

Openbare Europese aanbesteding

Levering mobiele telefoons

Bijlage 03 – Over de opdracht

Datum : 27 maart 2024

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

In deze bijlage zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- > 03.1 Aanleiding en doel van de aanbesteding
- > 03.2 Omschrijving en omvang van de opdracht
- > 03.3 Samenvoeging en percelen
- > 03.4 Geschiktheidseisen
- > 03.5 Programma van eisen
- > 03.6 Gunningscriteria

03.1 Aanleiding en doel van de aanbesteding

Het Deltion College heeft de behoefte aan een leverancier die in staat is mobiele telefoons te leveren volgens de eisen en wensen van het Deltion College. De omvang van de waarde van de opdracht overschrijdt de (Europese) aanbestedingsgrens en daarom zijn wij deze aanbesteding gestart.

Wij willen een raamovereenkomst sluiten met één leverancier voor de levering van mobiele telefoons voor een looptijd van twee (2) jaar met een optionele verlenging van tweemaal (2x) twaalf maanden.

03.2 Omschrijving en omvang van de opdracht

Het Deltion College heeft 1800 medewerkers in dienst, een deel hiervan is reeds voorzien van een mobiele telefoon. Naar schatting zullen, over een periode van 4 jaar, tussen de 550-600 toestellen moeten worden aangeschaft.

Bij uitdiensttreding krijgt de medewerker de keuze om de mobiele telefoon in te leveren bij het Deltion College of, tegen betaling van de restwaarde, over te nemen.

Onderstaand een overzicht van de bestelde mobiele telefoons over de afgelopen periode bij de huidige leverancier:

Jaar	Afname
2023	173
2022	132
2021	149
2020	173

Eenmalige bijdrage

Medewerkers van het Deltion College krijgen een eenmalige bijdrage t.w.v. € 450,- (inclusief BTW) voor de aanschaf van een mobiele telefoon, indien de aanschafwaarde voor de mobiele telefoon hoger ligt dan €450 zal de verrekening plaats vinden vanuit eigen bekostiging van de medewerker door middel van een split Bill-regeling.

De opdracht betreft:

- Het leveren van mobiele telefoons op basis van marktconforme prijzen*;
- Het incidenteel, op basis van marktconforme prijzen, leveren van accessoires en mobiele telefoons buiten het vastgestelde assortiment;

- Het beschikbaar stellen en beheren van een webshop waarin de medewerkers van het Deltion College een bestelling kunnen plaatsten waarbij ze kunnen kiezen uit een beperkt assortiment mobiele telefoons, bepaald door het Deltion College in overleg met opdrachtnemer.
- Het beschikbaar stellen en beheren van een webshop waarin de medewerkers van het Deltion College informatie omtrent bestelling, levering en facturatie kunnen raadplegen.
- Het afhandelen van reparatie- en garantiegevallen.
- Registratie van devices in: Apple Business Manager (ABM) /Device Enrollment Program (DEP) / Mobile Device Management/ Samsung Knox Mobile Enrollment.

**Marktconform: De gehanteerde prijzen en tarieven zijn passend (= marktconform) bij een gelijke of voldoende gelijke opdracht van vergelijkbare omvang. De afgegeven prijzen voor de leveringen moet in lijn liggen met de gangbare marktprijzen.*

Buiten de opdracht

- Abonnementen t.a.v. mobiel spraak en-/of dataverkeer
- Vaste telefonie
- Vast dataverkeer

Omvang van de opdracht

De opdrachtwaarde voor deze opdracht zoals (benoemd onder **00.2 Wat zoekt het Deltion College?**) in de **Aanbestedingsleidraad** is gebaseerd op de historische afname en de verwachte toekomstige ontwikkelingen.

Opdrachtgever

Binnen Deltion College is **het Algemeen Servicepunt (ASP)** verantwoordelijk voor deze opdracht. Het ASP is het contactpunt van de afdeling **Servicebedrijf** (onderdeel van de dienst **Bedrijfsvoering**) en is er voor medewerkers en studenten van Deltion College. Het ASP is een dienstverlenende afdeling met een focus op ICT, maar medewerkers en studenten kunnen ook voor andere service gerelateerde zaken terecht. Het ASP kent een balie en is telefonisch bereikbaar, waarmee het een eerstelijns helpdeskfunctie heeft.

Implementatiefase

Na definitieve gunning zal de implementatiefase worden gestart. Tijdens de implementatiefase die maximaal 4 weken mag duren dienen de volgende onderdelen te worden uitgewerkt:

- > In overleg tussen het Deltion College en opdrachtnemer bepalen van het assortiment in de webshop;
- > Definitief inrichten van de webshop;
- > Samen met de het Deltion College inrichten van een (lean) proces voor de split- Bill regeling;
- > Overlegstructuur bepalen voor o.a. het beoordelen van het assortiment.

