

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
Voor de migratie, de levering en het beheer van Netwerkdiensten (SD-WAN)
ten behoeve van
Koninklijke Kentalis

Kenmerk: Kentalis- JvdN – SDWAN - 2025

Status : Versie 1.0
Uitgevoerd door : Koninklijke Kentalis, Josine van den Nieuwendijk, Sint-Michelsgestel
Datum : 03-03-2025
Kenmerk : Kentalis- JvdN – SDWAN - 2025

Inhoudsopgave

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | INLEIDING | 3 |
| 1.1 | Algemeen | 3 |
| 1.2 | Beschrijving van Koninklijke Kentalis..... | 4 |
| 1.3 | Beschrijving en doel van de aanbesteding | 5 |
| 1.3.1 | Huidige situatie..... | 5 |
| 1.3.2 | Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst..... | 5 |
| 1.3.3 | Wijze van aanbesteding | 5 |
| 1.4 | Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling..... | 5 |
| 1.4.1 | Contractpartij..... | 6 |
| 1.4.2 | Contactpersonen | 6 |
| 1.4.3 | Klachtenafhandeling | 6 |
| 1.5 | Planning | 7 |
| 2. | INSCHRIJVINGSPROCEDURE..... | 8 |
| 2.1 | Inlichtingen | 8 |
| 2.2 | Wijze van aanbieden inschrijving | 8 |
| 2.3 | Voorwaarden | 9 |
| 3. | EISEN AAN DE ONDERNEMING | 10 |
| 3.1 | Uitsluiting en geschiktheid | 10 |
| 3.2 | Geschiktheidseisen | 10 |
| 3.2.1 | Financiële en economische draagkracht: | 10 |
| 3.2.2 | Technische- en beroepsbekwaamheid | 11 |
| 3.2.3 | Beroepsbevoegdheid | 12 |
| 4. | EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN..... | 13 |
| 4.1 | Eisen..... | 13 |
| 4.2 | Overige gegevens en bijlagen | 13 |
| 5. | BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE..... | 14 |
| 5.1 | Beoordelingsprocedure | 14 |
| 5.1.1 | Voldoen aan de gestelde eisen | 14 |
| 5.1.2 | Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria. | 14 |
| 5.1.3 | Toelichting op het subgunningcriterium prijs | 16 |
| 5.1.4 | Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit | 19 |
| 5.2 | Gunningprocedure | 24 |
| | Overzicht Bijgesloten documenten | 25 |

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de levering van netwerkdiensten o.b.v. SD-WAN voor Koninklijke Kentalis met aanbestedingskenmerk Kentalis-JvdN – SDWAN – 2025.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van Koninklijke Kentalis en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis' maakt als bijlage deel uit van dit beschrijvend document en is separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Digitale inschrijving via TenderNed

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

1. De aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
2. Inschrijvers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
3. Inschrijvers via TenderNed hun inschrijving moeten indienen;
4. Alle correspondentie ten aanzien van de aanbesteding via TenderNed plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale aanbesteding met behulp van TenderNed dient inschrijver een bedrijfsprofiel aan te maken. Voor het aanmaken van een bedrijfsprofiel wordt eHerkenning gevraagd. Op de site van TenderNed vindt u meer informatie over eHerkenning en TenderNed. (zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>)

Indien inschrijver hier vragen over heeft verwijzen wij inschrijver naar de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

1.2 Beschrijving van Koninklijke Kentalis

Koninklijke Kentalis is er voor kinderen, jongeren en volwassenen die moeite hebben met horen en communiceren doordat ze:

- doof of slechthorend zijn;
- doofblind zijn;
- ernstige communicatieproblemen hebben (TOS of autisme met spraaktaalstoornissen);
- soms in combinatie met een verstandelijke beperking, motorische problemen of psychiatrische problemen.

Ook ondersteunt Koninklijke Kentalis de omgeving van cliënten en leerlingen, waaronder ouders en verzorgers, scholen, huisartsen, logopedisten, consultatiebureaus, kinderdagverblijven en andere zorg- en onderwijsorganisaties.

Koninklijke Kentalis is een landelijk werkende en gevestigde organisatie en biedt begeleiding, behandeling, onderwijs en onderzoek op locaties verspreid over heel Nederland. Bij Kentalis is het primair proces onderverdeeld in Zorg, Onderwijs en Onderzoek. Zorg bestaat uit de sectoren Extramuraal, Wonen en Dagbesteding en Audiologische Centra. Binnen onderwijs heeft Kentalis speciaal onderwijs (SO), voorgezet speciaal onderwijs (VSO) en ambulante diensten. De Kentalis Academie verzorgt het onderzoek, opleidingen en internationale activiteiten. Het primaire proces wordt ondersteund door de ondersteunende diensten waaronder o.a. Inkoop, Finance en Facilitaire dienst.



Elke doelgroep van Kentalis is anders. Met elk haar eigen vragen en behoeften en verschillend in omvang en ontwikkelingen. Op basis van de drie strategische uitgangspunten **Focus, Expertise en Eenduidigheid** maakt Kentalis strategische keuzes voor de doelgroepen.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Met deze openbare Europese aanbesteding heeft Kentalis het doel om één leverancier te contracteren voor migratie, levering, beheer en onderhoud van netwerkdiensten o.b.v. SD-WAN voor alle locaties van Kentalis.

