook het niet mogelijk is om via TenderNed te communiceren kan contact plaatsvinden via de onderstaande contactpersoon.

Servicegemeente Dordrecht

JCVID: Juridische zaken, Communicatie, Vastgoed/Facilitair & Inkoop Drechtsteden

T.a.v. Dhr G. Otto

E-mail: inkoop@drechtsteden.nl

3 Eisen aan u als ondernemer

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Wij zijn als aanbestedende dienst verplicht om het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) te gebruiken bij aanbestedingen en deze door u in te laten vullen. Deze is meegestuurd als bijlage D. In dit formulier moet u onder meer verklaren:

- Of de gestelde uitsluitingsgronden op u niet van toepassing zijn,
- Of u voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen,
- Of u voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en de uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen en
- Op welke wijze u voldoet aan de selectiecriteria.

Wij adviseren u nadrukkelijk om voor het invullen de toelichting op het UEA door te nemen. Zie voor nadere informatie over het correct invullen onder meer [deze website](#).

3.2 Inschrijven met andere partijen en een beroep doen op derden

Er zijn 3 manieren waarop u kunt inschrijven:

- Alleen;
- In combinatie;
- Als hoofdaannemer met onderaannemers.

Schrijft u in als combinatie? Dan zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van toepassing op elke deelnemer aan de combinatie. Elke deelnemer moet een UEA indienen bij de inschrijving. In hoofdstuk IIA, onder 'wijze van deelnemen' vult iedereen zijn rol in en de andere deelnemers aan de combinatie.

Schrijft u in als hoofdaannemer en werkt u samen met onderaannemers? Dan hoeft alleen van u een UEA ingediend te worden. In hoofdstuk IID vult u in wie uw onderaannemers zijn.

Het kan voorkomen dat u niet zelfstandig voldoet aan de gevraagde geschiktheidseisen. Of u nou alleen, of als combinatie of hoofdaannemer met onderaannemers inschrijft: u kunt altijd een beroep doen op draagkracht van derden om aan de geschiktheidseisen te voldoen. In dat geval vult u ook Deel IIC in van het UEA. Van elke partij op wie u een beroep doet moet een UEA worden ingediend.

Deelnemende partij:	Indienen UEA?
Deelnemer aan combinatie	altijd
Hoofdaannemer	altijd

Onderaannemer	alleen indien beroep op draagkracht wordt gedaan
Overige derde partij	alleen indien beroep op draagkracht wordt gedaan

Zie Bijlage A - deelnamevoorwaarden voor meer informatie.

3.3 Uitsluitingsgronden

In het UEA zijn de uitsluitingsgronden aangegeven die op deze aanbesteding van toepassing zijn. Op eerste verzoek van de opdrachtgever overlegt u binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen behorende bij het UEA conform artikel 2.89 van de Aanbestedingswet:

- Een gegadigde of inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond van artikel 2.87, eerste lid, onderdeel b, op hem niet van toepassing is.
- Een gegadigde of inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, eerste lid, onderdelen c en d, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.
- Een gegadigde of inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.86, vierde lid, of artikel 2.87, eerste lid, onderdeel j, niet op hem van toepassing is.
- Een aanbestedende dienst aan welke een gegadigde of inschrijver gegevens overlegt ten bewijze dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in artikel 2.86 of artikel 2.87, niet op hem van toepassing zijn, aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van de gegadigde of inschrijver of het land waar de gegadigde of inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Let op! Ook voor de derde partij(en) die u voor de realisatie wilt inschakelen gelden de uitsluitingsgronden. Ten behoeve van de goedkeuring van deze onderaannemer(s) door de opdrachtgever, kunnen wij ook van deze partijen bewijsmiddelen opvragen.

3.4 Geschiktheidseisen betreffende financiële en economische draagkracht

De aanbestedende dienst verlangt een adequate verzekering. De inschrijver dient (bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd ervan) minimaal de navolgende verzekeringen met genoemde verzekerde sommen en eigen risico's te hebben afgesloten.

A. BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

- Toelichting: Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van € 2.500.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per aanspraak.
- Bewijsmiddel: Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen 7 dagen een certificaat van de verzekeringspolis aan te leveren waaruit blijkt dat de verzekering aan de gestelde vereisten voldoet en geldig is.

A. BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

- Toelichting: Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid met
 - Minimaal een dekking van € 1.000.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) met een maximum van € 2.000.000,- per jaar.
 - Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per aanspraak.
- Bewijsmiddel: Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen 7 dagen een certificaat van de verzekeringspolis aan te leveren waaruit blijkt dat de verzekering aan de gestelde vereisten voldoet en geldig is
Inschrijver dient op eerste verzoek daartoe een bewijs van een recente, geldige en relevante aansprakelijkheidsverzekering van de Onderaannemer(s) en Derden te overleggen.

B. CYBERVERZEKERING

- Toelichting: Een verzekering met minimaal een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis waarbij ook minimaal de volgende rubrieken verzekerd moeten zijn:
 - Schade aan derden (aansprakelijkheid);
 - Data-inbreuk;
 - Schade door hackers;
 - Cyber-afpersing
 - Bedrijfsschade;
 - Crisismanagement;
 - Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 10.000,- per gebeurtenis.
- Bewijsmiddel: Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen 7 dagen een certificaat van de verzekeringspolis aan te leveren waaruit blijkt dat de verzekering aan de gestelde vereisten voldoet en geldig is.

De aansprakelijkheid van de inschrijver wordt hierdoor beperkt conform bovengenoemde verzekerde bedragen en geldt voor alle schades.

3.5 Geschiktheidseisen betreffende technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

D. KERNCOMPETENTIES

Algemene eisen aan het indienen van referenties:

- Inschrijver is verplicht één referentie per kerncompetentie op te geven. Het is toegestaan om meerdere kerncompetenties in één referentie op te nemen.
- Een referentie heeft betrekking op een opdracht of een serie van opdrachten waarvan de duur minimaal twee jaar was en die niet ouder is dan 3 jaar.
- Een referentie heeft betrekking op een eindgebruikersorganisatie. Dat wil zeggen dat de referent de aangeschafte apparatuur inzet voor eigen gebruik in haar eigen organisatie en niet doorverkoopt aan derden.

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Inschrijver beschikt over kerncompetenties die aantonen dat Inschrijver in staat is om de gevraagde dienstverlening te verrichten. De Opdrachtgever onderscheidt daarbij de volgende kerncompetenties. De kerncompetenties worden aangetoond door middel van het indienen van referenties.

Specifieke eisen kerncompetentie 1: Levering van End user devices inclusief garantieafhandeling

- Inschrijver heeft ervaring met het leveren van End user devices inclusief garantieafhandeling.

Specifieke eisen kerncompetentie 2: Begeleiden en uitvoeren van grootschalige vervangingstrajecten

- Inschrijver heeft ervaring met het begeleiden en uitvoeren van de volledige implementatie bij een grootschalig vervangingstraject van minimaal 500 devices.

Specifieke eisen kerncompetentie 3: Plaatsonafhankelijk uitgeven innemen vervangen en registreren van EUD.

- Inschrijver heeft ervaring met het plaats onafhankelijk uitgeven, vervangen en innemen van end user devices inclusief verantwoording van de registratie gekoppeld aan Topdesk of een vergelijkbare applicatie.

De opdrachtwaarde per kerncompetentie is bij de referent gemiddeld €750.000,- exclusief BTW per jaar.

Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentieopdracht is uitgevoerd.

Referent is op de hoogte van het feit dat de Aanbestedende dienst zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver zich het recht voorbehoudt om de juistheid van de referentie te verifiëren.

In het geval van een Combinatie dienen de Combinanten gezamenlijk te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Indien een Inschrijver/Combinatie zich voor de toetsing aan de beroepsbekwaamheid (referenties) deels op de beroepsbekwaamheid van een Derde beroept, dient duidelijk te worden gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de Opdracht door Inschrijver/Combinatie en welk deel door de betreffende Derde(n) is uitgevoerd.

Inschrijver dient de verklaring, zoals opgenomen in bijlage B, in objectieve bewoordingen in te vullen, daarnaast zal op het referentieformulier zelf door Inschrijver aangevinkt moeten worden aan welke eisen wordt voldaan door het indienen van de betreffende referentie. De Aanbestedende dienst behoudt zich wel het recht voor informatie in te winnen bij de referent en de referentie op juistheid te toetsen.

De Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen en overlegt de daarbij behorende bewijsstukken waaruit blijkt dat voldoende kennis, capaciteit en vaardigheden in de onderneming aanwezig zijn om een opdracht als bedoeld in deze Aanbestedingsleidraad volledig en in goede orde tot stand te kunnen brengen.

