

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de levering van ICT hardware voor de
werkplek en bijbehorende dienstverlening
ten behoeve van
Koninklijke Kentalis

Kenmerk: Kentalis-JM-HA-2025

Wijzigingen als gevolg van NVI1 en NVI2, NVI3 zijn geel gemarkeerd

Status : Versie 1.0

Uitgevoerd door : Koninklijke Kentalis, Janneke Evers, Sint Michielsgestel

Datum : 19 augustus 2025

Kenmerk : Kentalis-JM-HA-2025

Inhoudsopgave

Definities	4
1. INLEIDING	5
1.1 Algemeen	5
1.2 Beschrijving van Koninklijke Kentalis	6
1.3 Aanleiding en beschrijving huidige situatie	9
1.3.1 Nadere omschrijving van de huidige situatie	10
1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst	12
1.3.3 Wijze van aanbesteding	15
1.3.4 Contractpartij	16
1.3.5 Contactpersonen	16
1.3.6 Klachtenafhandeling	16
1.4 Planning	18
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE	20
2.1 Informatiebijeenkomst	20
2.2 Inlichtingen	20
2.3 Wijze van aanbieden inschrijving	21
2.4 Voorwaarden	22
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	23
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	23
3.2 Geschiktheidseisen	24
3.2.1 Financiële en economische draagkracht:	24
3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	25
3.2.3 Beroepsbevoegdheid	27
4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	28
4.1 Eisen	28
4.2 Overige gegevens en bijlagen	28
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	30
5.1 Beoordelingsprocedure	30
5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen	30
5.1.2 Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria	30
5.1.3 Toelichting op het sub gunningcriterium kwaliteit	3433
5.1.4 Toelichting op het sub gunningcriterium prijs	4039
5.2 Gunningprocedure	4240
BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS	
4342	
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument	4342
Bijlage 1.B Referentieopdracht	4342
BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	4342
BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD ICT HARDWARE	4342

BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN	<u>4342</u>
BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN	<u>4342</u>
Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst	<u>4342</u>
Bijlage 5.C. Verwerkersovereenkomst	<u>4342</u>
Bijlage 5.D Wachtkamerovereenkomst	<u>4342</u>
BIJLAGE 6 STROOMDIAGRAMMEN.....	<u>4443</u>
Bijlage 6.A. Stroomdiagram instroom – start Bestelfproces	<u>4443</u>
Bijlage 6.B. Stroomdiagram uitstroom (inname apparatuur)	<u>4443</u>
Bijlage 6.C. Stroomdiagram proces incidenten	<u>4443</u>
Bijlage 6.D. Stroomdiagram life cycle management proces	<u>4443</u>
Bijlage 6.E. Stroomdiagram apparatuur niet PDC gerelateerd	<u>4443</u>
Bijlage 7 SPECIFICATIES APPARATUUR	<u>4443</u>
Bijlage 8: IAM voorwaarden	<u>4443</u>
Bijlage 9: DE VISIE VAN KENTALIS OP DUURZAAMHEID	<u>4443</u>
Bijlage 10: VRAAG EN ANTWOORD FORMULIER	<u>4443</u>

DEFINITIES

ICT hardware voor de werkplek: hieronder worden o.a. verstaan: laptops, desktops, thin clients, tablets, smartphones, wearables, specials zoals stille PC's en randapparatuur, accessoires en toebehoren benodigd voor het gebruik van de geleverde hardware, waaronder ook voor ergonomisch werken (o.a. muizen, headsets, toetsenborden, beeldschermen, docking stations voor laptops, gegevensdragers, webcams), streaming devices, hardware ten behoeve van de on-premise infrastructuur (o.a. storage), de levering van vergader- en opname apparatuur (o.a. TV's, speakers, camera's, opname devices, (video)vergadersystemen) en eventuele producten die niet zijn benoemd, maar wel logischerwijs behoren tot de scope van de ICT hardware voor werkplek en bijbehorende randapparatuur.

LCM (Life Cycle Management): het beheren van de ICT hardware voor de werkplek gedurende de volledige technische levenscyclus. Dit omvat alle fasen vanaf de initiële planning en ontwikkeling, via productie en distributie, tot gebruik en uiteindelijke verwijdering of herinzet.

Opdrachtwaarde: voor het berekenen van de waarde van de opdracht wordt uitgegaan van de totale waarde van de opdracht exclusief btw. Om de totale waarde te berekenen moeten ook eventuele opties of verlengingen bij de overeenkomst worden meegenomen.

PDC (Product Diensten Catalogus): Een product- en dienstencatalogus ondersteunt de processen van ICT-dienstverlening. Het zorgt voor transparantie en verbetert de gebruikerservaring. Een PDC biedt een centrale plek waar medewerkers en afdelingen duidelijk kunnen zien welke ICT-diensten beschikbaar zijn en onder welke voorwaarden deze geleverd worden en wanneer er gebruik van kan worden gemaakt.



1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de levering van ICT-hardware voor de werkplek en bijbehorende dienstverlening voor Koninklijke Kentalis met aanbestedingskenmerk Kentalis-JM-HA-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 zal plaatsvinden.

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

Kentalis is een landelijke expertiseorganisatie voor mensen met een beperking in horen of communiceren. Wij vinden het belangrijk dat zij kunnen communiceren met anderen en meedoen aan de samenleving. Daarom bieden wij onderzoek, diagnostiek, zorg, speciaal onderwijs, ambulante begeleiding op school en werkbegeleiding. De organisatie is trots op haar multidisciplinaire aanpak en haar bijdrage aan kennisontwikkeling en maatschappelijke zorginnovatie.

Voor wie zijn we er?

Kentalis is er voor mensen met (een vermoeden van):

Een taalontwikkelingsstoornis (TOS) Dit is een neurocognitieve ontwikkelingsstoornis en betekent dat taal in de hersenen minder goed wordt verwerkt. Een kind met TOS heeft bijvoorbeeld veel moeite met praten of het begrijpen van taal. De taal- en spraakontwikkeling verloopt hierdoor anders dan bij leeftijdsgenoten.	Doof- en slechthorendheid Slechthorend of doof zijn: het betekent voor iedereen iets anders. Het feitelijke gehoorverlies verschilt, net als de oorzaken en gevolgen. Ook maakt iedereen persoonlijke keuzes, bijvoorbeeld op het gebied van identiteit, taal, hulpmiddelen en communicatie. Kentalis biedt ook diagnostiek en behandeling voor cliënten met een hulpvraag over tinnitus.
Een beperking in horen én zien Als iemand slecht hoort én ziet, noemen we dat een beperking in horen én zien (doofblindheid). Er zijn verschillende vormen. Soms is het aangeboren, soms ontstaat het op latere leeftijd. De meeste mensen met een beperking in horen én zien kunnen nog wel iets horen of zien.	Een communicatief meervoudige beperking Een communicatief meervoudige beperking (CMB) betekent: een combinatie van meerdere beperkingen die invloed hebben op de communicatie. Bijvoorbeeld een taalontwikkelingsstoornis en ontwikkelingsstoornis. Of gehoorverlies, een verstandelijke beperking en een lichamelijke beperking.