1.3.1 *Huidige situatie*

In de huidige situatie heeft Kentalis 84 dataverbindingen gecontracteerd bij één leverancier o.b.v. VPN. De overige 43 dataverbindingen, tevens o.b.v. VPN, zijn bij andere leveranciers ondergebracht, in eigen beheer of ondergebracht in huurovereenkomst als onderdeel van de service in de huur van een locatie. Als het laatste het geval is zal voor elke locatie afzonderlijk de beste oplossing vastgesteld worden, hierbij is zowel de huidige situatie handhaven als een nieuwe eigen aansluiting realiseren een optie. Kentalis maakt gebruik van verschillende bandbreedtes op haar dataverbindingen, in bijlage 4 is een overzicht opgenomen van alle actuele dataverbindingen incl. bandbreedtes. Een gering aantal dataverbindingen zijn, i.v.m. 24-uurs zorg woonlocaties, redundant.

1.3.2 *Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de overeenkomst*

Kentalis zal de dataverbindingen, voor zover mogelijk, centraal onder brengen bij één leverancier. Daarnaast zal Kentalis bij aanvang van deze opdracht haar netwerkinfrastructuur willen migreren van een netwerk o.b.v. VPN naar een netwerk o.b.v. SD-WAN. De inschrijver, aan wie de opdracht definitief gegund wordt, zal per data-aansluiting de aansluiting o.b.v. VPN geleverd door de bestaande leverancier overnemen op basis van SD-WAN. Deze migratie zal operationeel maximaal 15 maanden in beslag nemen en eindigen op 31-12-2026.

Naast de migratie van het netwerk zal Kentalis haar bandbreedtes op alle dataverbindingen willen optimaliseren, haar netwerk uniformeren en een aanzienlijke kostenreductie realiseren door middel van deze opdracht.

1.3.3 *Wijze van aanbesteding*

1.3.3.1 *Keuze procedure*

De omvang van de opdracht overstijgt de drempelwaarde van €221.000 excl. Btw voor decentrale overheden wat maakt dat Kentalis de opdracht via een Europese aanbestedingsprocedure aanbiedt aan de markt. Daarnaast kenmerkt de markt zich door een gering aantal leveranciers, die in staat zijn deze opdracht uit te voeren, wat maakt dat een openbare aanbestedingsprocedure past bij deze opdracht en géén van de partijen onnodige administratieve lasten bezorgt.

1.3.3.2 *Indeling in percelen*

De opdracht is niet opgedeeld in percelen, omdat Kentalis de beheerderslasten voor haar interne organisatie zo laag mogelijk wenst te houden. Daarnaast is de samenhang van de opdracht van een dusdanige aard dat het passender is om de opdracht als één geheel aan de markt aan te bieden.

1.4 Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1 Contractpartij

Koninklijke Kentalis is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een inkoopteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van Koninklijke Kentalis.

- Tactisch inkoper als procesbegeleider
- 2x (Senior-) Netwerkbeheerder als inhoudsdeskundige
- Teammanager ICT Infrastructuur als inhoudsdeskundige
- Enterprise Architect als inhoudsdeskundige
- Contractmanager ICT als inhoudsdeskundige
- (2x) lid Managementteam Ondersteunende Diensten als contracteigen(a)ar(-en)

1.4.2 Contactpersonen

| | Koninklijke Kentalis | | |
|-------------------------|----------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| <i>Procesbegeleider</i> | Josine van den Nieuwendijk | <i>Functie</i> | Tactisch Inkoper |
| <i>Telefoonnummer</i> | 06 57 91 46 08 | <i>E-mailadres</i> | Via de berichtenmodule op TenderNed |
| <i>Plaatsvervanger</i> | Janneke Manders | <i>Functie</i> | Strategisch Inkoper |
| <i>Telefoonnummer</i> | 06 22 33 82 82 | <i>E-mailadres</i> | Via de berichtenmodule op TenderNed |

Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van Koninklijke Kentalis tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen met betrekking tot deze aanbesteding, anders dan verwoord in het beschrijvend document

1.4.3 Klachtenafhandeling

Koninklijke Kentalis heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie: [Handreiking klachtafhandeling bij aanbesteden \(piano.nl\)](#)

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in Hoofdstuk 3 'Algemene uitgangspunten klachtafhandeling en kenmerken' van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden", enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: inkoop@kentalis.nl.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in 4.3 Klachtenprocedure van het bovengenoemde document: "Klachtenafhandeling bij aanbesteden".

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

De concept aanbestedingsplanning die wordt gehanteerd is opgenomen in TenderNed onder het tabblad 'termijnen'. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van Koninklijke Kentalis.

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent deze aanbesteding kunnen uitsluitend via bijlage 2 “Vraag en antwoord formulier ten behoeve van de Nota van Inlichtingen” worden gesteld.