U dient **bij inschrijving** informatie te verstrekken over deze referentieopdrachten en wel door per referentieopdracht één volledig ingevuld “Opgave referenties” (Bijlage B) in te dienen.

Voor de (waarde)bepaling van uw referentieopdrachten geldt het volgende:

1. Indien sprake is van één (langlopende) opdracht uitgevoerd bij één opdrachtgever:

Alleen de waarde van de opdracht binnen het tijdvak van drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving als bedoeld in 1.4 telt mee voor de waardebepaling van uw referentieopdracht. Indien de opdracht is gestart voor of doorloopt na het betreffende tijdvak van drie jaar, dan kunt u de waarde van de opdracht welke is gerealiseerd voor of na de periode van de betreffende drie jaren dus niet meerekenen.

2. Indien sprake is van soortgelijke losse opdrachten uitgevoerd voor één afnemer:

Soortgelijke losse opdrachten die u in het tijdvak van drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving als bedoeld in 1.4 heeft uitgevoerd voor één afnemer, al dan niet in het kader van een raamovereenkomst, kunt u optellen en als één referentieopdracht opgeven; Voor de waardebepaling geldt hetzelfde als beschreven in het vorige punt.

Indien u een referentieopdracht opgeeft die u tezamen met een andere partij heeft uitgevoerd, telt alleen het gedeelte van de referentieopdracht mee dat u zelf heeft uitgevoerd (behoudens voor zover

u in combinatie met die andere partij inschrijft of anderszins bij inschrijving aantoont dat u tijdens de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk over die ervaring kan beschikken; dan kunt u de gehele waarde opvoeren).

3.6 Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid

E. Inschrijving handelsregister

De Aanbestedende dienst verlangt dat de winnende Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De Aanbestedende dienst kan de winnende Inschrijver(s) daarom verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken.

Bewijsmiddelen: Niet indienen bij inschrijving - pas na verzoek van Aanbestedende dienst	
1.	Uittreksel van inschrijving in het handelsregister of beroepsregister, niet ouder dan 6 maanden op de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen; Binnen Nederland is dit een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

F. Branchegerichte certificering

Inschrijver verklaart door ondertekening van de UEA te voldoen aan de hierna benoemde en geëiste branchegerichte certificering.

- Certificaat geautoriseerd reseller

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een geldig certificaat c.q. certificaten of (door inschrijver aan te tonen) gelijkwaardig bewijsstuk waaruit blijkt dat Inschrijver door Producenten en/of diens distributeurs geautoriseerd is voor de Nederlandse markt tot leveren en onderhouden van de door Inschrijver aangeboden fabricaten End user devices.

Inschrijver toont dit aan door op eerste verzoek van de Opdrachtgever een certificaat of verklaring van Producent die deze autorisatie aantoont bij de Inschrijving te uploaden.

Inschrijver met wie Aanbestedende dienst voornemens is de Raamovereenkomst te sluiten, dient conform hierna beschreven, een kopie van het certificaat dan wel het gelijkwaardige bewijsstuk, aan te leveren. Indien het certificaat (of gelijkwaardig) niet wordt geleverd of indien deze niet voldoet aan de gestelde eisen, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

In geval van een Combinatie of bij Onderaanneming dan wel een beroep op de bekwaamheid van derden, dient de Combinatie en iedere Onderaannemer en iedere derde waarop een beroep wordt

gedaan aan de gestelde eis te voldoen. Een kopie van de certificaten dient door elk van de hierboven genoemde partijen na de Gunningsbeslissing bij te worden gevoegd.

G. Kwaliteitszorg- en borging

Inschrijver dient op het moment van inschrijving te beschikken over een kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter-)nationale accreditatiestructuur, bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 29000 d.w.z. het ISO 9001 certificaat.

Indien Inschrijver niet over een dergelijk certificaat beschikt, dient men te beschikken over een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingssysteem. Onder gelijkwaardig verstaat de Opdrachtgever het voldoen aan de volgende kenmerken:

- Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- Aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- Aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- Aanwezigheid van een periodiek onafhankelijk, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- Klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in de bedrijfsprocessen.

Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard:

- Een (kopie van het) certificaat dan wel het kwaliteitsborgingssysteem te overleggen.
- In geval van een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem dient de voorlopig gegunde partij de gelijkwaardigheid aan te tonen onder verwijzing naar de betreffende passages en pagina's.

H. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (Milieubeleid)

De inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht over een milieu-managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen;
- De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

De inschrijver voldoet in elk geval aan deze geschiktheidseis indien hij over een ISO 14001- of een EMAS-certificaat beschikt dat ziet op wat in de eis gesteld is. Een milieumanagementsysteem zoals ISO 14001 of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten. Indien men niet beschikt over een dergelijk certificaat dient inschrijver te beschikken over een werkend milieumanagementsysteem. Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard:

- Een (kopie van het) 14001- of EMAS-certificaat;
- In geval van een gelijkwaardig milieumanagementsysteem, dient voorlopig gegunde partij te verwijzen naar de betreffende passages en pagina's waaruit blijkt dat dit systeem gelijkwaardig is aan bovenstaande normen c.q. beschrijving.

4 Uw inschrijving en de beoordeling ervan

4.1 Beoordelingsmethode

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

Voor deze aanbesteding worden de volgende subgunningscriteria gehanteerd:

Subgunningscriteria	Weging	Maximaal beschikbare punten
Prijs	30%	300
Kwaliteit	70%	700
K1: Borging actuele prijsstelling	30%	210
K2: Wijze waarop de dienst wordt geleverd	50%	350
K3: Duurzaamheid	20%	140
Totaal	100%	1000

In de paragrafen hieronder leest u per subgunningscriterium wat u moet indienen en hoe uw inschrijving op deze criteria beoordeeld wordt.

Voor de beoordeling van de inschrijvingen heeft de aanbestedende dienst een beoordelingsteam samengesteld.

Een multidisciplinair beoordelingsteam bestaande uit medewerkers en adviseurs van de Aanbestedende dienst voeren de beoordeling uit. Het beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijvingen en stelt het advies op over de voorgestelde (voorlopige) gunning. Elk onderdeel van elke Inschrijving wordt door minimaal twee ter zake deskundige leden van het beoordelingsteam beoordeeld. De personen uit het beoordelingsteam kunnen zich laten vervangen door personen met gelijkwaardige kennis en ervaring.

Het beoordelingsteam wordt bijgestaan door een inkoopadviseur. De inkoopadviseur beoordeeld niet inhoudelijk maar begeleidt het proces.

Zie ook bijlage A – aanbestedingsvoorwaarden voor meer informatie over waar uw inschrijving aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor inhoudelijke beoordeling.

4.2 Prijscriteria

4.2.1 P1: INVULLING PRIJZENBLAD

Bij de bepaling van het Gunningscriterium prijs gaat het om de totaalsom voor de onderdelen van het prijzenblad (Bijlage G). Inschrijvers dienen op basis van op te geven tarieven en opslagmarges een totaalbedrag aan te bieden.

Dit totaalbedrag dient onder het plafondbedrag te liggen.

Bij de invulling van de prijs dient u de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Alle prijzen zijn exclusief BTW;
- Het betreft all-in tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, garantie, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen;
- Het geven van korting is niet toegestaan, eventuele korting dient opgenomen te zijn in de prijs;
- De op te geven prijzen dienen de volledige dienstverlening en levering te dekken;
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed;
- Inschrijvingen die in de ogen van de Opdrachtgever in verhouding tot de uit te voeren diensten of leveringen abnormaal laag lijken, kan de Opdrachtgever -na verificatie terzijde leggen;
- Als algemene restrictie geldt dat negatieve bedragen of irreële bedragen of bedragen van 0 euro niet mogen worden gegeven. Inschrijvingen die dit bevatten worden door de Opdrachtgever terzijde gelegd;
- Manipulatief biedgedrag (het manipuleren van de beoordelingssystematiek doordat geen waarheidsgetrouwe opgave van realistische prijzen is gedaan) leidt tot ongeldigheid van uw Inschrijving, omdat de Inschrijving naar zijn aard niet past binnen het kader van wat de Opdrachtgever heeft vastgesteld. Ongeldige Inschrijvingen worden door de Opdrachtgever terzijde gelegd.
- Het is niet toegestaan de opmaak en/of inhoud van het Prijzenblad anders dan aangegeven te wijzigen. Het door een Inschrijver zelfstandig wijzigen van de opmaak en/of inhoud van deze Bijlage maakt de Inschrijving onvergelijkbaar met andere Inschrijvingen en kan leiden tot uitsluiting van Inschrijver. De digitale versie dient in PDF én Excel formaat ingediend te worden. Bij een verschil tussen de ingediende PDF-versie en de Excel-versie, is de PDF leidend (want deze is ondertekend). Bij een verschil zal de Aanbestedende dienst de (zichtbare) tarieven uit de (leidende) PDF-versie invoeren in een lege (Excel)versie van het Prijzenblad. Dit kan leiden tot een afwijking van de resultaten van zowel de ingediende PDF-versie als de Excel-versie als die versies met meer decimalen berekend zijn.

