

Aanbestedingsleidraad

End User Devices

Documentgegevens

Kenmerk: 250028GDD

Status: Definief

Versie: 1.1 (rectificatie)

Datum: 4-12-2025

Redactie: Bas-Jan Kramp/Arjan Monshouwer/Paul Rijkogel/Corné van Zandvoort

**Vrijgegeven
door:** Peter Manders

Inhoudsopgave

1. De opdracht	4
1.1.Opdrachtgever	4
1.2.Aanleiding opdracht	4
1.2.1Context van de Opdracht (raakvlakken domeinen)	5
1.2.2Visie Opdrachtgever op End User Devices	7
1.3.Scope, inhoud en omvang van de opdracht	8
1.4.Overeenkomst	8
1.5.Gestanddoening	9
1.6.Inkoopvoorwaarden	9
1.7.Inkoopdoelen	9
2. De aanbestedingsprocedure	11
2.1.Algemene kenmerken	11
2.2.Meedoen aan de aanbesteding	12
2.3.Deelnamevoorwaarden	12
2.4.Russische sancties	12
2.5.Planning aanbesteding	13
2.6.Contactgegevens	14
3. Eisen aan u als ondernemer	15
3.1.Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
3.2.Inschrijven met andere partijen en een beroep doen op	15
derden	15
3.3.Uitsluitingsgronden	16
3.4.Geschiktheidseisen betreffende financiële en economische	17
draagkracht	17

3.5. Geschiktheidseisen betreffende technische bekwaamheid en	18
beroepsbekwaamheid	18
3.6. Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid	20
B. Inschrijving handelsregister	20
C. Branchegerichte certificering	20
D. Kwaliteitszorg- en borging	21
E. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (Milieubeleid)	22
4. Uw inschrijving en de beoordeling ervan	24
4.1. Beoordelingsmethode	24
4.2. Varianten	25
4.3. Prijscriteria	25
4.4. Kwaliteitscriteria	26
K1 BORGING Aktuele prijsstelling	26
K2: UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENING	27
K3: PORTAAL EN IMPLEMENTATIE NA GUNNING	29
K4: Duurzaamheid	31
4.5. Beoordelingsprocedure	32
4.6. Checklist in te dienen stukken	34
5. Overzicht bijlagen.....	35

1. De opdracht

1.1. Opdrachtgever

De opdrachtgever is de gemeente Dordrecht. De gemeente heeft 122.847 inwoners en is de vijfde stad van Nederland, gelegen in de provincie Zuid-Holland. Dordrecht maakt deel uit van de grootstedelijke agglomeratie Drechtsteden, die ongeveer 280.000 inwoners telt.

Dordrecht is de oudste stad van Holland en kent een lange geschiedenis. De eeuwenoude monumentale stad kent meer dan 900 rijksmonumenten en ongeveer 1.000 gemeentelijke monumenten en twee beschermde stadsgezichten: de binnenstad en de 19e-eeuwse schil.

Dordrecht wordt jaarlijks door ongeveer 3 miljoen bezoekers bezocht, waarvan in het afgelopen jaar 850.000 unieke bezoekers. De gemeente ziet een snelle stijging in de groei van het dagbezoek. De stad bestaat uit historische gebouwen, sfeervolle grachten en een levendige cultuur. Gelegen aan het zogenaamde drierivierenpunt, waar de Beneden-Merwede zich splitst in de Noord en Oude Maas, kan je in Dordrecht genieten van het water en een drukbevaren scheepvaartroute. In de historische stad ligt een grote jachthaven. In het achterland van Dordrecht ligt het Nationaal Park De Biesbosch, een gevarieerd natuur- en recreatiegebied dichtbij de stad.