CPV code

- 32250000-0 Mobiele telefoons

03.3 Samenvoeging en percelen

Het Deltion College heeft ervoor gekozen de opdracht niet te verdelen in percelen. Vanuit beheer oogpunt is het niet effectief en efficiënt om de opdracht mobiele telefoons inclusief gerelateerde dienstverlening te

verdelen in verschillende percelen. Tevens betreft het één homogene dienst: levering van mobiele telefoons. Het is niet mogelijk om deze homogene dienst te verdelen in percelen.

03.4 Geschiktheidseisen

Er wordt getoetst of de inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. Dit gebeurt aan de hand van de volgende eisen:

- Financiële en economische draagkracht;
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;

Financiële en economische draagkracht

De inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht:

Accountantsverklaring

Het Deltion College verwacht dat u beschikt over een goedgekeurde accountantsverklaring betreffende de meest recente jaarrekening zonder zogenaamde continuïteitsparagraaf. Indien inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van **Formulier D Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)**. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij uw inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de inschrijver die naar verwachting voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, kan dit achteraf worden gevraagd.

Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Kwaliteitscertificaten

Kwaliteitsmanagement: Opdrachtnemer dient op het moment van inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een **NEN-ISO 9001:2015** certificering of vergelijkbare andere certificering waaruit blijkt dat de kwaliteitsborging van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.

De gevraagde bewijsstukken hoeven **niet** bij uw inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de inschrijver die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, kan dit achteraf worden gevraagd.

Informatie beveiliging: Opdrachtnemer dient op het moment van inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een **NEN-ISO:27001** certificering of vergelijkbare andere certificering waaruit blijkt dat het gevraagde kwaliteitszorgsysteem van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.

De gevraagde bewijsstukken hoeven **niet** bij uw inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de inschrijver die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, kan dit achteraf worden gevraagd.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Door het Deltion College zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld, benodigd voor het toetsen van technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële punten van de opdracht:

Gevraagde kerncompetenties:

1. De inschrijver dient ervaring te hebben met het leveren en beheren van een klant specifieke webshop voor een zakelijke opdrachtgever waar medewerkers van de opdrachtgever zelf kunnen bestellen en d.m.v. een split Bill regeling kunnen bijbetalen.
2. De inschrijver dient ervaring te hebben met het afhandelen van defecten en garanties van mobiele telefoons voor een zakelijke opdrachtgever.

Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentieopdracht per genoemde kerncompetentie die in de afgelopen 3 jaar zijn uitgevoerd. Eventuele extra referenties zullen terzijde worden gelegd.

03.5 Programma van Eisen

Naast de in **03.4 Geschiktheidseisen** beschreven geschiktheidseisen aan de inschrijver, stellen we ook een aantal eisen waaraan de inschrijver moet voldoen om de opdracht goed uit te kunnen voeren. In **Bijlage 04 Programma van eisen** staan de eisen die we stellen aan de (uitvoering van de) opdracht.

03.6 Gunningscriteria

We gebruiken het gunningscriterium **beste prijs-kwaliteitverhouding** en beoordelen dus op zowel prijs als kwaliteit. Op beide onderdelen kan de inschrijver punten scoren, die we bij elkaar optellen. Wij gunnen de opdracht aan de inschrijver met de hoogste totaalscore.

In de onderstaande tabel staan de subgunningscriteria en onderdelen van de subgunningscriteria met de bijbehorende puntenscores.

Subgunningscriteria en onderdelen	Weging	Maximale score
G.1 Prijs		
• G.1 Prijs	40%	400 punten
Totaal subgunningscriterium G.1 Prijs	40%	400 punten
G.2 Kwaliteit		
• G.2.1 Kwaliteit dienstverlening en marktconforme prijzen	25%	250 punten
• G.2.2 Plan van aanpak webshop	25%	250 punten
• G.2.3 Duurzaamheid	10%	100 punten
Totaal subgunningscriterium G.2 Kwaliteit	60%	600 punten
Totaalscore prijs en kwaliteit	100%	1.000 punten

Hieronder zijn de onderdelen van de subgunningscriteria uitgewerkt.

G.1 Prijs

In Formulier C – Prijsopgaveformulier wordt voor een selectie telefoons de prijs uitgevraagd alsmede de opslagmarges. De opslagmarges zullen gedurende de contractduur (inclusief optie jaren) vast liggen.