Geïnteresseerden kunnen hun inhoudelijke vragen invullen in het genoemde document, zij dienen het ingevulde document vóór de uiterlijke termijn voor het stellen van vragen aan Kentalis te doen toekomen door middel van een bijlage in een bericht via TenderNed aan Kentalis. Kentalis benadrukt dat het niet toegestaan is gebruik te maken van de Vraag & Antwoord module in TenderNed.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan Koninklijke Kentalis besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in TenderNed onder het tabblad ‘termijnen’ bij “*Sluiting inschrijvingstermijn*”. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform TenderNed worden door Koninklijke Kentalis in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of te zijn voorzien van een gekwalificeerde handtekening die voldoet aan beveiligingsniveau IV (PKI-overheid-certificaat).

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan Koninklijke Kentalis te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van de inschrijving:

- Bijlage 1.A. Verklaring omtrent inschrijving, rechtsgeldig ondertekend
- Bijlage 1.B. Referentieopdracht, rechtsgeldig ondertekend
- Bijlage 1.C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument, rechtsgeldig ondertekend
- Bijlage 3. Prijzenblad, rechtsgeldig ondertekend
- Uitwerking van het kwalitatieve subgunningscriterium
 - A. Migratieplan (max 8 A4)
 - B. standaard Service Level Agreement & Casus uitwerking (max 1 A4)
- Pro forma factuur met tenaamstelling van uw firma conform de inschrijving in de Kamer van Koophandel

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Koninklijke Kentalis Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.C). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. De inschrijver dient de volgende documenten te overleggen:

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf het tijdstip van het indienen van de inschrijving;
- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- een kopie van het bewijs van een passende verzekering tegen beroepsrisico's

Zo nodig kan Koninklijke Kentalis vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd voordat voorlopige gunning plaatsvindt. Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Houd hier rekening mee en vraag de documenten tijdig aan zodat wanneer Koninklijke Kentalis deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven werkdagen kunnen worden aangeleverd.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1 *Financiële en economische draagkracht:*

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de overeenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform de gestelde eisen uit te voeren;

- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetentie die wordt aangetoond door het overleggen van een referentie. Er mag dus maximaal één (1) referentie worden ingediend.

- *Inschrijver heeft aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van IPv6-implementaties voor een organisatie met ten minste 10 dataverbindingen in een dergelijke implementatie.*

De referentie mag niet ouder zijn dan vijf (5) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. Koninklijke Kentalis kan dit nagaan bij de referenten. De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen;

De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat zowel leidinggevend als uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren. Voor een nadere toelichting verwijzen wij u naar deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden' artikel 9.

Wanneer inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient inschrijver dit in zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven, daarmee wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Indien inschrijver meer dan 15% van de opdrachtwaarde uitbesteedt aan onderaannemers laat inschrijver elke onderaannemer een Uniform Europees Aanbestedingsformulier indienen.

Indien een inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst, kan Koninklijke Kentalis ervan uitgaan dat de inschrijver

niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, kan de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen.

3.2.3 *Beroepsbevoegdheid*

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
- Inschrijver staat als telecomaangebieder geregistreerd bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM)

Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden

- Eisen aan technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of gebaseerd zijn op sociale overwegingen.
- Als bedoeld in Aanbestedingswet 2012 artikel 2.95, zullen de volgende kritische taken worden uitgevoerd door inschrijver zelf, of indien inschrijver een samenwerkingsverband van ondernemers is, door een deelnemer aan dat samenwerkingsverband. Onderaanneming voor deze taken is niet toegestaan en zal leiden tot het niet in aanmerking komen voor gunning van de inschrijving:
 - Beveiligingswerkzaamheden m.b.t. het netwerk
 - Back-Up management
 - Incidentmanagement

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 5. Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 1.A. Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 1.A. Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar Inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief subgunningcriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'Termijnen' bij "Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document" tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'Termijnen' bij "Sluiting inschrijvingstermijn" zal Koninklijke Kentalis door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept overeenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.

- Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis;
- Bijlage 1.A Verklaring omtrent inschrijving
- Bijlage 1.B Referentieopdracht
- Bijlage 1.C Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Bijlage 2 Vraag en antwoordformulier t.b.v. Nota van Inlichtingen
- Bijlage 3 Prijzenblad;
- Bijlage 4 Locaties- en dataverbindingenoverzicht
- Bijlage 5 Programma van eisen;
- Bijlage 6.A Concept overeenkomst;
- Bijlage 6.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022;
- Bijlage 6.C Concept verwerkers overeenkomst

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

5.1 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De geschikt bevonden inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1 *Voldoen aan de gestelde eisen*

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de leveringen en diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2 *Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.*

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit:

- 2x (Senior-) Netwerkbeheerder als inhoudsdeskundige
- Teammanager ICT Infrastructuur als inhoudsdeskundige
- Enterprise Architect als inhoudsdeskundige
- Contractmanager ICT als inhoudsdeskundige
- (2x) lid Managementteam Ondersteunende Diensten als contracteigen(a)ar(-en)

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt Koninklijke Kentalis zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub)criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een oordeel op basis van consensus.

De beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Alle gegeven scores worden afgerond op 2 decimalen. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke score hebben, dan geldt het volgende:
Het subcriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium met de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale waarde van het te behalen aantal punten, geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe ‘Gewogen factor methode’.
Het kwalitatieve subgunningscriterium krijgt een bepaalde waarde mee uitgedrukt in punten. Het aantal behaalde punten per (sub)gunningscriteria wordt bepaald aan de hand van de te scoren punten op de (sub)gunningscriteria. De waarde van de (sub)gunningscriteria bij elkaar opgeteld is het totaal aantal punten dat de inschrijver scoort op kwaliteit.