Deze doelgroepen bedient Kentalis vanuit de kernactiviteiten die de organisatie bestaansrecht geven:

Onderwijs: Kentalis Onderwijs bestaat uit 48 onderwijseenheden: 38 scholen voor speciaal onderwijs en voor voortgezet speciaal onderwijs, en 10 ambulante diensten die leerlingen begeleiden in het regulier onderwijs (po, vo en mbo). Onze locaties zijn door heel Nederland te vinden. In totaal hebben we circa 6.800 leerlingen, waarvan we circa 3.700 leerlingen begeleiden in het regulier onderwijs. Dat doen we met ongeveer 2.000 medewerkers.



We streven ernaar leerlingen zo veel mogelijk in een inclusieve setting onderwijs te laten ontvangen, daarvoor werken we intensief samen met het regulier onderwijs.

Audiologische Centra: De audiologische centra verrichten specialistisch onderzoek naar de taal- en spraakontwikkeling of bij gehoorproblemen. Daarnaast kunnen volwassenen met oorsuizen (tinnitus) of hyperacusis en mensen een communicatief meervoudige beperking of beperking in horen én zien bij het audiologisch centrum terecht voor onderzoek, advies en behandeling.

Jaarlijks wordt er vanuit 13 locaties in heel Nederland bij bijna 17.000 mensen onderzoek verricht.

Extramuraal: Extramuraal biedt behandelzorg aan mensen die slecht- horend, doof of doofblind zijn of een taalontwikkelingsstoornis (TOS) of communicatief meervoudige beperking hebben. Extramuraal Zorg behandelt vanuit 70 locaties op jaarbasis zo'n 6.500 kinderen, jongeren en volwassenen. Deze behandeling kan individueel zijn of in groepsverband.

Wonen & dagbesteding: Wonen & Dagbesteding biedt voor mensen die naast hun auditieve beperking ook een andere (verstandelijke) beperking hebben wonen en dagbesteding op verschillende locaties in Nederland: Brabant, Vries (Drenthe) en Amsterdam. Op deze locaties bieden we een voor de client passend orthocommunicatief klimaat. Dit betekent voor iedereen iets anders, afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. In totaal wonen ruim 350 cliënten bij Kentalis.

Academie: Kentalis Academy is ons expertisecentrum op het gebied van gehoor- en communicatieproblemen. We ontwikkelen, gebruiken en delen onze kennis actief en werken samen met anderen om hun expertise te vergroten. De academie biedt vakinhoudelijke opleidingen en voert wetenschappelijk onderzoek uit in samenwerking met zorg, onderwijs en universiteiten. We hebben leerstoelen aan de Radboud Universiteit Nijmegen voor taalontwikkelingsstoornissen en doof/slechthorendheid, en aan de Rijksuniversiteit Groningen voor communicatief meervoudig beperkte/doofblinde personen. Jaarlijks worden er circa 12.000 cursussen gegeven (intern en extern) aan professionals en ouders. De Kentalis International Foundation zorgt voor internationale kennisuitwisseling.

Het primaire proces wordt ondersteund door de ondersteunde diensten waaronder o.a. Inkoop, Finance, ICT en Facilitaire dienst.



De cijfers zijn weergegeven over 2023 en geven een goed beeld van de huidige situatie anno 2025.

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.

Hieronder is een kaart weergegeven waarop met rode stippen de huidige locaties van Kentalis zijn weergegeven. Door de ontwikkeling naar inclusief onderwijs wordt steeds meer bewogen naar reguliere onderwijssettings. Deze zijn niet opgenomen in de kaart. Dit betekent dat de dienstverlening door de partner de medewerker dient te volgen.

Kaart met adressen waar Kentalis gevestigd is (bron: Google)



1.3 Aanleiding en beschrijving huidige situatie

De huidige overeenkomst van Kentalis voor de levering van ICT-hardware voor werkplekken loopt af, wat aanleiding is voor een nieuwe aanbesteding. Dit moment wordt tevens benut om de dienstverlening m.b.t. ICT hardware voor de werkplek duurzaam en toekomstbestendig in te richten. Kentalis voert momenteel veel taken rond uitgifte, inname, afhandeling van defecte ICT hardware voor de werkplek en beheer van ICT hardware voor de werkplek zelf uit. Echter er zijn een aantal knelpunten die Kentalis momenteel ervaart:

- De beschikbaarheid van de eigen regionale ICT-ondersteuner (RIO) die een belangrijke schakel is in dit proces, vormt een risico in de continuïteit van de dienstverlening.
- Medewerkers zijn ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening zoals de snelheid waarmee een defect wordt opgelost etc. Op zorg- en onderwijslocaties kan dit ernstige gevolgen hebben omdat de zorg of het onderwijs dan niet kan doorgaan.
- Kentalis voert geen actief life cycle management (LCM) uit.
- Het huidige kernassortiment wordt momenteel Kentalis breed aangeboden. Kentalis wil toe naar sector- of profielgericht assortiment waarbij er specifieke uitwijkmogelijkheden zijn.



- Administratieve handelingen bij in-, uit- en doorstroom van medewerkers van Kentalis worden niet adequaat uitgevoerd.

Daarom kiest Kentalis ervoor deze dienstverlening – inclusief LCM, administratieve afhandeling (o.a. in het CMDDB) en logistiek uit te besteden aan een gespecialiseerde partner.

1.3.1 Nadere omschrijving van de huidige situatie

In de huidige situatie vraagt de aanvrager via het incident management systeem (IMS, thans TOPdesk) de ICT hardware voor de werkplek aan. Deze wordt door inkoop en/of een RIO besteld via het bestelportaal van de huidige leverancier. De afhandeling van de bestelling en de facturatie verloopt via een OCI koppeling via AFAS. De sector / afdeling (bijv. onderwijs of afdeling facilitair) is budgethouder van de aangeschafte ICT hardware en beoordeelt de aanvraag via AFAS. De afdeling ICT van Kentalis is de beheerder van de hardware en zorgt voor de veiligheid van de werkplek en het beheer daarvan. De bestelling komt binnen bij de huidige partner en deze draagt zorg voor:

- de Kentalis sticker;
- het plaatsen van het juiste image en/of beheertools;
- het versturen van de bestelling naar de aangegeven Kentalis locatie.

Daarnaast koppelt de leverancier via een CSV-bestand o.a. de sticker- en serienummers terug voor de import in de CMDDB. Er zijn knelpunten in de betrouwbaarheid van o.a. de Configuration Management Database (CMDDB) (TOPdesk).

De bestelling arriveert op een locatie en de receptie stelt de RIO hiervan op de hoogte. De RIO haalt het pakket op, voert de administratieve afhandeling uit in het CMDDB. Daarnaast registreert de RIO de ontvangstbevestiging in AFAS voor de financiële afwikkeling. Tot slot maakt de RIO de ICT hardware gebruiksklaar waar nodig en plant een afspraak in met de eindgebruiker om de hardware op te halen.