De score voor prijs wordt als volgt berekend: de Inschrijver die de laagste prijs heeft aangeboden, ontvangt 300 punten. De score van de overige Inschrijvers wordt aan de hand van de volgende formule berekend:

$$\text{Score} = 300 * (1 - ((\text{inschrijfsom} - \text{laagste_inschrijfprijs}) / (\text{plafondbedrag} - \text{laagste_inschrijfprijs})))$$

Inschrijfprijzen op of boven het plafondbedrag worden terzijde gelegd.

De score wordt afgerond op 2 decimalen.

4.3 Kwaliteitscriteria

De gunningscriteria zijn hieronder inhoudelijk nader uitgewerkt. Daarbij is per criterium weergegeven wat de wens van de aanbestedende dienst is, wat van de inschrijver als beantwoording wordt verwacht en op welke wijze deze beantwoording beoordeeld wordt.

4.3.1 K1 BORGING ACTUELE PRIJSSTELLING

Criterium 1	Borging actuele prijsstelling
Vraag	Inschrijver beschrijft hoe hij een marktconforme netto inkoopprijs realiseert en garandeert, gedurende de looptijd van het contract en hoe hij dit meetbaar en verifieerbaar maakt bijvoorbeeld middels benchmarks. Daarnaast beschrijft de inschrijver in welke mate de Opdrachtgever profiteert van inkoopvoordelen, en welke mate van transparantie inschrijver hierover gedurende de overeenkomst geeft.
Beantwoordingsformat	Maximaal 2 A4 en maximaal 700 woorden.
Doel & Rationale	Doel van deze vraag is om te kunnen bepalen: • Of Inschrijver over de ervaring en methodes beschikt om transparant en structureel inzicht te geven in de actuele prijsstelling • Op welke manier Inschrijver inzicht geeft in de prijsstelling gedurende de looptijd van de overeenkomst • Hoe de Inschrijver pass-back fees, kickbacks of vergelijkbare verrekeningen met de leverancier ten gunste laat komen aan de Opdrachtgever.
Richtlijn van beantwoording	Uw inschrijving wordt beter beoordeeld naarmate: A. De beantwoording volledig is: alle vragen met betrekking tot bovenstaande onderwerpen zijn beantwoord; B. De beantwoording concreet is (SMART); C. De beantwoording getuigt van kennis en ervaring en geeft de gevraagde transparantie rond dynamische maar onderbouwde prijsstellingen gedurende de looptijd van de overeenkomst; D. De beantwoording getuigt van realiteitszin; E. Inschrijver kan de beantwoording aanvullen met informatie die u relevant acht.

4.3.2 K2: WIJZE WAAROP DE DIENST WORDT GELEVERD

Criterium 2	Wijze waarop de dienst wordt geleverd
Vraag	Diensten Opdrachtgever wenst dat werkzaamheden gerelateerd aan het verstrekken van ICT middelen bij het in dienst treden van nieuwe medewerkers zo veel als mogelijk uitgevoerd worden door Inschrijver. A- Bestellen Inschrijver beschrijft: 1) Hoe de bestelprocedure werkt, aan de hand van een klantreis Beschrijving bevat de klantreis waarin wordt minimaal toegelicht: 1) hoe bestellingen worden geplaatst door werknemers van Opdrachtgever, 2) de werknemer die de ICT middelen ontvangt 3) hoe de gebruiker gedurende de dienst geïnformeerd wordt 4) hoe de servicegemeente Dordrecht –parallel- geïnformeerd wordt over de status (bijv. via rapportage, notificaties, portaal). B- Levering Inschrijver beschrijft hoe hij: 1) De uitlevering kan garanderen binnen de gestelde termijn, en welke termijnen mogelijk zijn 2) Aflevering verzorgt op verschillende locaties, zoals kantoor of thuis, zowel voor losse devices als voor bulkleveringen. 3) Hoe ICT middelen in één logistiek transport door de medewerker worden ontvangen (bijv. laptop inclusief muis én smartphone met hoesje + plaatsen Sim en/of datasim) 4) De uitgeleverde apparatuur in bedrijf stelt op kantoorlocatie a. Indien de gebruiker de voorkeur heeft om verstrekking of inname van ICT middelen op het kantoorlocatie te laten plaatsvinden, omschrijft inschrijver in hoe dit met minimale inspanning van servicegemeente Dordrecht kan plaatsvinden. 5) De uitgeleverde apparatuur in bedrijf stelt op thuislocatie 6) Het ondertekenen van een bruikleenovereenkomst door de ontvangende partij namens de Opdrachtgever faciliteert. C- Support Inschrijver beschrijft hoe hij: 1) Hoe hij support inregelt op basis van gestelde termijnen (ie goud, zilver en brons), specifiek hoe hij:

	a. Hardware verstoringen oplost op kantoorlocatie middels 2e lijns support op afstand en/of fysiek op basis van goud, zilver, brons support door Opdrachtnemer. b. Hardware verstoringen oplost op thuislocatie middels 2e lijns support op afstand en/of fysiek op basis van goud, zilver, brons support. (ter info: Het Serviceloket van opdrachtgever is het eerstelijns contact voor eindgebruikers en heeft het contact met de opdrachtgever 2) Ondersteuningsdiensten buiten kantooortijden incl. weekend aanbiedt, zowel op kantoor als op thuislocaties, bijvoorbeeld in geval van calamiteiten. 3) De kosten per ondersteuningsdienst doorbelast/in rekening brengt. D- Vervanging, inname en schoning Opdrachtgever wenst om werkzaamheden gerelateerd aan het vervangen en innemen van ICT middelen zo veel als mogelijk uit te laten voeren door inschrijver. Inschrijver beschrijft: 1) Hoe de procedure van omwisselen en terugnemen verloopt, met specifiek aandacht voor: a. Hoe de periode dat de medewerker zonder naar behoren werkende ICT middelen zit zo kort mogelijk wordt gemaakt en welke garanties over die periode gegeven kunnen worden (omwisselen bij vervanging, maar in het bijzonder tijdelijke vervanging bij reparaties) b. Hoe de medewerker eenvoudig (defecte of in te nemen) ICT middelen veilig retour kan sturen en hoe de procedure afwijkt indien medewerker ervoor kiest ICT middelen in te leveren bij de ICT Serviceloket van Drechtsteden. c. Hoe inschrijver het professioneel verwijderen van data op de teruggenomen ICT middelen faciliteert, en hoe deze worden verwijderd uit relevante registraties (bijv. uit de Microsoft EndPoint Manager Tenant) d. Hoe (herbruikbare) ingenomen ICT middelen kunnen worden ingezet en geprepareerd voor (nieuwe) medewerkers. i. Het komt nu voor dat ICT coördinatoren per budgethouder zelf een grijpvoorraad hebben/achterhouden, soms is dit (nu) ook noodzakelijk, bijvoorbeeld als smartphones worden gedeeld (per shift) of laptops opnieuw worden ingezet. Hoe kunt u deze praktijk faciliteren en/of een alternatief bieden?
--	---

	e. Hoe medewerker wordt herinnerd bij het niet tijdig retour zenden van ICT middelen en welke escalatiepaden hierbij worden voorgesteld. f. Hoe medewerker bewijs krijgt van inname en hoe servicegemeente Dordrecht hierover wordt geïnformeerd. g. Hoe de CMDB registratie in alle gevallen up-to-date blijft en koppelt met de TOPdesk omgeving van servicegemeente Dordrecht. E- Projecten en bulkbestellingen Opdrachtgever wil de mogelijkheid openhouden op additionele, niet beschreven diensten in projectvorm af te kunnen nemen. Opdrachtgever wenst specifiek dat ook bij bulkbestellingen (bijvoorbeeld 100 laptops bij een organisatieonderdeel) de leverancier een 'warme handover' faciliteert, ook aan individuele medewerkers, zonder tussenkomst of met minimale inspanning van Drechtsteden. Inschrijver beschrijft dit proces, met in elk geval aandacht voor: 1) Afstemming met het betrokken organisatieonderdeel 2) Wijze waarop het verloop van de afhandeling inzichtelijk wordt gemaakt 3) Afhandelen van retourzendingen in geval van (niet succesvolle) thuisleveringen 4) Hoe hij (welke) afwijkende, projectmatige verzoeken kan invullen. Geef hierbij enkele relevante voorbeelden.
Beantwoordingsformat	Maximaal 7 A4 en maximaal 2500 woorden
Doel & Rationale	Doel van deze vraag is om te kunnen bepalen: • Of Inschrijver over de ervaring en middelen beschikt om Opdrachtgever te ontzorgen bij de uitlevering en inname van End User Devices. • Of Inschrijver over de ervaring en middelen beschikt om Opdrachtgever te ontzorgen bij het bestel, levering en facturatieproces. • Of Inschrijver over ervaring en kennis beschikt over het afhandelen van reparaties en het beantwoorden van vragen over het gebruik en de keuze van apparatuur, zowel aan de besteller als aan de eindgebruiker.
	Uw inschrijving wordt beter beoordeeld naarmate: A. De beantwoording volledig: alle vragen zijn beantwoord; B. De beantwoording concreet is (SMART); D. De beantwoording getuigt van kennis en ervaring de gevraagde dienstverlening en geeft een geborgde en procesmatige invulling