Bij de Gewogen factor methode is de bandbreedte van de inschrijfprijs (min en max) vooraf bepaald. Hoe zwaar de ‘prijs’ weegt ten opzichte van de ‘kwaliteit’ wordt bepaald in de totaal te behalen punten bij ‘prijs’ en ‘kwaliteit’. In onderstaand schema een overzicht van de subgunningscriteria.

| Subgunningscriteria | | Punten |
|---|--|------------|
| Prijs – onderdeel A. | Maandelijks all-in tarief dataverbindingen | 55 punten |
| Prijs – onderdeel B. | Vergoeding voor migratieplan | 5 punten |
| Kwaliteit – onderdeel A. | Migratieplan | 20 punten |
| Kwaliteit – onderdeel B | Inrichting van de dienstverlening (o.b.v. SLA) | 20 punten |
| <i>Totale maximale waarde van de inschrijving</i> | | 100 punten |

De score wordt berekend middels onderstaande formule:

$$\text{Score} = \text{Punten kwaliteit eigen inschrijving} + \text{Punten inschrijfprijs eigen inschrijving}$$

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling het hoogste aantal punten heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen. Alle in bijlage 3 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. Inschrijvers kunnen hieraan geen rechten ontleen. Afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van Koninklijke Kentalis onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien Koninklijke Kentalis van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

Het subgunningscriterium prijs wordt in twee onderdelen gesplitst. Onderdeel A betreft het afprijzen van de dataverbindingen o.b.v. een maandelijks all-in tarief excl. Btw rekening houdend met de gestelde beheereisen in het programma van eisen van bijlage 5. Onderdeel B betreft de vergoeding die inschrijvers van Kentalis nodig hebben om het migratieplan uit te voeren. In het prijzenblad van bijlage 3 wordt door de inschrijvers, o.b.v. de invulinstructie, de prijzen geoffreerd.

Onderdeel A. Maandelijks all-in tarieven dataverbindingen.

Onderdeel A weegt voor 55% mee in de eindscore van de inschrijving. Inschrijvers vullen per type dataverbinding hun maandelijks all-in tarief, voor dat betreffende type dataverbinding, in. Voor de calculatie van de all-in maandprijs houdt de inschrijver rekening met de minimale beheerswerkzaamheden zoals opgenomen in het programma van eisen in bijlage 5. Indien inschrijver aanvullende beheerswerkzaamheden bovenop het minimaal geëiste aanbiedt, verwerkt de inschrijver de kosten hiervan in de calculatie van de all-in maandprijs per dataverbinding.

Op de invulpagina van het prijzenblad van bijlage 3 staan in kolom D cellen 18 t/m 30, dertien type dataverbindingen o.b.v. bandbreedte omschreven. Inschrijver vult in kolom F cellen 18 t/m 30 haar prijzen in. In kolom G staat een wegingsfactor opgenomen. De opgegeven prijzen in

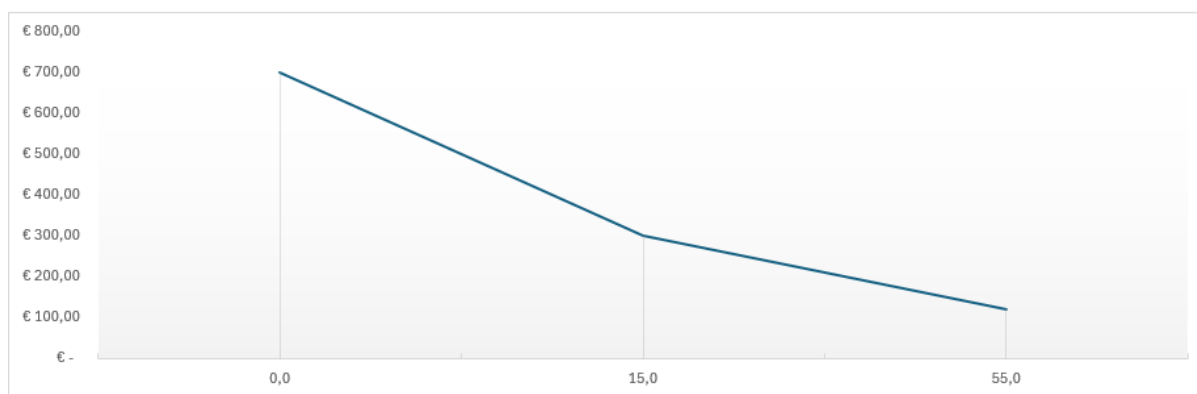
kolom F worden vermenigvuldigd met de wegingsfactor, in cel H38 wordt de som van alle gewogen prijzen berekend. De gewogen prijs wordt als grondslag genomen om het gescoorde aantal punten op onderdeel A van het subgunningscriterium prijs te bepalen.

De maximale gewogen prijs voor onderdeel A. bedraagt € 700,- en resulteert in 0 punten op dit onderdeel van het subgunningscriterium prijs.