Meer informatie kunt u lezen op: www.dordrecht.nl

1.2. Aanleiding opdracht

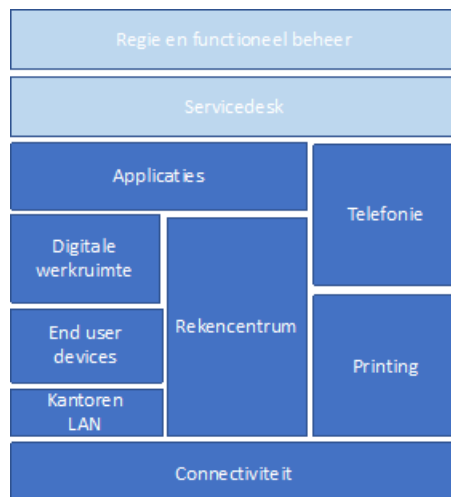
Bedrijfsvoering Drechtsteden maakt deel uit van de gemeente Dordrecht en werkt voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. Samen vormen zij de regio Drechtsteden: een gebied met ruim 300.000 inwoners

Naast deze zeven gemeenten, besteden ook de gemeenschappelijke regelingen Sociale Dienst Drechtsteden, Dienst Gezondheid & Jeugd en de Omgevingsdienst Zuid Holland Zuid hun bedrijfsvoering aan ons uit.

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

1.2.1 CONTEXT VAN DE OPDRACHT (RAAKVLAKKEN DOMEINEN)

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



Figuur 1: Context van de Opdracht

a) Domein 'Regie en Functioneel Beheer' (in eigen beheer).

Opdrachtgever voert de overkoepelende regie over de verschillende domeinen van dienstverlening zowel naar de afnemers (vraagsturing) als naar de verschillende leveranciers (aanbodsturing). Tevens voeren de Drechtsteden het functioneel beheer uit. Functioneel beheer betreft activiteiten die de functionaliteit van voorzieningen waarborgen ten opzichte van de wensen en eisen van de afnemers. Deze activiteiten worden uitgevoerd door verschillende partijen binnen de Drechtsteden.

b) Domein Service Desk (in eigen beheer).

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

- Registreren, intake, toewijzen, bewaken en oplossen van meldingen
- Routing van meldingen naar de juiste oplosgroep
- Beantwoorden van gebruikersvragen en ondersteuning op afstand.
- Tevens omvat het de afhandeling van service verzoeken.
- On Site Support uitvoeren op locaties van de afnemers.
- Uitgifte van devices; gebruikers handleidingen.

c) Rekencentrum ((uitbesteed aan een partner).

Het rekencentrum is een uitbestede dienst en omvat alle datacenter hardware en software als basis voor de infrastructuur. Het omvat o.a. de volgende aspecten:

- Ontsluiten van bedrijfsapplicaties vanuit de werkruimte,
- Technisch applicatie beheer,
- Ontsluiten van de vanuit het rekencentrum aangeboden generieke services,
- Beveiligen en compliant houden van de werkruimte, dit betreft tenminste;

d) Domein 'Digitale Werkruimte' (uitbesteed aan een partner).

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

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

e) Domein Telefonie (uitbesteed aan een partner).

Telefonie omvat vaste telefonie, mobiel en callcenter.

- Vaste telefonie betreft het leveren en beheren van de vaste telefoniediensten (conventionele huidige vaste telefonienet en de telefooncentrales) en/of VOIP (Voice Over IP) aansluitingen, inclusief telefoontoestellen).
- Callcenter omvat specifieke functionaliteit voor callcenter ondersteuning.
- Mobiele telefonie betreft het leveren en beheren van mobiele data- en communicatiediensten (4G/5G), exclusief hardware (mobiel device)

f) Domein 'Printing' (uitbesteed aan een partner)

Printing omvat het leveren en beheren van de multifunctionele printers en printingdiensten.

g) Domein End User Devices (uitbesteed aan een partner)

Betreft het domein van deze aanbesteding.

h) Domein 'Connectiviteit' (uitbesteed aan een partner)

Dit betreft het leveren en in stand houden van netwerkdiensten inclusief een centraal extern koppelvlak ten behoeve van het veilig uitwisselen van data tussen gemeentelijke eindlocaties (onder andere kleine kantoren), (virtuele) datacenter(s), cloudomgevingen (bijvoorbeeld SaaS), het internet en overige externe netwerken (bv. GEMnet).

i) Domein Kantoren LAN (uitbesteed aan een partner)

Dit betreft het leveren en in stand houden van de lokale netwerkdiensten op de gemeentelijke eindlocaties (onder andere kleine kantoren).