De uitgevraagde mobiele telefoons zijn veelal gestandaardiseerd en dus is daar weinig onderscheid in kwaliteit. Het Gunningcriterium Prijs weegt daarom voor 40% mee in de uiteindelijke gunning. In **Formulier C Prijsopgaveformulier** vult inschrijver de inkoop prijs (exclusief BTW) en de opslagmarge in. In deze vaste opslagmarge zijn alle bijkomende kosten voor de organisatie van inschrijver (zoals o.a. logistiek, administratie, winst, etc.) inbegrepen. De verkoopprijs aan het Deltion College is de inkoop prijs van inschrijver, vermeerderd met de vaste opslagmarge.

Het Deltion College verwacht gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst de scherpst mogelijke prijzen. Om dit te borgen gelden de volgende aanvullende voorwaarden;

- Inschrijver gebruikt de voor Nederland geldende (basis- /advies) prijslijst zoals vermeld op de website van de fabrikant. Bij wijzigingen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst in de betreffende adviesprijslijst per fabrikant dient opdrachtnemer de nieuwe versie binnen 5 werkdagen aan te leveren aan het Deltion College.
 - Het Deltion College heeft te allen tijde het recht om de marktconformiteit te toetsen. Hiertoe hanteert het Deltion College de gemiddelde verkoopprijs van de 10 goedkoopste aanbieders van een specifiek merk & model, op bijvoorbeeld Tweakers.net als benchmark. Mochten daar lagere prijzen vermeld staan dan de opdrachtnemer aanbiedt, dan verlaagt de opdrachtnemer haar prijs. Indien de opdrachtnemer hiertoe niet bereid is, dan is het Deltion College vrij de bestelling te annuleren en elders af te nemen. Indien deze ongewenste situatie vaker voorkomt, kan dat voor het Deltion College aanleiding zijn de Raamovereenkomst te ontbinden. In die situatie ontstaan geen rechten op (schade)vergoedingen.
- > De wijze waarop wij de prijs beoordelen, is opgenomen in **Bijlage 07 Inkoopprocedure**.

G.2 Kwaliteit

Het subgunningscriterium G.2 Kwaliteit is opgebouwd uit meerdere onderdelen, zoals aangegeven in de tabel. Per onderdeel geven wij een toelichting en leggen wij uit wat wij vragen.

Minimumscore kwaliteit

Inschrijver moet tenminste 60% van de maximale score behalen (360 punten) op G.2 Kwaliteit. Scoort de inschrijver minder? Dan is zijn inschrijving ongeldig en neemt hij verder geen deel aan deze aanbesteding.

- > De wijze waarop wij de kwaliteit beoordelen, is opgenomen in **Bijlage 07 Inkoopprocedure**.

G.2.1 Kwaliteit dienstverlening en marktconforme prijzen

Voor het Deltion College is het belangrijk dat opdrachtnemer een hoge kwaliteit van dienstverlening kan leveren. Daarnaast wenst het Deltion College een zo breed mogelijk, samengesteld, assortiment mobiele telefoons (inclusief hardware zoals opladers) tegen marktconforme prijzen. Het Deltion College wenst

inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver garandeert dat de mobiele telefoons (en aanverwante hardware), welke worden aangeboden in de webshop, worden aangeboden tegen een marktconforme prijs.

Vragen bij dit onderdeel

1. Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan de door het Deltion College gevraagde dienstverlening?
2. Welke mogelijkheden en/of kansen ziet Inschrijver om het proces nog beter en/of efficiënter in te richten, al dan niet door bepaalde eisen uit het programma van eisen (beperkt) aan te passen?
3. Hoe ziet de serviceorganisatie van Inschrijver eruit, hoe is deze bereikbaar en hoe snel wordt er gereageerd op vragen, klachten en storingen?
4. Geef aan hoe Inschrijver altijd gegarandeerd een scherpe prijs realiseert en borgt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
5. Hoe gaat Inschrijver om met prijsfluctuaties en de daarbij behorende verhoging of verlaging van de prijs van een toestel?
6. Hoe zorgt Inschrijver voor een actuele prijs op de webshop?

Wij beoordelen dit onderdeel op:

- De mate waarin inschrijver ingaat op alle aspecten van de gestelde vragen.
- De mate waarin de beantwoording concreet en specifiek voor de opdracht en voor het Deltion College is.
- De kwaliteit van de aangeboden dienstverlening.

Wijze van beantwoorden

Voor de beantwoording van dit onderdeel mag inschrijver **maximaal 3 pagina's** (enkelzijdig) op A4-formaat in pdf aan informatie toevoegen.