De minimale gewogen prijs voor onderdeel A. bedraagt € 120,- en resulteert in 75 punten op dit onderdeel van het subgunningscriterium prijs.

Een inschrijving met een gewogen prijs voor onderdeel A die hoger is dan of gelijk aan de voornoemde maximale gewogen prijs voor onderdeel A, ontvangt op onderdeel A een score van nul (0) punten. Een inschrijving met een gewogen prijs voor onderdeel A die lager is dan de voornoemde minimale gewogen prijs voor onderdeel A, ontvangt op onderdeel A een score van vijfenzeventig (75) punten.

Op een gewogen prijs voor onderdeel A, ligt het omslagpunt in de scoremethodiek op een gewogen prijs van € 350,-. Gewogen prijzen het tussen €120,- en € 300,- scoren naar verhouding meer punten dan gewogen prijzen tussen € 301,- tot € 700,-.



In bijlage 3 Prijzenblad bij onderdeel A vult inschrijver naast haar vaste maandelijkse all-in tarieven voor de dataverbindingen ook de tarieven in voor een vijftal veel voorkomende minor changes in. Kentalis wenst deze veel voorkomende tarieven vast te stellen. In kolom F cellen 33 t/m 36 vermeldt inschrijver de tarieven die zij voor de omschreven minor changes hanteert. Deze tarieven wegen niet mee in de bepaling voor de score van inschrijver op het onderdeel van het subgunningscriterium prijs.

Major changes zullen altijd o.b.v. nader te bepalen meerkosten, o.b.v. de specificaties in de major change, tussen Kentalis en inschrijver worden afgestemd tijdens de looptijd van de beoogde overeenkomst. Desalniettemin behoudt Kentalis zich het recht om de geoffreerde meerkosten voor major changes extern te laten toetsen op marktconformiteit.

Onderdeel B. Vergoeding voor migratieplan.

Onderdeel B weegt voor 5% mee in de eindscore van de inschrijving. In onderdeel B is inschrijver vrij in de kostenelementen die worden opgegeven in de offerte voor de vergoeding voor het migratieplan. Alle (kosten-)elementen die inschrijver in de beschrijving van het migratieplan t.b.v. het kwalitatieve subgunningscriterium omschrijft zijn opgenomen in de vergoeding voor het migratieplan die inschrijver bij onderdeel B opgeeft.

In bijlage 3 Prijzenblad in tabblad “Onderbouwing onderdeel B” geeft inschrijver een, zo gedetailleerd mogelijke, offerte van alle kostenelementen die onderdeel zijn van de vergoeding voor het migratieplan. Kentalis laat de inschrijver vrij in de opbouw van haar offerte, echter moeten alle kostenelementen in de offerte zijn opgenomen. Tijdens de uitvoering van de migratie accepteert Kentalis géén bijkomende kosten, anders dan opgenomen in deze offerte voor de vergoeding van de migratie.

Kentalis verwacht dat er de volgende kostenelementen onderdeel zijn van een migratieplan,

- Projectmanagement uren
- Installatie van hardware
- Installatie van serviceorganisatie
- Design toekomstige SD-WAN
- Koppeling met Topdesk systeem van Kentalis

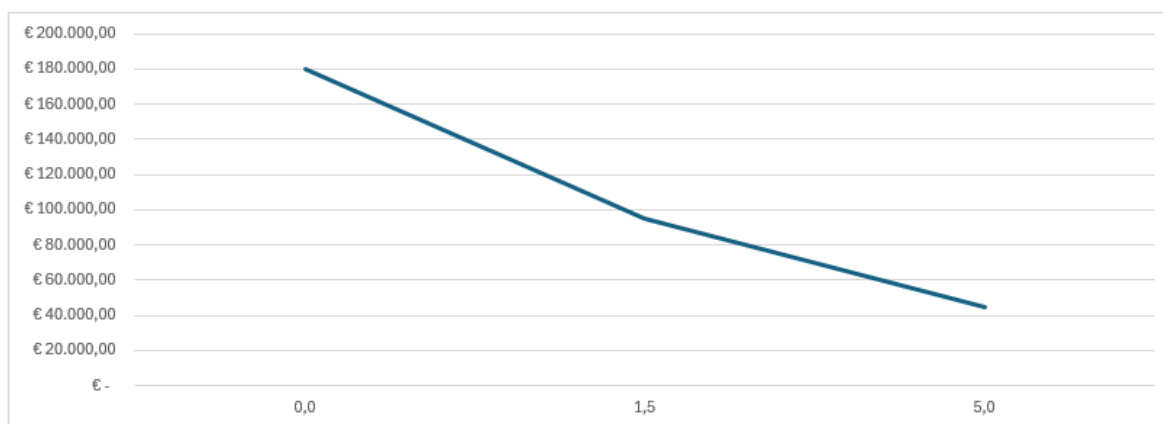
Het eindtotaal, excl. Btw, van de offerte voor de vergoeding van het migratieplan vult inschrijver in het prijzenblad op tabblad “Invulpagina prijzenblad” in op cel FGH 44.

De maximale offerteprijs voor onderdeel B bedraagt € 180.000,- en resulteert in 0 punten op dit onderdeel van het subgunningscriterium prijs.