	aan zowel het reguliere proces ('happy flow') als aan uitzonderingen, knelpunten en escalaties.
--	---

4.3.3 K3: DUURZAAMHEID

Criterium 3	Bijdrage aan de duurzaamheidsambities van de Opdrachtgever
Vraag	Inschrijver beschrijft SMART in welke mate hij bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Opdrachtgever uit de duurzaamheidsparagraaf van H 2.1 Algemeen van het PvE.
Beantwoordingsformat	Maximaal 2 A4 en maximaal 700 woorden
Doel & Rationale	Doel van deze vraag is om te kunnen bepalen of en hoe u bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelen van de Opdrachtgever. U beschrijft minimaal: • Of en hoe de door u aangeboden dienstverlening aansluit bij de duurzaamheidsdoelstellingen; • De wijze waarop inschrijver de ingenomen apparatuur verwerkt na einde levensduur; • De mate waarin u meer ervaring met hergebruikte apparatuur wordt hoger gewaardeerd; • Een hoger percentage dan 2% social return wordt hoger gewaardeerd
Richtlijn van beantwoording	Uw wordt beter beoordeeld naarmate: A. De beantwoording volledig: alle vragen zijn beantwoord B. De beantwoording concreet is (SMART); C. De beantwoording getuigt van kennis en ervaring de gevraagde dienstverlening en geeft een geborgde en procesmatige invulling aan zowel het reguliere proces ('happy flow') als aan uitzonderingen, knelpunten en escalaties.

4.4 Beoordelingsprocedure

1. Inschrijvingen wordt allereerst getoetst of de inschrijvers voldoen aan de bepalingen en voorschriften die gesteld zijn in de aanbestedingsstukken. De opdrachtgever behoudt zich het recht over om over te gaan tot uitsluiting van de inschrijving, wanneer deze niet voldoen aan één of meer van de procedurele bepalingen en voorschriften.
2. Als de inschrijvers geschikt zijn verklaard, dan worden de inschrijvingen gecontroleerd op vorm en inhoud. De plannen worden gecontroleerd op vormvereisten zoals maximaal aantal pagina's en inhoudelijk gecontroleerd op de gestelde eisen en uitgangspunten. Mocht een plan hieraan niet voldoen, dan behoudt de opdrachtgever zich het recht over om over te gaan tot uitsluiting van de inschrijving.
3. Daarna worden de inschrijvingen die voldoen aan alle eisen inhoudelijk beoordeeld conform de in dit hoofdstuk beschreven beoordelingsmethode.
 - Iedere beoordelaar beoordeelt de inschrijvingen individueel.
 - Zodra de individuele beoordelingen zijn afgerond volgt een gezamenlijke bijeenkomst met alle beoordelaars waarin de resultaten van de individuele beoordelingen worden besproken. Deze bijeenkomst vindt plaats onder voorzitterschap van de inkoopadviseur.
 - De toekenning van de score vindt plaats op basis van consensus over 1 gezamenlijk beoordeling.
4. Voor de waardering per wens wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