De werkwijze van de afdeling Informatievoorziening van de Servicegemeente Dordrecht wordt nader beschreven in de bijlage K 'Regie op IV Drechtsteden'.

1.2.2 VISIE OPDRACHTGEVER OP END USER DEVICES

De Visie van de opdrachtgever is het aanbieden van:

- Een kernassortiment aan A-merken met bijbehorende accessoires.
- De mogelijkheid om hierbij te kiezen uit verschillende hardware gerelateerde ondersteunende diensten.

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer:

- 1 Via een inkoopportaal van de leverancier heeft een gemachtigd persoon (personen) van Drechtsteden toegang tot een in overleg samengesteld assortiment van ICT-apparatuur dat aansluit op de eisen die worden gesteld vanuit Digitale Werkruimte (DWR)
- 2 Het assortiment wijzigt regelmatig als gevolg van lifecycle ontwikkelingen en DWR eisen. De leverancier informeert over de lifecycle van het assortiment en onderhoud zelfstandig contact met de leverancier van de digitale werkruimte en informeert de Drechtsteden over de wijzigingen in het assortiment.
- 3 De optie tot het plaatsen van apparatuur op kantoorlocaties.
- 4 Het oplossen van hardware verstoringen op kantoorlocaties middels 2^e lijns support fysiek op locatie, op basis van geldende garantie afspraken.
- 5 De inname/ophalen van hardware op basis van lifecycle management of het niet meer kunnen repareren van de apparatuur.

Uitgangspunten:

- 1 De door de End User Device leverancier uit te leveren werkplekapparatuur wordt door de leverancier van de "Digitale Werkruimte (DWR)" in beheer genomen.
- 2 Afnemer is verantwoordelijk voor en eigenaar van de CMDB (Topdesk) ten behoeve van de registratie van werkplekapparatuur. De leverancier is verantwoordelijk voor de complete registratie van alle geleverde assets in de CMDB van afnemer.
- 3 Het serviceloket van de afnemer is het eerstelijns contact voor eindgebruikers met betrekking tot werkplekapparatuur, het serviceloket of de relevante oplosgroep heeft het contact met achterliggende leverancier(s).

- 4 De afnemer verwacht logistieke en administratieve ondersteunende diensten vanuit de leverancier in geval van uitleverprojecten.
- 5 Er is een mix van gedeelde vaste werkplekapparatuur (wisselwerkplek profiel) op kantoor en meer persoonlijke werkplekapparatuur.

1.3. Scope, inhoud en omvang van de opdracht

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

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

- De jaaromzetten in 2022 waren € 1.100.000,- ex btw
- De jaaromzetten in 2023 waren: € 2.200.000,- ex btw
- De jaaromzetten in 2024 waren: € 2.700.000,- ex btw

De Aanbestedende dienst verwacht een stijging van de afnamen. De Opdrachtgever heeft echter geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie.

Maximale waarde Raamovereenkomst

Wel maximeert de Opdrachtgever de totale omvang van deze Raamovereenkomst (initiële looptijd van 2 jaar incl. verlengingsopties van 2x1 jaar) op € 12.500.000,- excl. BTW. Deze omvang is gebaseerd op eenmalige vervanging van bestaande apparatuur tijdens de looptijd en van de behoefte van projecten, op basis van ca 5.000 gebruikers en ca 2.500 kantoor werkplek voorzieningen.

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

1.4. Overeenkomst

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

Door middel van de Raamovereenkomst worden de wederzijdse rechten en verplichtingen éénmalig voor de duur van het contract vastgelegd. De Raamovereenkomst treedt in werking op het moment

van ondertekening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en wordt gesloten voor een periode van 2 jaar met de mogelijkheid voor de Opdrachtgever tot een eenzijdige optionele verlenging onder dezelfde voorwaarden van 2 keer één jaar. De voorgenomen ingangsdatum van deze overeenkomst is medio april 2026.