De minimale offerteprijs voor onderdeel B bedraagt € 45.000,- en resulteert in 5 punten op dit onderdeel van het subgunningscriterium prijs.

Een inschrijving met een offerteprijs voor onderdeel B die hoger is dan of gelijk aan de voornoemde maximale offerteprijs voor onderdeel B, ontvangt op onderdeel B een score van nul (0) punten. Een inschrijving met een offerteprijs voor onderdeel B die lager is dan of gelijk aan de voornoemde minimale offerteprijs voor onderdeel B, ontvangt op onderdeel B een score van vijf (5) punten.

Op een offerteprijs voor onderdeel B, ligt het omslagpunt in de scoremethodiek op een gewogen prijs van € 95.000,-. Offerteprijzen tussen € 45.000,- en € 95.000,- scoren naar verhouding meer punten dan offerteprijzen tussen € 90.000,- en € 180.000,-.



5.1.4 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit

De kwaliteit van het migratieplan weegt voor 20% mee in de eindscore van de inschrijving. Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningcriterium aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

Onderdeel A: Migratieplan

Het subgunningscriterium *Migratieplan & Inrichting van de dienstverlening* beoordeelt de kwaliteit en uitvoerbaarheid van het voorgestelde plan voor de transitie van netwerkverbindingen op basis van VPN naar een SD-WAN-oplossing én de manier waarop inschrijver haar dienstverlening tijdens de regulier looptijd van de overeenkomst zal inrichten.

De inschrijver dient een gedetailleerd plan op te stellen waarin de aanpak, fasering, risicobeheersing, randvoorwaarden die aan Kentalis gesteld worden, en minimale verstoring van de operationele werkzaamheden van Kentalis centraal staan. Kentalis beschouwt een migratie succesvol afgerond wanneer het netwerk volledig operationeel SD WAN conform PvE op alle Kentalis locaties inclusief Rekencentrum en Azure tenant, geaccepteerd door opdrachtgever en in volledig beheer bij inschrijver is genomen.

1. Fasering en Planning

- Duidelijke en realistische tijdsplanning voor de volledige migratie binnen de gestelde termijn (01-08-2025 tot 31-12-2026).
- Indien inschrijver de migratie eerder dan 31-12-2026 kan opleveren, ontvangt Kentalis graag een gedetailleerde planning en motivering van de spoedige oplevering.
- Wanneer het mogelijk is ontvangt Kentalis graag een inzage, naar expertise van de inschrijver, m.b.t. welke dataverbindingen op welke locaties voor een complexe migratie zullen zorgen.
- Een overzicht en planning van de verschillende migratiefasen, inclusief design, pilots, testfasen en gefaseerde uitrol.
- Een concrete aanpak voor de overdracht van de bestaande netwerkverbindingen van de huidige leverancier.

2. Technische Aanpak en Borging van Continuïteit

- Beschrijving van de technische aanpak voor de migratie naar SD-WAN, inclusief benodigde hardware, software en configuraties.

- Maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en downtime te minimaliseren.
- Oplossingen voor eventuele compatibiliteitsproblemen tussen de bestaande en nieuwe infrastructuur.

3. Risicoanalyse en Mitigatie

- Identificatie van potentiële risico's en verstoringen tijdens de migratie, zoals performance-issues of beveiligingsrisico's.
- Voorgestelde mitigerende maatregelen en een escalatieplan voor kritieke problemen.
- Beschrijving van fallback-scenario's indien bepaalde migratiefases niet volgens planning verlopen.

4. Samenwerking en Communicatie

- Plan voor samenwerking met de huidige leverancier om een soepele overdracht te waarborgen.
- Communicatieplan richting stakeholders, inclusief interne IT-teams en eindgebruikers.
- Welke onderdelen van het migratieplan u bij de interne afdelingen van Kentalis belegt. Inschrijver kan ervanuit gaan dat Kentalis zo min mogelijke taken in het migratieplan wenst op te nemen. Kentalis wenst hierin door inschrijver ontzorgd te worden.
- Beschrijving van de wijze waarop gebruikers worden ondersteund en geïnformeerd over de transitie.
- Plan voor het opstellen van een SLA, DAP en periodieke rapportage

5. Teststrategie en Acceptatiecriteria

- Een gedetailleerd testplan om de correcte werking van de SD-WAN-oplossing te valideren.
- Omschrijving van acceptatiecriteria en validatieprocedures voordat de oude verbindingen worden uitgefaseerd.
- Beschrijving van monitoring- en optimalisatiemaatregelen na de migratie.

De inschrijver wordt beoordeeld op de mate van detail, realisme en effectiviteit van het migratieplan. Een goed uitgewerkt plan met minimale verstoring en maximale risicobeheersing zal hoger worden gewaardeerd.

De beschrijving bevat originele en, voor zover mogelijk, informatie die toegepast is op de situatie zoals inschrijver die bij Kentalis verwacht. Informatie die inschrijver uit het beschrijvend document overneemt zal niet bijdragen tot een hogere beoordeling van het kwalitatief subgunningscriterium. Om de score op dit kwalitatieve subgunningscriterium te bepalen beoordeelt het beoordelingsteam alleen informatie die onderdeel is van de inschrijving. Informatie uit verwijzingen naar bijvoorbeeld een website, bestaande dienstverlening en/of andere externe bronnen wordt niet meegenomen in de beoordeling.