Huidige aantallen ICT hardware

Hieronder zijn cijfers over de huidige situatie weergegeven. De cijfers zijn gebaseerd op de meest recente beschikbare gegevens en geven een indicatief beeld van de huidige situatie. Echter het huidige CMDDB van Kentalis is niet volledig op orde en om die reden kunnen cijfers in werkelijkheid iets afwijken.

Peildatum juni 2025

ICT hardware voor de werkplek	Aantal in CMDB geregistreerd	Aantal actief afgelopen 120 dagen conform Microsoft Configuration Manager (SCCM)
Laptops	3.551	2.958
Desktops	1.618	1.540
Mobiele telefoons	3.466	n.v.t.
Tablets	3.779	n.v.t.

Peildatum 17 september 2025

Aanschafjaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Desktop		18	122	108	766	365	12	23	8	85	168	1.675
Laptop	2	28	92	167	390	480	419	406	641	317	1.120	4.062
Mobiel		1	-	95	227	534	411	621	525	507	501	3.422
Tablet	3	8	305	321	185	290	304	222	639	788	696	3.761

In- en uitstroom medewerkers in oktober 2023 – maart 2025

- Instroom: 1.728
- Uitstroom: 1.543

Hieronder is een overzicht weergegeven van de ingekochte ICT hardware voor de werkplek in 2023 en 2024.

Verkopen	2023	2024
Tablet	641	471
Reguliere cover tablet	407	224
Kidsproof cover	302	428
Mobiele telefoon	548	546
Cover mobiele telefoon	941	577
Laptop	820	1.057
Muis	984	956
Laptoptas	535	542



Opdrachtwaarde

Op basis van de huidige uitgaven, behoefte aan life cycle management en inkoop van de dienstverlening verwacht Kentalis een Opdrachtwaarde over de gehele looptijd van de overeenkomst (maximaal 8 jaar) van ca. € 21 miljoen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

De opdrachtwaarde kan 50% naar boven en naar beneden afwijken.

1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst

In de gewenste situatie wordt Kentalis volledig door de partner ontzorgd in het leveren van de ICT hardware voor de werkplek en de bijbehorende dienstverlening conform onderstaande scope:

De levering van:

1. ICT hardware voor de werkplek (o.a. laptops, desktops, thin cliënts, tablets, smartphones, wearables, specials zoals stille PC's).
2. Randapparatuur, accessoires en toebehoren benodigd voor het gebruik van de geleverde ICT hardware voor de werkplek, waaronder ook voor ergonomisch werken (o.a. muizen, headsets, toetsenborden, beeldschermen, docking stations voor laptops, gegevensdragers, webcams)
3. Streaming devices
4. ICT hardware ten behoeve van de on-premise infrastructuur (o.a. storage)
5. De levering van vergader- en opname apparatuur (o.a. TV's, speakers, camera's, opname devices, (video)vergadersystemen)
6. Eventuele producten die niet zijn benoemd, maar wel logischerwijs behoren tot de scope van de ICT hardware voor werkplekken en bijbehorende randapparatuur.

Buiten scope:

- Multifunctionals inclusief cartridges
- Hardware ten behoeve van WLAN
- Medische devices zoals polsdrukkers, alarmering
- Hardware voor lessignaleringsystemen
- Digiborden en touchscreens
- Narrowcasting

De levering van bijbehorende dienstverlening die betrekking heeft op het proces van:

- a. Aanschaf van ICT hardware voor de werkplek;
 - b. Levering van ICT hardware voor de werkplek bij instroom van (nieuwe) medewerkers;
 - c. Gebruiksklaar maken van ICT hardware voor de werkplek (incl. configuratie en installatie);
 - d. Reparatie en vervanging van defecte ICT hardware voor de werkplek;
 - e. Retourneren van ICT hardware voor de werkplek;
 - f. Geschikt maken voor het opnieuw inzetten van ICT hardware binnen Kentalis;
 - g. Veilig buiten gebruik stellen van apparatuur (incl. datavernietiging);
 - h. Terugname van ICT hardware voor de werkplek bij uitstroom van medewerkers;
 - i. Life Cycle Management;
 - j. Bestellen van ICT hardware buiten de PDC-standaard;
 - k. Uitvoering van logistieke processen (zoals distributie en transport);
 - l. Serviceverlening, administratieve afhandeling en financiële verwerking;
 - m. Beheer en actualisatie van de Configuration Management Database (CMDB);
 - n. De dienstverlening die betrekking heeft op het gebruiksklaar maken van de mobiele telefoons (o.a. uitpakken, SIM kaart plaatsen, abonnement koppelen aan provider, registratie van toestel en abonnement in het CMDB) wordt per 1 januari 2027 toegevoegd. Tot 1 januari 2027 heeft Kentalis een overeenkomst met een leverancier voor de dienstverlening t.a.v. de mobiele telefoons.
2. De succesvolle implementatie van de dienstverlening zoals omschreven in het programma van eisen en opgenomen in de concept stroomdiagrammen. Inclusief de activiteiten (bijv. een vooronderzoek en de OCI-webshop met AFAS voor het bestellen) die nodig zijn om de dienstverlening succesvol te implementeren.
 3. Het adviseren ten aanzien van (toekomstbestendige) doelmatige aanschaf (bijv. kosten vervanging / onderhoud, bulkinkoop, langlopende contracten met leveranciers etc.), levering en plaatsing van ICT hardware die binnen scope van de aanbesteding valt.
 4. Regulier reactief adviseren over nieuwe technologische ontwikkelingen in de markt, wanneer Kentalis hier behoefte aan heeft en tevens periodiek proactieve advisering.
 5. Overige dienstverlening die niet in de scope is benoemd, maar logischerwijs wel tot de scope van de dienstverlening bij de levering van ICT hardware voor de werkplek behoort.
 6. Dienstverlening die de leverancier dient te kunnen leveren en door Kentalis optioneel kan worden afgenomen:
 - a. het (ver)plaatsen en beheren van beeldschermen, desktops, docking stations, schermen, (video)vergaderapparatuur etc.
 - b. het preventief, correctief en adaptief beheer en support op (video) vergaderapparatuur.

Kentalis heeft de ideeën over de toekomstige situatie in een aantal hoofdprocessen opgenomen als stroomdiagrammen welke zijn bijgevoegd in bijlage 6. Zij wil gebruik maken van de expertise van de partij voor het optimaal inzetten van deze processen. Hier zal in het gunningscriterium 'K1 Dienstverlening' nader op in worden gegaan.