De concept-raamovereenkomst is als Bijlage toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten.

1.5. Gestanddoening

U dient uw inschrijving gestand te doen gedurende tenminste 3 maanden na datum aanbesteding.

1.6. Inkoopvoorwaarden

Op deze opdracht zijn de Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 van toepassing, inclusief de bijbehorende bijlage 1 GIBIT. Deze zijn toegevoegd aan de leidraad als aparte bijlagen. Koop-, Leverings-, Betalings- en/of andere algemene voorwaarden - hoe dan ook genaamd - van de inschrijvers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.7. Inkoopdoelen

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

Inkoopdoel	Toelichting
1 Versterken lokale economie	Daar deze aanbesteding de ruimte biedt aan lokale respectievelijk regionale partijen om deel te nemen, waar nodig in samenwerkingsverband, wordt invulling gegeven aan het potentieel versterken van de lokale economie.
2 Bevorderen sociaal klimaat	Met Social Return on Investment (hierna: SROI) streeft de opdrachtgever ernaar werkloze werkzoekenden, jongeren en arbeidsgehandicapten met onvoldoende kwalificaties aan het werk te helpen. De opdrachtgever heeft het beleid om bij aanbestedingen de uitvoerder te stimuleren om te investeren in werkloosheid, zie voor meer informatie de meegestuurde bijlage H. Het door de opdrachtgever vastgestelde SROI percentage is 2%. Door in te

	schrijven gaat u akkoord met het gestelde in deze bijlage.
3 Bijdragen aan duurzaamheidsambities	In de opgave zelf zal in belangrijke mate aandacht zijn voor de duurzaamheidsambitie – eisen, deze komen onder meer tot uiting in het programma van eisen.
4 Verbeteren bereikbaarheid en verminderen overlast	Niet van toepassing.
5 Zekerstellen continuïteit van bedrijfsvoering	Om zekerstellen van de continuïteit van de bedrijfsvoering vorm te geven zoekt de Opdrachtgever een partij die voldoende ervaring heeft met vergelijkbare projecten. Dit komt onder andere tot uiting in de kerncompetenties die de Aanbestedende dienst heeft gesteld voor de Opdracht.

2. De aanbestedingsprocedure

2.1. Algemene kenmerken

Type procedure	Europese openbare aanbestedingsprocedure conform Aanbestedingswet 2012
Typering opdracht:	Leveringen
Gunningscriterium:	Economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV).
CPV code:	30230000 Computerapparatuur 32250000-0 Mobiele telefoons 30213100-6 Draagbare computers 30213200-7 Tablet-pc's 30213300-8 Desktopcomputers 30231300-0 Beeldschermen
Percelen:	Deze opdracht is niet verdeeld in percelen. Dit om de volgende redenen: Bedrijfsvoering Drechtsteden, gemeente Dordrecht, is opgericht om door intergemeentelijke samenwerking efficiency in de bedrijfsvoering te bewerkstelligen. En daardoor kostenbesparend en kwaliteit verhogend te functioneren op bestuurlijk en ambtelijke niveau. En jaarlijks de financiële doelstellingen te behalen. De voornoemde doelen worden ondermijnd door opdrachten te verdelen in kleinere opdrachten (percelen). De behaalde efficiëncyslag van de afgelopen jaren wordt daardoor tenietgedaan. Met alle kostenverhogende financiële gevolgen van dien. Meerdere contracten leiden tot verschillende prijslijsten. En niet uniforme Opdrachtnemersafspraken binnen de Drechtsteden. Het beheersen van de informatie wordt complexer en intensiever en werkt kostenverhogend. Verdere perceelindeling leidt tot hogere kosten. Het schaalvoordeel voor een Opdrachtnemer van een samengebundelde Opdracht vervalt. Er is daardoor sprake van verminderde omzet. De Opdrachtnemer biedt

lagere of geen kortingen. De klantorganisaties betalen meer dan voorheen voor dezelfde producten of diensten

Afwijking standaard N.v.t.
procedure:

Varianten Varianten zijn niet toegestaan.
toegestaan:

2.2. Meedoen aan de aanbesteding

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

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

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

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

2.3. Deelnamevoorwaarden

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

2.4. Russische sancties

In navolging van de verordening (EU) 2022/576 heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het gunnen van overheidsopdrachten aan een (Wit-)Russische partij. (Wit-)Russische partijen worden deze uitgesloten van deelname aan onderhavige aanbesteding. Dit geldt tevens voor

onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving een verklaring (zie bijlagen) te voegen waarin zij verklaart dat de bepalingen uit deze verordening niet van toepassing zijn. Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient u hiertoe bewijsstukken te kunnen overleggen.

2.5. Planning aanbesteding

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

Datum & deadlines	Activiteit
14-11-2025	Publicatie aankondiging op TenderNed
25-11-2025 12.00 uur	Sluiting 1 ^e vragenronde
5-12-2025	Verzending nota van inlichtingen
<u>12-12-2025 12.00 uur</u>	Sluiting 2 ^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen
17-12-2025	Verzending 2 ^e nota van inlichtingen
<u>9-1-2026 17.00 uur</u>	<u>Sluiting 3^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van verduidelijkingsvragen</u>
<u>16-1-2026</u>	<u>Verzending 3^e nota van inlichtingen</u>
<u>27-1-2026 12.00 uur</u>	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen
13-2-2025	Beoordelen inschrijvingen, besluitvorming gunningsadvies
17-2-2026	Verzenden mededeling van de gunningbeslissing
9-3-2026	Bezwaartermijn van 20 dagen (zie de deelnamevoorwaarden in Bijlage A voor meer informatie over deze bezwaartermijn)
10-3-2026	Definitief gunnen/totstandkoming overeenkomst
1-4-2026	Aanvang opdracht

2.6. Contactgegevens

Het aanbestedingsproces wordt op verzoek van de opdrachtgever begeleid door Team Inkoop van Bedrijfsvoering Drechtsteden.

Bedrijfsvoering Drechtsteden ondersteunt met vijf clusters alle Drechtsteden organisaties, waaronder ook de gemeente Dordrecht zelf, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

- Management en Ondersteuning Drechtsteden
- IDR: Informatievoorziening, -data en regie Drechtsteden
- CIJSVF: Communicatie, Inkoop, Juridisch zaken, Subsidiebureau, Vastgoed en Facilitair
- HR en Financiën Drechtsteden
- Strategische opgaven, doorontwikkeling domein Bedrijfsvoering

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

Bedrijfsvoering Drechtsteden

Team inkoop

T.a.v. Bas-Jan Kramp / Arjan Monshouwer

E-mail: inkoop@drechtsteden.nl

3. Eisen aan u als ondernemer

3.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Wij zijn als aanbestedende dienst verplicht om het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) te gebruiken bij aanbestedingen en deze door u in te laten vullen. Deze is meegestuurd als bijlage C.

In dit formulier moet u onder meer verklaren:

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

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

3.2. Inschrijven met andere partijen en een beroep doen op derden

Er zijn 3 manieren waarop u kunt inschrijven:

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

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

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

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

Deelnemende partij:	Indienen UEA?
Deelnemer aan combinatie	altijd
Hoofdaannemer	altijd
Onderaannemer	alleen indien beroep op draagkracht wordt gedaan
Overige derde partij	alleen indien beroep op draagkracht wordt gedaan

Zie Bijlage A - deelnamevoorwaarden voor meer informatie.

3.3. Uitsluitingsgronden

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

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

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

3.4. Geschiktheidseisen betreffende financiële en economische draagkracht

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

A. BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

- Toelichting: Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van € 2.500.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) en met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 50.000,- per aanspraak.
- Bewijsmiddel: Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen 7 dagen een certificaat van de verzekeringspolis aan te leveren waaruit blijkt dat de verzekering aan de gestelde vereisten voldoet en geldig is.

B. BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

- Toelichting: Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid met
 - o Minimaal een dekking van € 1.000.000,- per aanspraak (ongeacht het aantal aanspraken) met een maximum van € 2.000.000,- per jaar.
 - o Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 50.000,- per aanspraak.
 - Bewijsmiddel: Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen 7 dagen een certificaat van de verzekeringspolis aan te leveren waaruit blijkt dat de verzekering aan de gestelde vereisten voldoet en geldig is
- Inschrijver dient op eerste verzoek daartoe een bewijs van een recente, geldige en relevante aansprakelijkheidsverzekering van de Onderaannemer(s) en Derden te overleggen.

C. CYBERVERZEKERING

- Toelichting: Een verzekering met minimaal een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis waarbij ook minimaal de volgende rubrieken verzekerd moeten zijn:
 - o Schade aan derden (aansprakelijkheid);
 - o Data-inbreuk;
 - o Schade door hackers;

- o Cyber-afpersing
- o Bedrijfsschade;
- o Crisismanagement;
- o Het eigen risico bedraagt hierbij maximaal € 50.000,- per gebeurtenis.

• Bewijsmiddel: Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen 7 dagen een certificaat van de verzekeringspolis aan te leveren waaruit blijkt dat de verzekering aan de gestelde vereisten voldoet en geldig is.

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

3.5. Geschiktheidseisen betreffende technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

A. KERNCOMPETENTIES

Algemene eisen aan het indienen van referenties:

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

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

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

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

Specifieke eisen kerncompetentie 2: Begeleiden en uitvoeren van grootschalige vervangingstrajecten

- Inschrijver heeft ervaring met het begeleiden en uitvoeren van de volledige implementatie bij een grootschalig vervangingstraject van minimaal 200 devices.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alleen de waarde van de opdracht binnen het tijdvak van drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving als bedoeld in 1.4 telt mee voor de waardebepaling van uw

referentieopdracht. Indien de opdracht is gestart voor of doorloopt na het betreffende tijdvak van drie jaar, dan kunt u de waarde van de opdracht welke is gerealiseerd voor of na de periode van de betreffende drie jaren dus niet meerekenen.

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

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

Indien u een referentieopdracht opgeeft die u tezamen met een andere partij heeft uitgevoerd, telt alleen het gedeelte van de referentieopdracht mee dat u zelf heeft uitgevoerd (behoudens voor zover u in combinatie met die andere partij inschrijft of anderszins bij inschrijving aantoont dat u tijdens de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk over die ervaring kan beschikken; dan kunt u de gehele waarde opvoeren).

3.6. Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid

B. INSCHRIJVING HANDELSREGISTER

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

- **Bewijsmiddel:** een uittreksel uit het handelsregister bij inschrijven, dat op het tijdstip van het indienen van inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Indien de bevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel dient gegadigde dit met andere documenten te onderbouwen.

C. BRANCHEGERICHTE CERTIFICERING

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

• Certificaat geautoriseerd reseller

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

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

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

In geval van een Combinatie of bij Onderaanneming dan wel een beroep op de bekwaamheid van derden, dient de Combinatie en iedere Onderaannemer en iedere derde waarop een beroep wordt gedaan aan de gestelde eis te voldoen. Een kopie van de certificaten dient door elk van de hierboven genoemde partijen na de Gunningsbeslissing bij te worden gevoegd.

D. KWALITEITSZORG- EN BORGING

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

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

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

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

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

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

E. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN (MILIEUBELEID)

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

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

De inschrijver voldoet in elk geval aan deze geschiktheidseis indien hij over een ISO 14001- of een EMAS-certificaat beschikt dat ziet op wat in de eis gesteld is. Een milieumanagementsysteem zoals ISO 14001 of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten. Indien men niet beschikt over een dergelijk certificaat dient inschrijver te beschikken over een werkend milieumanagementsysteem.