De inschrijving dient een beschrijving van het migratieplan te bevatten van maximaal 8 pagina's op A4 formaat. Inschrijver gebruikt hiervoor lettertype **Arial**, kleur zwart, lettergrootte 10 en een reguliere regelafstand. Wanneer inschrijver tabellen dan wel afbeeldingen toevoegt kan inschrijver deze in kleur in de beschrijving plaatsen. De toevoeging van tabellen dan wel afbeeldingen tellen niet mee m.b.t. het maximaal aantal pagina's die inschrijver m.b.t. dit kwalitatief subgunningscriterium kan toevoegen aan de inschrijving.

In de voetnoot vermeldt inschrijver welke pagina van het totaal aantal pagina's het betreft (bijvoorbeeld pagina 1 van 2 etc.), en het onderwerp van het kwalitatieve subgunningcriterium. Tot slot voorziet inschrijver de voetnoot van de bedrijfsnaam.

| Beoordeling | Te behalen punten |
|---|-------------------|
| Uitstekend Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en deze zijn uitstekend (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en –voor zover mogelijk- worden aanvullende, aan het betreffende subgunningscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door Kentalis van belang worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht en/of inschrijver gaat uitgebreid in op gewenste inzichten/functionaliteiten. Hiermee toont inschrijver onderscheidend vermogen. De beantwoording van het subgunningscriterium inclusief toelichting is duidelijk positief onderscheidend t.o.v. het gevraagde. | 20 punten |
| Goed Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en zijn goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver gaat goed in op gewenste inzichten/functionaliteiten. | 14 punten |
| Voldoende Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt grotendeels voldaan en worden voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver biedt in voldoende mate de gewenste inzichten/functionaliteiten. | 8 punten |
| Onvoldoende Het blijkt onvoldoende dat aan (het merendeel van) de bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of inschrijver heeft onvoldoende onderbouwd / uitgewerkt dat wordt voldaan aan deze aspecten en/of inschrijver biedt onvoldoende de gewenste inzichten/functionaliteiten. | 0 punten |

Onderdeel B: Inrichting van de dienstverlening

De kwaliteit van het onderdeel B: inrichting van de dienstverlening weegt voor 20% mee in de eindscore van de inschrijving.

Naast het migratieplan is het beoordelingsteam benieuwd naar de manier waarop inschrijver haar dienstverlening tijdens de reguliere looptijd van de overeenkomst zal inrichten. Om inzicht te geven in de manier waarop inschrijver haar dienstverlening heeft ingericht voegt inschrijver haar Service Level Agreement toe aan de inschrijving. Het beoordelingsteam zal m.b.t. de SLA de volgende punten meenemen in haar beoordeling:

- Zijn de kritische presentatie indicatoren, opgenomen als minimumeisen in het programma van eisen van bijlage 5, helder opgenomen in de SLA?
- Wat is de meetmethodiek en de rapportagefrequentie waarmee inschrijver aantoont, ook tijdens de looptijd van de overeenkomst, de KPI's te behalen?
- Wat zijn de escalatieprocedures wanneer meermaals opvolgend een KPI niet behaald wordt?
- Wat zijn de sanctiemaatregelen (boetes) bij structureel niet behalen van de KPI's door inschrijver?

De inschrijver wordt beoordeeld op mate van concreetheid, haalbaarheid, afdwingbaarheid van de SLA. Een SLA waarmee Kentalis in staat wordt gesteld actueel inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening en effectieve manieren wordt geboden om ondermaatse kwaliteit te corrigeren wordt hoger gewaardeerd.

Naast de standaard SLA levert inschrijver een uitwerking van de volgende casus in bij zijn inschrijving als onderdeel van de uitwerking van onderdeel B van het kwalitatieve subgunningscriterium.

Casus "De trampoline"

Op de locatie Zoetermeer wordt, ter bevordering van de lichamelijke ontwikkeling en ontspanning, van de leerlingen en kinderen van de vroeg behandeling een trampoline op de binnenplaats ingegraven. De leverancier voor groenvoorziening van Kentalis gaat op vrijdagmiddag na 15:00 uur aan de slag met haar graafwerkzaamheden, zo hebben de kinderen op maandagochtend een leuke verrassing en zijn de graafwerkzaamheden niet storend tijdens de lessen. Tijdens de graafwerkzaamheden wordt er een kabel geraakt. De gravers zien direct dat de kabel schade heeft opgelopen en belt de conciërge van de school. De conciërge is net bezig met zijn afsluitende rondje door het pand als hij het telefoontje van de gravers krijgt. Hij merkt dat de wifi er op de in alle lokalen uit ligt. De conciërge weet wat hem te doen staat en maakt, via de app op zijn telefoon, een storingsmelding aan in Topdesk. Zo weet het Servicepunt ICT van Kentalis dat er op de locatie Zoetermeer een storing aan de wifi is, die waarschijnlijk door de gravers is veroorzaakt. Op vrijdagmiddag om 17:30 uur, geeft het Servicepunt ICT deze storing door aan u...