Kentalis wil met één partner een raamovereenkomst sluiten om de volgende doelstellingen te behalen:

1. *Verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening*
Door één integrale oplossing te realiseren waarbij de partner Kentalis ontzorgt in alle processen rondom ICT-hardware voor de werkplek (zoals het e.e.a. wordt getriggerd door instroom/uitstroom medewerkers, incidentafhandeling, life cycle management en bestellingen buiten de PDC), inclusief logistieke en administratieve verwerking en het verwerken en bijwerken van het CMDB.
2. *De inrichting van een efficiënte en toekomstbestendige ICT-dienstverlening*
De partner adviseert, richt in en voert uit met als doel:
 - a. Continuïteit en uitvoerbaarheid van het ICT-proces.
 - b. Aantrekken en behouden van medewerkers.
 - c. Tijdige beschikbaarheid van ICT hardware voor de werkplek ter ondersteuning van onderwijs, zorg en de ondersteunende afdelingen.
 - d. Lagere Total Cost of Ownership (TCO) via datagedreven LCM, inzicht in ICT hardware voor de werkplek en scherpe inkoop op Europees niveau.
3. *Duurzaamheid en social return*
Samenwerking met focus op:
 - a. Verlengen levensduur en (her)inzet van hardware met minimale milieu-impact.
 - b. Creëren van stage- en werkplekken voor Kentalis-leerlingen en cliënten.
 - c. Duurzame leveringsketen (transport, verpakkingen, CO2-reductie).

Overeenkomst

Kentalis wil met één partner een raamovereenkomst sluiten voor 4 jaar welke 2 keer te verlengen is voor 2 jaar. In totaal gaat het om een looptijd van maximaal 8 jaar. De motivatie om af te wijken van de maximum termijn van 4 jaar is als volgt: er wordt een langdurig partnership aangegaan om het proces van uitbesteding efficiënt in te richten en op elkaar af te

stemmen. Dit vergt een implementatie die tijd en geld kost en om die reden is langere duur dan 4 jaar gerechtvaardigd.

1.3.3 *Wijze van aanbesteding*

1.3.3.1 Wachtkamervereenkomst

Aan de best scorende Inschrijver wordt de uitvoering van de opdracht gegund. De nummer twee in rangorde van de beoordeling neemt plaats in de “wachtkamer” zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit Kentalis tegenover staat.

In het geval dat de uitvoerende partij, welke als eerste in de rangorde is geëindigd, de overeenkomst niet nakomt krijgt deze een ingebrekestelling. Waarin de uitvoerende partij maximaal zes (6) maanden de tijd wordt geboden om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering na de gestelde periode nog steeds niet voldoet kan Kentalis de overeenkomst ontbinden. De opdracht wordt voor de resterende contractperiode “doorgeschoven” naar de opvolgend best scorende inschrijver in rangorde (nummer 2). Het doorschuiven van de opdracht kan tevens worden toegepast wanneer de overeenkomst, met de broker aan wie de opdracht aanvankelijk definitief is gegund, om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart u dat u instemt met de wachtkamerconstructie en in het geval dat zij als tweede eindigen een “wachtkamervereenkomst” afsluiten. Ook verklaren zij dat zij in een dergelijk geval binnen maximaal 6 maanden na de aankondiging dat de opdracht zal worden doorgeschoven, met een redelijke termijn voor het regelen van de overgang, de uitvoering van de dienstverlening conform de scope van de opdracht over kunnen nemen.

De inschrijving van de nummer 2 wordt “bevroren”, alleen de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek (zie Bijlage 5.A. Concept raamovereenkomst) aangepast. De looptijd van de wachtkamervereenkomst is 1 jaar. In bijlage 5.D. heeft Kentalis de concept wachtkamervereenkomst opgenomen.

1.3.3.2 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.

1.3.3.3 Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De gemotiveerde reden hiervoor is:

- Kentalis wil de levering van de ICT hardware voor de werkplek en de dienstverlening integraal bij één partij onderbrengen. Dit zorgt ervoor dat het proces van bestellen en de dienstverlening m.b.t. uitlevering zo efficiënt mogelijk kan worden ingericht.

Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling

1.3.4 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.

1.3.5 Contactpersonen

	Koninklijke Kentalis		
<i>Procesbegeleider</i>	Janneke Evers	<i>Functie</i>	Strategisch inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	06 22338282	<i>E-mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Viviane Lambermont	<i>Functie</i>	Strategisch inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	-	<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. Kentalis heeft de mogelijkheid om partijen hierop uit te sluiten.

1.3.6 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: sp-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.

1.4 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. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Naam	Datum en tijdstip
Offertefase	
Publiceren aankondiging van de opdracht	19 augustus 2025
Inlichtingenbijeenkomst inschrijffase	2 september van 14.00 uur – 15.00 uur
Sluiting termijn voor indienen van vragen (1)	8 september om 17.00 uur
Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen (1)	18 september 2025
Sluiting termijn voor indienen van vragen (2)	<u>29 september 2025 om 12:00 uur</u>
Beschikbaar stellen nota van inlichtingen 2	<u>9 oktober 2025</u>
Sluiting termijn indienen vragen (3)	<u>16 oktober 2025 om 15:00 uur</u>
Optioneel: mogelijkheid mondelinge toelichting op schriftelijk gestelde vragen	<u>23 oktober 2025</u>
Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen (3)	<u>6 november 2025</u>
Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen	<u>1 december 2025 10:00 uur</u>
Evaluatiefase	
Presentatie	<u>8 december 2025</u>
Terugkoppeling score op kwaliteit + ranking prijs	<u>13 november 2025</u>

Naam	Datum en tijdstip
Sluitingsdatum biedingsronde (via Berichtenmodule TenderNed)	25 november 2025 om 17:00 uur
Presentatie winnende partij aan directie	13 januari 2026
Verwachte datum van de mededeling van gunningsbeslissing	22 januari 2026
Bezwaarperiode	22 januari t/m 11 februari 2026 19
Publiceren aankondiging van de gegunde opdracht	12 februari 2026
Gunningsfase	
Startdatum overeenkomst	Eind januari 2026 eind februari 2026
Start vooronderzoek – implementatie	Januari / eind februari / begin maart 2026 – N.t.b.

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

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

2.1 Informatiebijeenkomst

Binnen enkele dagen na de publicatie zal Kentalis een informatiebijeenkomst organiseren. Doel van de informatiebijeenkomst is het toelichten van de aanbestedingsdocumentatie om inschrijvers op weg te helpen met hun Inschrijving, er wordt geen nieuwe of aanvullende informatie verschaft.

De informatiebijeenkomst zal plaatsvinden op de datum en het tijdstip zoals aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'termijnen' bij "*Inlichtingenbijeenkomst inschrijffase*", waarbij de strategisch inkoper, de projectleider(s) ICT, teammanager ICT services en afgevaardigden vanuit het primaire proces, namens Koninklijke Kentalis aanwezig zullen zijn.

Indien u van de uitnodiging gebruik wilt maken, dan dient u **uiterlijk 1 september 2025 om 12:00 uur** te berichten via TenderNed door wie uw organisatie vertegenwoordigd zal worden (max. 2 personen).