Voor het moment van inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 15 dagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard:

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

4. Uw inschrijving en de beoordeling ervan

4.1. Beoordelingsmethode

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

Voor deze aanbesteding worden de volgende subgunningscriteria gehanteerd:

Subgunningscriteria	Weging	Maximaal beschikbare punten
Prijs	30%	300
Kwaliteit	70%	700
K1: Borging actuele prijsstelling	15%	150
K2: Hoe worden de operationele processen uitgevoerd	25%	250
K3: Portaal en implementatie na gunning	25%	250
K4: Duurzaamheid	5%	50
Totaal	100%	1000

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

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

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

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

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

4.2. Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

4.3. Prijscriteria

Bij de bepaling van het Gunningscriterium prijs gaat het om de totaalsom voor de onderdelen van het prijzenblad (Bijlage D). Inschrijvers dienen op basis van op te geven tarieven en opslagmarges een totaalbedrag aan te bieden. Voor alle opslagen in het prijzenblad, zowel organisatorisch als handelingen, geldt een bandbreedte waarbinnen het opgegeven opslagpercentage moet vallen. Opslagpercentages vallend buiten de bandbreedte worden ongeldig verklaard hetgeen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure. De bandbreedte voor alle opslagen is tussen 0% (vanaf) en (of gelijk aan) 5%.

Een inschrijving met de minimale "totale fictieve kosten" ontvangt het maximum van 300 punten voor het gunningscriterium prijs. Het te behalen aantal punten met tussenliggende "totale fictieve kosten" worden lineair vastgesteld op grond van de volgende formule:

Maximaal te behalen punten x ((maximale "totale fictieve kosten" - eigen "totale fictieve kosten" inschrijver) / (Maximale "totale fictieve kosten" - minimale "totale fictieve kosten")) = behaalde aantal punten.

De score wordt afgerond op 2 decimalen.

Randvoorwaarden tarieven:

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

- Alle prijzen zijn exclusief BTW;
- Het betreft all-in tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, garantie, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen;

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

4.4. Kwaliteitscriteria

De gunningscriteria zijn hieronder inhoudelijk nader uitgewerkt. Daarbij is per criterium weergegeven wat de wens van de aanbestedende dienst is, wat van de inschrijver als beantwoording wordt verwacht en op welke wijze deze beantwoording beoordeeld wordt. De punten worden per subgunningscriterium in consensus toegekend aan de hand van de in 4.5 opgenomen puntenschaal

K1 BORGING AKTUELE PRIJSSTELLING

Criterium 1	Borging actuele prijsstelling
Vraag	1) Inschrijver beschrijft hoe hij een marktconforme netto inkoopprijs realiseert en garandeert, gedurende de looptijd van het contract en hoe hij dit meetbaar en verifieerbaar maakt (het gaat om objectieve en verifieerbare methoden (zoals benchmarks)).

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

K2: UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENING

Criterium 2	Uitvoering van de dienstverlening
Vraag	Opdrachtgever wenst dat werkzaamheden gerelateerd aan het verstrekken van ICT-middelen helder, transparant en up-to-date wordt uitgevoerd. Hiervoor wordt verwacht dat de leverancier helder beschrijft hoe het leveren, onderhouden en inleveren er uit ziet. 1) Beschrijf de processen van leveren, onderhouden, garantie t/m inleveren en afvoeren en geef aan hoe dit past bij de opdrachtgever en welke vorm van communicatie hierover plaatsvindt. Geef aan hoe onderscheid wordt gemaakt tussen een enkele levering en bulk leveringen. Geef aan wat volgens leverancier een realistische levertijd