100% van de te behalen punten	Uitstekend beantwoord; de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen meer dan volledig en de beantwoording voldoet inhoudelijk op uitstekende wijze aan de beoordelingscriteria. Daarbij onderscheidt de Inschrijver zich door de beantwoording op veel wezenlijke aspecten op positieve wijze. Komt volledig dan wel in grote mate tegemoet aan de doelstellingen en ambities van de Aanbestedende dienst.
80% van de te behalen punten	Ruim voldoende beantwoord; de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen meer dan volledig en voldoet inhoudelijk op ruim voldoende wijze aan de beoordelingscriteria. Daarbij onderscheidt de Inschrijver zich door de beantwoording op enkele wezenlijke aspecten op positieve wijze. Komt in meerdere opzichten tegemoet aan de doelstellingen en ambities van de Aanbestedende dienst.
60% van de te behalen punten	Voldoende beantwoord; de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen volledig en de beantwoording voldoet inhoudelijk op voldoende wijze aan de beoordelingscriteria. Daarbij onderscheidt de Inschrijver zich door de beantwoording niet op wezenlijke aspecten. Komt neutraal tegemoet aan de doelstellingen en ambities van de Aanbestedende dienst. Komt volledig dan wel in grote mate tegemoet aan de doelstellingen en ambities van de Aanbestedende dienst.

30% van de te behalen punten	Onvoldoende beantwoord , de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig of de beantwoording voldoet op enkele onderdelen inhoudelijk op onvoldoende wijze aan de beoordelingscriteria. Daarbij onderscheidt de Inschrijver zich door de beantwoording op wezenlijke aspecten op negatieve wijze. Komt in beperkte mate tegemoet aan de doelstellingen en ambities van de Aanbestedende dienst.
10% van de te behalen punten	Slecht beantwoord , de Inschrijver beantwoordt één of meer van de gevraagde onderwerpen in het geheel niet of beantwoording voldoet op veel onderdelen inhoudelijk op onvoldoende wijze aan de beoordelingscriteria. Daarbij onderscheidt de Inschrijver zich door de beantwoording op wezenlijke aspecten. Komt niet of nauwelijks tegemoet aan de doelstellingen en ambities van de Aanbestedende dienst.
0%	Niet beantwoord

Op basis van de verschillende scores van de teamleden voor de aspecten wordt door het beoordelingsteam per wens een unanieme score toegekend, dit betreft telkens een teamresultaat in consensus en is geen gemiddelde van individuele beoordelingscijfers. Dit beoordelingscijfer dient een heel getal te zijn, dus zonder decimalen.

Het behaalde cijfer wordt vervolgens omgerekend naar een puntenscore per wens. De maximaal te behalen punten per wens zijn bij de wens aangegeven. De score per wens wordt vervolgens vermenigvuldigd maal de wegingsfactor van het sub-gunningscriterium en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor van het hoofdcriterium zodat een gewogen score ontstaat (gewogen factor score methode). Hier worden de punten voor het criterium prijs bijgeteld om te komen tot de economisch meest voordelige inschrijving (zie ook par. 4.3)

5. Na vaststelling van score op het kwalitatieve deel wordt de prijskluis in TenderNed geopend en wordt de score op Prijs bepaald conform de in dit hoofdstuk beschreven beoordelingsmethode.
6. Vervolgens worden de scores op de kwaliteitscriteria en de prijs bij elkaar gebracht tot een eindscore. Deze eindscore bepaalt de ranking van de inschrijvingen.

Indien er twee partijen een gelijke score hebben dan wordt gekeken wie de hoogste score heeft op K1, vervolgens op K2, daarna op K3 en dan op Prijs. Indien de score dan nog gelijk is, wordt geloot. De loting zal geschieden bij een door de opdrachtgever aan te wijzen notaris.

Meer informatie over de gunningsprocedure – waaronder de communicatie omtrent de gunningsbeslissing, het aanleveren van bewijsmiddelen en de totstandkoming van de overeenkomst – vindt u in Bijlage A – aanbestedingsvoorwaarden.

4.5 Checklist in te dienen stukken

Uw inschrijving dient te bestaan uit de volgende stukken:

#	Omschrijving
1	Uniform Europees Aanbestedingsformulier
2	Prijsinvulformulier (Prijzenblad)
3	Uittreksel Kamer van Koophandel
4	Ondertekend PvE
5	Uitwerking subgunningcriteria

5 Overzicht bijlagen

- A. Deelnamevoorwaarden
- B. Opgave kerncompetenties
- C. Algemene Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020
- D. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- E. Programma van Eisen (PvE)
- F. SROI beleid
- G. Prijzenblad
- H. Concept Raamovereenkomst
- I. ICT Beleid – SAAS Applicatiecriteria v1.0
- J. Concept Verwerkersovereenkomst v1.0