Als de informatiebijeenkomst geen doorgang vindt, wordt u hiervan op de hoogte gesteld.

2.2 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent deze aanbesteding kunnen uitsluitend via bijlage 10 "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.

Optioneel: mondelinge toelichting *nota van inlichtingen 3*

Kentalis biedt de mogelijkheid tot een mondelinge nota van inlichtingen. Dit is een sessie waarin Kentalis mondeling vragen beantwoordt die vooraf schriftelijk zijn ingediend door deelnemers. De focus ligt enkel op verduidelijking van de reeds geformuleerde eisen en voorwaarden. Het doel is om duidelijkheid te verschaffen en een gelijk speelveld te waarborgen.

De spelregels zijn:

- Schriftelijke vragen: Vragen moeten vooraf schriftelijk ingediend worden binnen de gestelde termijn.
- Gelijke behandeling: Alle deelnemers krijgen gelijke toegang tot de antwoorden, die voor iedereen zichtbaar zijn.
- Geen inhoudelijke wijzigingen: Er mogen geen nieuwe voorstellen of wijzigingen aan de aanbestedingseisen worden gedaan.
- Documentatie: Antwoorden worden schriftelijk gedeeld met alle deelnemers conform het gestelde in de planning.
- De tijdsduur is per deelnemer gelijk.

Deelnemers kunnen zich **uiterlijk tot en met 21 oktober 2025 om 17:00 uur** aanmelden via de berichtenmodule van TenderNed.

2.3 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. Let op: de biedingsronde voor prijs vindt plaats via de Berichtenmodule van TenderNed.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden gescand of te zijn voorzien van een gekwalificeerde handtekening die voldoet aan beveiligingsniveau IV (PKI overheidscertificaat).

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 ertoe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.



Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 2. Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 3. Prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria incl. SLA
Pro forma factuur met tenaamstelling conform inschrijving in Kamer van Koophandel

2.4 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.A). 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. Passend is bijvoorbeeld een verzekering ten bedrage van de maximale aansprakelijkheid conform de inkoopvoorwaarden.

- Inzage in de netto prijzen van fabrikant/distributeur voor de ICT hardware voor de werkplek die zijn aangeboden.

- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.
- Pro forma factuur met tenaamstelling conform inschrijving in Kamer van Koophandel

Zo nodig kan 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 raamovereenkomst, 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 raamovereenkomst 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. Passend is bijvoorbeeld een verzekering ten bedrage van de maximale aansprakelijkheid conform de inkoopvoorwaarden.
- 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 kerncompetenties die worden aangetoond door het overleggen van een referentie per kerncompetentie. Er mogen dus maximaal 2 referenties worden ingediend.

- Kerncompetentie 1: inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de levering van ICT hardware voor de werkplek en bijbehorende randapparatuur en bijbehorende dienstverlening vergelijkbaar met de scope van de aanbestede opdracht bij een organisatie met landelijk verspreide vestigingen met een minimale Opdrachtwaarde van € 6.500.000 excl. btw.
- Kerncompetentie 2: inschrijver heeft aantoonbaar de dienstverlening behorende bij de ICT hardware voor de werkplek (o.a. proces uitgifte ICT hardware bij (nieuwe) medewerker, het afhandelen van incidenten/defectmeldingen, proces bij uitstroom van de medewerker, life cycle management etc.) inclusief logistieke en administratieve afhandeling zoals uitgevraagd in deze aanbesteding minimaal 1 jaar naar tevredenheid uitgevoerd bij een organisatie met landelijk verspreide vestigingen. De implementatieperiode is bij deze opdracht minimaal 1 jaar afgerond.

De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.

Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven die minimaal 3 jaar lopen 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.

Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer is gecertificeerd volgens de ISO 27001 en/of NEN7510 of een vergelijkbare certificering met minimaal een beveiligingsbeleid waarmee zij kan aantonen dat de bedrijfsvoering gebaseerd is op een normenkader waardoor keuzen m.b.t. informatiebeveiliging zijn gewaarborgd. De volledige dienstverlening (waaronder het proces m.b.t. datavernietiging op hardware voor de werkplek) valt binnen de reikwijdte van de certificering. Inschrijver dient hiertoe een verklaring van toepasselijkheid voor te leggen.

Indien opdrachtnemer (nog) niet beschikt over de gevraagde certificering, toont hij voorafgaand aan gunning aan dat hij voldoet aan de relevante beheersmaatregelen uit de genoemde normen en gelijkwaardige maatregelen heeft getroffen. Certificering wordt aangetoond met een geldig certificaat inclusief scope van certificering én een Verklaring van Toepasselijkheid. De toetsing op gelijkwaardigheid wordt uitgevoerd door de afdeling Informatiebeveiliging en Privacy (IBP) van Opdrachtgever. IBP beoordeelt of de reikwijdte van de maatregelen aansluit op de aard van de dienstverlening.

Milieu

De inschrijver beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie.
- Concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen.
- Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten.
- Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.
- Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

Mogelijke bewijsmiddelen

- ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat.
- Verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken.
- Of gelijkwaardig.

Als 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.



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.

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4. Lijst van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 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 2 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 sub gunningcriterium 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 conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen. Het indienen van varianten is niet toegestaan.

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 Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Bijlage 1.B Referentieopdracht;
- Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;
- Bijlage 3 Prijzenblad;
- Bijlage 4 Lijst van eisen;
- Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst;



Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 incl. Module ICT;
Bijlage 5.C. Verwerkersovereenkomst;
Bijlage 5.D. Wachtkamerovereenkomst;
Bijlage 6.A. Stroomdiagram instroom - start Bestelproces;
Bijlage 6.B. Uitstroom (inname apparatuur);
Bijlage 6.C. Stroomdiagram proces incidenten;
Bijlage 6.D. Stroomdiagram life cycle management proces;
Bijlage 6.E. Stroomdiagram Aanvraag apparatuur niet PDC gerelateerd
Bijlage 7 Specificaties apparatuur;
Bijlage 8: IAM voorwaarden Kentalis;
Bijlage 9: De visie van Kentalis op duurzaamheid;
Bijlage 10: Vraag en antwoordformulier.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.15.1), 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.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: +Hoofdttekst (Calibri), 11 pt

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 sub gunningscriteria 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** betreffende 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 afgevaardigden vanuit verschillende sectoren en afdelingen van Kentalis met de hierna volgende functies:

- Business controller
- (Senior) medewerker ICT infrastructuur
- Teammanager ICT services
- HR Business partner
- Manager extramuraal

- Manager audiologische centra
- Manager onderwijs, ondersteund door de ICT portfolioadviseur onderwijs
- **Manager wonen en dagbesteding**
- Duurzaamheidscoördinator (specifiek voor sub gunningscriterium K3: onderdeel duurzaamheid)
- **Informatiebeveiliging (onderdeel J van K1) wordt beoordeeld door de afgevaardigde vanuit het team Informatiebeveiliging en Privacy.**

heeft opmaak toegepast: Markeren

heeft opmaak toegepast: Markeren

Om de AFAS gerelateerde zaken in de inschrijvingen te beoordelen hebben de beoordelaars van ICT de mogelijkheid af te stemmen met de functioneel applicatiebeheerder(s) van AFAS en TOPdesk van Kentalis.