G.2.2 Plan van aanpak webshop

Voor het Deltion College is het van belang een gebruiksvriendelijke webshop te hebben waarmee het Deltion College maximaal wordt ontzorgd in het proces van bestellen tot afleveren. De webshop wordt als een ideaal instrument gezien om het bestelproces zo makkelijk mogelijk te maken, waarbij twee onderdelen belangrijk worden geacht:

- > Gebruiksvriendelijkheid
- > Ontzorging Deltion College

Voor dit kwaliteitsonderdeel vraagt het Deltion College om de uitwerking van een Plan van aanpak voor de twee genoemde onderdelen waarin u kunt refereren naar uw dienstverlening.

Plan van aanpak webshop:

1. Gebruiksvriendelijkheid

Inschrijver werkt uit op welke wijze en met welke elementen in de webshop maximaal invulling wordt gegeven aan de gebruiksvriendelijkheid voor de eindgebruiker, deze dient intuïtief gebruikt te kunnen worden door de medewerker. Voorkeur heeft een uitwerking in zowel tekst als visueel. Elementen waaraan gedacht kan worden zijn; beschrijving bestelproces medewerker, mogelijkheid tot filteren, informatievoorziening levertijden, weergave prijs (incl. BTW en verwijderingsbijdrage), laadtijd van de webshop, visuele vormgeving en eventuele overige functionaliteiten.

2. Ontzorging Deltion College

Inschrijver werkt uit op welke punten en op welke wijze de beheerder van het Deltion College maximaal ontzorgd wordt. Elementen waaraan gedacht kan worden zijn; voorziening rapportages, autorisatie mogelijkheden, wijzigen van bestaande bestellingen, mogelijke toevoeging van relevante verplichte velden (in overleg met de beheerder van het Deltion College) en eventuele overige functionaliteiten. Graag ontvangen we een omschrijving of Mock-up van de website zoals u deze voor het Deltion College wilt inzetten.

Wij beoordelen dit onderdeel op:

- De mate waarin inschrijver ingaat op alle aspecten van de gestelde vragen.
- De mate waarin het plan van aanpak vertrouwen biedt in een hoge mate van gebruiksvriendelijkheid en ontzorging.
- De mate waarin de beantwoording concreet en specifiek voor de opdracht en voor het Deltion College is.

Wijze van beantwoorden

Voor de beantwoording van dit onderdeel mag inschrijver **maximaal 4 pagina's** (enkelzijdig) op A4-formaat in pdf aan informatie toevoegen.

G.2.3 Duurzaamheid

Het Deltion College heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan waarbij het Deltion College zich heeft gecommitteerd aan de 17 Sustainable Development Goals (SDG's) of ook wel; Duurzame Ontwikkelingsdoelen, de opvolgers van de millenniumdoelen. Deze doelen moeten een eind maken aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering in 2030.



De SDGs bestaan uit 17 “Global Goals” met 169 doelstellingen hierin. Meer informatie over deze SDG's vindt u op: <https://www.sdgnerland.nl>.

Een specifiek duurzaamheidsthema voor mobiele telefoons waar het Deltion College verdere invulling aan wil geven is het stimuleren van circulariteit met als belangrijkste pijlers een langere levensduur en hoogwaardige recycling. Inschrijver dient bij zijn uitwerking een beschrijving in te dienen van de wijze waarop u het Deltion College ondersteunt bij het realiseren van onze ambities op het gebied van duurzaamheid.

Vragen bij dit onderdeel

1. Welke invulling kan Inschrijver geven aan het aspect duurzaamheid in samenwerking met het Deltion College? Kan Inschrijver dit koppelen aan één of meerdere SDG's?
2. Welke invulling kan Inschrijver geven aan het aspect duurzaamheid en circulariteit met betrekking tot de (levering van) mobiele telefoons? Denk o.a. aan verpakking, beschikbaarheid reserveonderdelen, hergebruik, recyclen.
3. Beschrijf op welke wijze Inschrijver het milieubeheer heeft verankerd in zijn organisatie, invulling geeft aan duurzaamheid en welke milieubesparende maatregelen er worden genomen.
4. Geef een specifieke omschrijving van uw activiteiten met betrekking tot het recyclen van apparaten. Het Deltion College kiest vanwege garanties op beschikbaarheid, continuïteit en beveiliging niet voor 'refurbished' apparaten maar wil wel inzicht in de wijze waarop de mobiele telefoons worden gerecycled na gebruik.

Wij beoordelen dit onderdeel op:

- De mate waarin inschrijver ingaat op alle aspecten van de gestelde vragen.
- De mate waarin de beantwoording concreet en specifiek voor de opdracht en voor het Deltion College is.

Wijze van beantwoorden

Voor de beantwoording van dit onderdeel mag inschrijver **maximaal 2 pagina's** (enkelzijdig) op A4-formaat in pdf aan informatie toevoegen.