Uitwerking

Geef in een beschrijving aan:

- hoe u de storingsmelding zou oppakken,
- hoe u ervoor zorgt dat de verbinding herstelt wordt en voldoet aan de gestelde eisen,
- hoe u de communicatie tijdens de storing zal in gaat richten, naar welke stakeholders communiceert u
- hoe u omgaat met vertragingen en /of risico's in uw herstelplannen-/werkzaamheden,
- hoe de, in uw SLA opgenomen maatregelen, terugkomen in deze casus

De beschrijving bevat originele en, voor zover mogelijk, informatie die toegepast is op de situatie zoals inschrijver die bij Kentalis verwacht. Informatie die inschrijver uit het beschrijvend document overneemt zal niet bijdragen tot een hogere beoordeling van het kwalitatief subgunningscriterium. Om de score op dit kwalitatieve subgunningcriterium te bepalen beoordeelt het beoordelingsteam alleen informatie die onderdeel is van de inschrijving. Informatie uit verwijzingen naar bijvoorbeeld een website, bestaande dienstverlening en/of andere externe bronnen wordt niet meegenomen in de beoordeling.

De inschrijving dient een beschrijving van de casus oplossing te bevatten van maximaal 1 pagina op A4 formaat. Inschrijver gebruikt hiervoor lettertype **Arial**, kleur zwart, lettergrootte 10 en een reguliere regelafstand. Wanneer inschrijver tabellen dan wel afbeeldingen toevoegt kan inschrijver deze in kleur in de beschrijving plaatsen. De toevoeging van tabellen dan wel afbeeldingen tellen niet mee m.b.t. het maximaal aantal pagina's die inschrijver m.b.t. dit kwalitatief subgunningcriterium kan toevoegen aan de inschrijving. Tot slot voorziet inschrijver de voetnoot van de bedrijfsnaam.

Interview

Naar aanleiding van de ingediende SLA en de uitwerking van de casus stelt het beoordelingsteam verdiepende vragen op betreffende de aangeboden dienstverlening. Inschrijvers ontvangen deze verdiepende vragen nadat zij hun inschrijving hebben ingediend, op **woensdag 14 mei 2025** maar voordat het beoordelingsteam kennis heeft genomen van de aangeboden prijzen.

Het beoordelingsteam wenst door middel van het interview verdiepende kennis over de aangeboden dienstverlening te vergaren, daarnaast heeft het interview een controlerende functie met betrekking tot de ingediende schriftelijke informatie over de aangeboden dienstverlening.

Het beoordelingsteam, die de interviews zal houden, wenst als gesprekspartner de volgende functionarissen vanuit de inschrijver te ontvangen:

- Key-accountmanager/servicemanager verbonden aan Kentalis als mogelijke toekomstige opdrachtgever.
- Implementatiemanagement

De interviews zullen worden gehouden op **dinsdag 20 mei 2025** en zullen 60 minuten duren zij vinden plaats op een nader te bepalen locatie van Kentalis. De score op onderdeel B, de inrichting van de dienstverlening, zal o.b.v. de ingediende SLA en het interview o.b.v. onderstaande beoordelingsmatrix worden bepaald.

| Beoordeling | Te behalen punten |
|---|-------------------|
| Uitstekend Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en deze zijn uitstekend (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en –voor zover mogelijk- worden aanvullende, aan het betreffende subgunningscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door Kentalis van belang worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht en/of inschrijver gaat uitgebreid in op gewenste inzichten/functionaliteiten. Hiermee toont inschrijver onderscheidend vermogen. De beantwoording van het subgunningscriterium inclusief toelichting is duidelijk positief onderscheidend t.o.v. het gevraagde. | 20 punten |
| Goed Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en zijn goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver gaat goed in op gewenste inzichten/functionaliteiten. | 14 punten |
| Voldoende Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt grotendeels voldaan en worden voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver biedt in voldoende mate de gewenste inzichten/functionaliteiten. | 8 punten |
| Onvoldoende Het blijkt onvoldoende dat aan (het merendeel van) de bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of inschrijver heeft onvoldoende onderbouwd / uitgewerkt dat wordt voldaan aan deze aspecten en/of inschrijver biedt onvoldoende de gewenste inzichten/functionaliteiten. | 0 punten |

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving. Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

OVERZICHT BIJGESLOTEN DOCUMENTEN

Al onderstaande documenten zijn als separate documenten opgenomen in het aanbestedingsdossier op TenderNed 514503

- BIJLAGE 1.A Verklaring omtrent inschrijving
- BIJLAGE 1.B Referentieopdracht
- BIJLAGE 1.C Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Via TenderNed)
- BIJLAGE 2 Vraag en antwoordformulier t.b.v. Nota van Inlichtingen
- BIJLAGE 3 Prijzenblad
- BIJLAGE 4 Locatie- en dataverbindingenoverzicht
- BIJLAGE 5 Programma van eisen
- BIJLAGE 6.A Concept raamovereenkomst
- BIJLAGE 6.B Algemene Inkoopvoorwaarden AIVG 2022 incl. Module ICT
- BIJLAGE 6.C Concept verwerkersovereenkomst