Indien door omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt 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.

Beoordelingssystematiek

In deze aanbesteding is gekozen voor een gefaseerde beoordeling op basis van kwaliteitscriteria met puntensysteem (Beste Prijs Kwaliteit Verhouding), waarbij eerst de kwaliteit wordt beoordeeld en alleen inschrijvers die minimaal vastgestelde rapportcijfers behalen, doorgaan naar de prijsbeoordeling. De keuze om eerst de minimale kwaliteit te waarborgen garandeert dat alleen inschrijvers die voldoen aan de gewenste kwaliteit doorstromen. Dit voorkomt dat alleen prijs leidend is. Wel stimuleert deze aanpak concurrerende prijzen wat leidt tot een betere totaaloplossing voor Kentalis.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen en kent per subgunningscriterium een rapportcijfer toe op basis van de beschrijving in tabel 1. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een gezamenlijk consensusrapportcijfer per kwaliteitscriterium. Alle gegeven scores worden afgerond op 2 decimalen.

Indien consensus niet wordt bereikt, wordt het rapportcijfer voor het kwaliteitscriterium bepaald op basis van een **gegroepeerd gewogen gemiddelde**, waarbij per functionele groep (Onderwijs, Zorg, Concern) eerst het groepsgemiddelde wordt berekend. De eindscore wordt

vervolgens vastgesteld als het rekenkundig gemiddelde van deze drie groepsgegevens, zodat elke groep gelijk meetelt, ongeacht het aantal beoordelaars per groep.

Tabel 1 rapportcijfer

Rapport-cijfer	Beschrijving
10	Perfect – Optimaal, overstijgt de verwachtingen ruimschoots, zeer overtuigend en innovatief.
9	Uitstekend – Voldoet volledig, overduidelijk en voegt duidelijke meerwaarde toe.
8	Zeer goed - duidelijk bovengemiddeld met sterke kwaliteit en waarde.
7	Goed – Voldoet duidelijk en ruimschoots en heeft enkele pluspunten.
6	Voldoende – Voldoet, maar beperkt onderbouwd of zonder bijzondere invulling.
5	Matig – Voldoet op hoofdlijnen, maar belangrijke onderdelen zijn onduidelijk.
4	Onvoldoende – Voldoet slechts gedeeltelijk, risico's of hiaten aanwezig.
3	Slecht – Voldoet nauwelijks, veel onduidelijk of onaannemelijk.
2	Zeer slecht – Voldoet vrijwel niet, ongeschikt voorstel.
1	Onduidelijk of niet relevant – Bijna geen relatie met gevraagde invulling, grote tekortkomingen.
0	Niet ingediend of volledig naast de vraag.

Na de beoordeling op kwaliteit vindt een beoordeling plaats van de prijs. De inschrijvingen van die voldoen aan onderstaande 3 criteria worden geselecteerd:

- de inschrijving voldoet aan alle gestelde eisen;
- op alle kwalitatieve gunningscriteria (K1 t/m K3) de gestelde minimale rapportcijfers of hoger hebben behaald én
- de prijzen voor het onderdeel de ICT hardware voor de werkplek en de dienstverlening op bijlage 3 'Prijzenblad ICT hardware' liggen boven het minimum en onder de maximum prijzen.

Inschrijvers die hier niet aan voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De partij die op alle kwalitatieve gunningscriteria (K1 t/m K3) de gestelde minimale gemiddelde rapportcijfers of hoger heeft behaald **én** de laagste totaalprijs heeft: Bijlage 3 Prijzenblad ICT Hardware: inschrijfprijs ICT hardware voor de werkplek + inschrijfprijs dienstverlening heeft wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

Kentalis behoudt zich het recht voor om:

- de procedure te wijzigen of beëindigen indien na beoordeling van de kwaliteit blijkt dat onvoldoende inschrijvers voldoen aan de gestelde minimumeisen.
- Indien slechts één inschrijving aan de gestelde eisen voldoet, toetst Kentalis de ingediende prijzen op marktconformiteit en concurrerend karakter. Deze toetsing vindt plaats aan de hand van vergelijkbare prijsinformatie die beschikbaar is via de inkooporganisatie SIVON of andere relevante en objectieve marktreferenties. Indien uit deze toets blijkt dat de aangeboden prijzen niet marktconform of disproportioneel zijn, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de inschrijving niet te gunnen dan wel nadere onderhandelingen te starten binnen de kaders van de aanbestedingswet- en regelgeving.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke laagste totaalprijs hebben dan zal gegund worden aan de inschrijver met het hoogste rapportcijfer op de dienstverlening. Indien die rapportcijfers ook gelijk is dan wordt gegund aan de inschrijver met het hoogste rapport cijfer op implementatie. Indien het rapportcijfer voor implementatie ook gelijk is dan wordt gegund aan de inschrijver met het hoogste rapport cijfer op duurzaamheid. Als er dan nog steeds geen economisch meest voordelig inschrijver kan worden aangewezen dan wordt er geloot in het bijzijn van de betreffende partijen.

- **Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Minimale rapportcijfer
K1.	Dienstverlening	8,00
K2.	Implementatie	7,00
K3.	Duurzaamheid en social return on investment (SROI)	7,00



5.1.3 Toelichting op het sub gunningcriterium kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve sub gunningcriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

K1: Dienstverlening (minimaal een rapportcijfer van 8,00)

Kentalis heeft als doel om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

In dit gunningscriterium kijkt Kentalis naar de kwaliteit en effectiviteit van de voorgestelde dienstverlening. Inschrijvers worden gevraagd onderstaande sub gunningscriterium helder en volledig uit te werken.

Sub gunningscriterium	Rapportcijfer
a) Op welke wijze kan inschrijver Kentalis het vertrouwen bieden dat het dienstverleningsmodel, zoals omschreven in de scope, op een efficiënte manier succesvol wordt ingericht met als doel dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de omschreven doelstellingen worden behaald?	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.

Sub gunningscriterium	Rapportcijfer
b) Kentalis heeft stroomdiagrammen bijgevoegd met de ideeën van Kentalis over de toekomstige inrichting van de dienstverleningsprocessen. Kentalis maakt graag gebruik van de expertise van de partij en best practices over de wijze waarop de processen optimaal worden ingericht. Uitgangspunt voor Kentalis is een gebruiksvriendelijk en inzichtelijk proces voor betrokkenen waarbij zoveel mogelijk via de bestaande systemen van Kentalis AFAS en TOPDesk wordt gewerkt. Denk hierbij aan het in dienst- en uitdiensttredingsproces, het afsluiten van de bruikleenovereenkomst, efficiënte facturatie etc. Graag ontvangt Kentalis een weergave van de wijze waarop u de processen idealiter inricht met alle handelingen, doorlooptijden, communicatie, (bijv. bij eerste in gebruik name), hoe gebruik wordt gemaakt van bestaande systemen etc. voor: I. Instroom (nieuwe) medewerker. II. Uitstroom medewerker (hierin dienen de mogelijkheden om de ICT hardware voor de werkplek te retourneren duidelijk te worden die voor het maandtarief worden geleverd en welke dienstverlening tegen meerkosten wordt geleverd). III. LCM proces. IV. Proces incidenten. V. Proces niet PDC gerelateerd. <u>U beschrijft hierin tevens de optionele en additioneel af te nemen dienstverlening (dit betreft dienstverlening die 'extra' is en buiten scope van de opdracht) en niet standaard is opgenomen in het maandtarief. De uitleg van deze dienstverlening dient u uit te werken in dit kwaliteitscriterium (K1).</u>	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.

heeft opmaak toegepast: Markeren

Sub gunningscriterium	Rapportcijfer
c) Graag ontvangt Kentalis van de inschrijver een voorbeeld van de standaard SLA (o.a. levertijden, oplos- en reactietijden) die hij hanteert en welke minimaal voldoet aan de eisen van Kentalis zoals opgenomen in de lijst van eisen. In de SLA dienen minimaal opgenomen te zijn: - De uitwerking van consequenties indien SLA niet wordt behaald. - Afspraken met tijdsloten voor bezorging (door onderaannemer), hoe gehandeld wordt als iemand niet thuis is etc. (dit zal later in DAP worden vastgelegd) - Wijze waarop inschrijver rapporteert aan Kentalis. Beoordeling van de SLA vindt plaats aan de hand van haalbaarheid en concreetheid van consequenties.	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.
d) Beschrijf hoe inschrijver voorziet in een proactieve wijze van het registreren van apparaat-en persoonsgegevens in het CMDDB en hoe hij deze up – to – date houdt.	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.
e) Op welke wijze richt de inschrijver een data gedreven werkwijze in, zodat opdrachtgever continue wordt voorzien van stuurinformatie op basis waarvan keuzes gemaakt kunnen worden en dienstverlening optimaal kan worden uitgevoerd m.b.t. - voorraadbeheer: Kentalis kan niet zonder ICT hardware komen te zitten omdat de zorg / onderwijs dan in geding komt. Hoe wordt Kentalis tijdig geïnformeerd als producten niet leverbaar zijn / over vervangende producten? - o.a. het optimaliseren van het kernassortiment; met als doel investeringsmomenten en het continu verbeteren van de dienstverlening? Graag ontvangt Kentalis een standaard managementrapportage / link naar de rapportage omgeving waar beoordelaars op in kunnen loggen.	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.

Sub gunningscriterium	Rapportcijfer
f) Back up scenario's Voor de sectoren die zorg en onderwijs leveren binnen Kentalis is het van groot belang dat onderzoeken, behandelingen en lessen gegarandeerd doorgang kunnen vinden, ook wanneer de ICT hardware voor de werkplek defect is: - Hoe garandeert inschrijver een tijdige beschikbaarheid van vervangende middelen (o.a. een leenlaptop) / een back up (met name op onderwijs- en zorglocaties) die niet onnodig zorgt voor extra kosten? - Hoe geeft inschrijver invulling aan de eis om een noodvoorraad van leenlaptops aan te leggen en te beheren op de nader te bepalen locaties met als uitgangspunt zo laag mogelijke kosten en zo min mogelijk (werk)onderbreking? Maak hierbij onderscheid tussen een schoollocatie, een audiologisch centrum, locatie binnen Wonen en dagbesteding, een extramurale zorglocatie en kantoor. - Welke andere back up scenario's biedt inschrijver en tegen welke (meer) kosten bovenop de maandprijs?	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.
g) Hoe gaat inschrijver ervoor zorgen dat eindgebruikers continue tevreden zijn over de dienstverlening en hoe wordt dit periodiek gemeten?	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.
h) Hoe borgt inschrijver dat Kentalis continue blijft beschikken over de ICT hardware voor de werkplek tegen de laagst mogelijke prijs die wel voldoet aan de vigerende specificaties?	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.
i) Hoe werkt inschrijver samen met fabrikanten? Welke erkende partnerstatus met ventors heeft inschrijver. Licht toe.	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.

Sub gunningscriterium	Rapportcijfer
j) Informatiebeveiliging: Kentalis is NEN 7510 gecertificeerd. De partij wordt onderdeel van het NEN proces. Tegen die achtergrond wil Kentalis graag: - van inschrijvers weten welke maatregelen deze treft om risico's in de toeleverings- en verwijderingsketen te verminderen. - welke mogelijkheden deze heeft het product/dienst m.b.t. aan te sluiten van Single Sign on of User provisioning?	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.
k) Een omschrijving van maximaal 0,5 A4 (als onderdeel van de maximaal 15 A4 excl. SLA) waarin inschrijver uitlegt hoe gedurende de looptijd van de overeenkomst al dan niet via een onderaannemer uitvoering kan geven aan de optionele dienstverlening m.b.t. vergaderapparatuur te leveren.	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.

heeft opmaak toegepast: Markeren

Werk K1 Dienstverlening uit in maximaal 15 A4 excl. SLA.

Beoordeling K1

De gegeven rapportcijfers door de beoordelaar voor de onderdelen van a t/m j worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door ~~11~~10. Hierdoor ontstaat het gemiddelde rapportcijfer van de individuele beoordelaar voor sub gunningscriterium K1. De rapportcijfers worden bij elkaar gebracht en het beoordelingsteam komt tot één rapportcijfer per gunningscriterium op de manier zoals beschreven in paragraaf 5.1.2.

K2: Implementatie (minimaal een rapportcijfer van een 7,0)

Kentalis acht een zorgvuldige en beheersbare implementatie van groot belang voor het succes van de dienstverlening. Onder dit criterium beoordeelt Kentalis in hoeverre de inschrijver overtuigend en realistisch aantoont hoe de implementatie van de opdracht zal worden uitgevoerd, afgestemd op de context en belangen van Kentalis.

Het implementatieplan zal definitief tot stand komen na gunning. Inschrijvers wordt gevraagd een concept implementatieplan aan te leveren waarin ten minste de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- **aanpak, fasering van de implementatie**, inclusief planning en doorlooptijden;
- **rollen en verantwoordelijkheden** binnen het implementatieteam (inclusief contactpersoon vanuit inschrijver). Welke verantwoordelijkheid neemt inschrijver om de nieuwe dienstverlening succesvol in te richten en voor welke punten is Kentalis verantwoordelijk.

- **risicobeheersing** herkenning van implementatierisico's en bijbehorende beheersmaatregelen;
- **communicatie** en afstemming met de (eindgebruikers) van Kentalis gedurende het implementatietraject. Hoe zorgt inschrijver ervoor dat de relevante beheerders van Kentalis tijdig en voldoende geïnformeerd dan wel geïnstrueerd zijn om de benodigde taken goed uit te kunnen voeren?
- hoe ziet **migratie** van bestaande diensten en bijbehorende systemen eruit?
- welke **randvoorwaarden** stelt inschrijver aan Kentalis om over te kunnen gaan tot succesvolle inrichting en uitvoering van de dienstverlening?
- Welke **koppelingen** zijn nodig? Hoe worden deze gerealiseerd? Hoe anticipeert inschrijver op koppelvlakken die in de toekomst benodigd zijn?
- Welke **rol / mogelijkheden tot verandertraject(en)** op de werkplek inrichting biedt de partij?

Werk K2 implementatie uit in maximaal **5** A4.

Beoordeling K2

Beoordelaars kennen een rapportcijfer van 0,00 tot en met 10,00 toe op basis van de mate waarin het implementatieplan vertrouwen biedt in een succesvolle implementatie. Daarbij wordt gekeken naar volledigheid, inhoudelijke kwaliteit, haalbaarheid, risicoafdekking en mate van afstemming op de context van Kentalis.

K3: Duurzaamheid en SROI (minimaal een rapportcijfer van een 7,00)

Subgunningscriterium	Rapportcijfer
- Op welke manier werkt inschrijver aantoonbaar aan de sustainable development goals? Hoe vindt onafhankelijke beoordeling plaats (bijv. via EcoVadis)? - Hoe verkleint inschrijver de ecologische foodprint in de gehele keten (o.a. circulair gebruik en levenscyclus analyse (LCA)).	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.
Op welke wijze kan inschrijver voorzien in stage- en werkplekken voor leerlingen en cliënten van Kentalis?	Beoordelaars geven een rapportcijfer tussen de 0,00 en 10,00.

Werk de onderdelen duurzaamheid en SROI uit in maximaal **4** A4.

Beoordeling K3

De duurzaamheidscoördinator beoordeelt de inschrijvingen op het onderdeel duurzaamheid aan de manier waarop ze bijdrage kunnen leveren aan de visie op duurzaamheid van Kentalis

(bijlage 9 De visie van Kentalis op duurzaamheid) en kent een cijfer tussen 0,00 t/m 10,00 toe. SROI wordt door beoordelaars beoordeeld op basis van de concreetheid van de aangeboden stage- en of werkplekken.

Presentatie

Presentatie dient ter verificatie van de ingediende inschrijving. Tevens biedt de presentatie de mogelijkheid om beoordelaars vragen te laten stellen aan inschrijvers zodat beoordelaars zo goed mogelijk in staat zijn om een rapportcijfer toe te kennen aan de kwalitatieve subgunningscriteria. Inschrijvers worden door Kentalis uitgenodigd voor de presentaties.

Bij de presentatie zijn uitsluitend 4 personen van de inschrijver aanwezig. U dient van tevoren aan te geven welke personen aanwezig zijn. Tenminste diegene die met de dagelijkse uitvoering van het contract belast is dient aanwezig te zijn. Voor elke presentatie wordt maximaal 1 uur beschikbaar gesteld. Als u middelen nodig hebt voor de presentatie horen wij dat graag nadat u de uitnodiging heeft ontvangen.

heeft opmaak toegepast: Markeren

Tijdens de presentatie dienen aan bod te komen:

- Korte presentatie van uw organisatie (5 minuten);
- Toelichting op de ingediende inschrijving;
- Vragen vanuit Kentalis over de ingediende inschrijving (minimaal 30 minuten).

De informatie die Kentalis tijdens de presentatie ontvangt wordt door beoordelaars gebruikt om het daadwerkelijke rapportcijfer toe te kennen aan de kwalitatieve subgunningscriteria.

5.1.4 Toelichting op het sub gunningcriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

Prijzenblad onderdeel ICT hardware voor de werkplek

Inschrijvers dienen de netto inkoopprijs van de fabrikant / distributeur op te geven excl. BTW voor de gevraagde ICT hardware en optionele elementen. Daarnaast dienen inschrijvers een opslagpercentage te offeren van **maximaal 2,0% voor de ICT hardware en maximaal 5% voor de accessoires en deze af te ronden op 1 decimaal**. De netto inkooprijzen worden vermenigvuldigd met het fictieve aantal stuks en de opslag en dit betreft de 'Inschrijfprijs ICT hardware voor de werkplek.'

Maandtarieven dienstverlening

Inschrijvers dienen de maandtarieven per apparaat op te geven. Dit betreft een all-in maandtarief excl. BTW waarvoor alle dienstverlening zoals omschreven in de scope, de lijst van eisen, de processen omschreven in de stroomdiagrammen (bijlagen) en zoals door de inschrijver is aangeboden in de inschrijving voor te worden geleverd.

De prijzen voor de dienstverlening zijn gemaximeerd. De tarieven dienen onder het maximum te liggen, anders wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname.

Aanpassing maandtarieven gedurende looptijd overeenkomst

Kentalis realiseert zich dat inschrijvers voor het offreren van de maandtarieven gebruik maken van beschikbare data. Indien deze data gedurende de looptijd anders zijn dan is dit mogelijk van invloed op het maandtarief. Kentalis wil graag vanuit partnership werken en de maandtarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst evalueren. De parameters die van invloed zijn op het maandtarief betreffen:

- In- en uitstroomcijfers medewerkers Kentalis;
- Aantal incidenten/defecten aan ICT hardware voor de werkplek;
- Daadwerkelijk aantal apparaten dat in beheer wordt genomen;
- Nader te bepalen.

Deze parameters vormen de basis voor evaluatie voor eventuele tariefsverhoging of tariefsverlaging van de maandtarieven voor de dienstverlening per jaar vanaf 1 januari 2027 waarbij een maximum geldt van 10% stijging of daling van het maandtarief per apparaat.

De indexering zoals omschreven in de concept raamovereenkomst vindt plaats bovenop de eventuele aanpassing van de maandtarieven op basis van gewijzigde parameters.

Alle in bijlage 3 'Prijzenblad ICT hardware' opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontlenen, 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 ICT hardware als .xls(x)- én .pdf-bestand.

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.



BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 1.B Referentieopdracht

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD ICT HARDWARE

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN

Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 incl. Module ICT

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.C. Verwerkersovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.D Wachtkamerovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.



BIJLAGE 6 STROOMDIAGRAMMEN

Bijlage 6.A. Stroomdiagram instroom – start Bestelfproces

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6.B. Stroomdiagram uitstroom (inname apparatuur)

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6.C. Stroomdiagram proces incidenten

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6.D. Stroomdiagram life cycle management proces

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6.E. Stroomdiagram apparatuur niet PDC gerelateerd

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 7 SPECIFICATIES APPARATUUR

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 8: IAM voorwaarden

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 9: DE VISIE VAN KENTALIS OP DUURZAAMHEID

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 10: VRAAG EN ANTWOORD FORMULIER

Als separate bijlage opgenomen.