	is van het kernassortiment (enkele levering) en wat mogelijkheden zijn om dit te versnellen. Beschrijf tevens de werkwijze bij bulkwijzigingen waarbij de opdrachtgever zo veel mogelijk ontzorgd wordt. Geef ook aan welke additionele handelingen nodig zijn per device (zoals labelen, registratie in benodigde systemen, pre provisioning etc.). Let op, deze handelingen dienen opgenomen te zijn in het prijzenblad. De opdrachtgever verwacht van de leveranciers ontzorging op het vlak van hardware. Naast de operationele processen verwachten we een voorspelbare en proactieve houding betreffende de ontwikkelingen. We denken hierbij aan pro-actief advies bij marktontwikkelingen, roadmaps en up to date houden van de CMDB (inclusief advies over vervangingen vanuit deze CMDB) 2) Beschrijf hoe de leverancier het proces heeft ingericht om marktinnovatie te delen en hoe de roadmaps worden gepresenteerd EN geïmplementeerd (bijv. bijstelling kern assortiment). 3) Geef aan hoe opdrachtnemer ondersteunt bij het op orde en compleet houden van de CMDB van opdrachtnemer en hoe deze CMDB pro-actief wordt ingezet om te adviseren over vervangingen om zo te voldoen aan security en LCM. Opdrachtnemer werkt bij het uitrollen van EUD nauw samen met de Leverancier van opdrachtnemer voor de Digitale Werkruimte. Zoals het indien gewenst activeren en pre-enrollment en bijhorende registratie van de end user devices zodat een efficiënte uitrol naar een gebruiker mogelijk is, maar ook voor het testen van eventuele nieuwe (device) modellen. 4) Geef helder aan hoe wordt samengewerkt met de leveranciers die direct te maken hebben met deze dienstverlening (Digitale werkruimte DWR). Omschrijf helder welke verantwoordelijkheid opdrachtnemer neemt en welke wordt verwacht van de andere leverancier(s). Denk bij de afstemming aan imaging, enrollment, incident uitwisseling en security eisen m.b.t. end user devices en hoe dit te concretiseren in termen van verantwoordelijkheden en SLA-afspraken.
--	--

	5) Geef aan hoe wordt gerapporteerd over de samenwerking, hoe de SLA afspraken worden nagekomen (concept SLA) en laat middels een voorbeeld rapportage zien welke onderdelen deel uitmaken van de rapportage. Beschrijf ook het service improvement proces als onderdeel van deze verantwoording en geef aan welke gevolgen dit heeft voor opdrachtnemer.
Beantwoordingsformat	Maximaal 6 A4 (bijlagen als template toegestaan, zoals rapportage)
Doel & Rationale	Doel van deze vraag is om te kunnen bepalen: • Of Inschrijver over de ervaring en middelen beschikt om Opdrachtgever te ontzorgen bij de bestelling, uitlevering en inname van End User Devices inclusief garantieafhandeling en facturatie. • Of Inschrijver over ervaring en kennis beschikt om proactief te communiceren en adviseren over ontwikkelingen in de markt binnen het vakgebied. • Of de inschrijver ervaring heeft en wil samenwerken met andere leveranciers die raakvlakken hebben met de betreffende dienstverlening. • Of de inschrijver voldoende zelfreflectie heeft om open en transparant te rapporteren en het aandurft consequenties te verbinden aan het niet voldoen aan de afspraken.
	Uw inschrijving wordt beter beoordeeld naarmate: A. De beantwoording volledig: alle vragen zijn beantwoord; B. De beantwoording concreet is (SMART); D. De beantwoording getuigt van kennis en ervaring de gevraagde dienstverlening en geeft een geborgde en procesmatige invulling aan zowel het reguliere proces ('happy flow') als aan uitzonderingen, knelpunten en escalaties.

K3: PORTAAL EN IMPLEMENTATIE NA GUNNING

Criterium 3	Portaal en implementatie (na gunning)
Vraag	Inschrijver laat zien hoe de koppelingen plaatsvinden met de opdrachtgever (portaalfunctie) en welke eisen aan beide kanten worden gesteld. Opdrachtgever laat tevens zien dat kennis en ervaring aanwezig is om binnen een redelijke termijn de samenwerking en dienstverlening te implementeren samen met de opdrachtnemer.

	1) Beschrijf helder de benodigde koppelingen en de eventuele mogelijkheden vanuit opdrachtnemer om de samenwerking soepel, zonder tussenkomst van personen, te laten verlopen. Geef minimaal aan hoe de koppeling met ons SM- systeem wordt gerealiseerd tijdens implementatie (Topdesk) en hoe de incidentafhandeling kan worden ingericht via geautomatiseerde koppelingen. 2) Geef indien nodig advies over andere mogelijke koppelingen op basis van uw ervaringen met andere opdrachtgevers. De opdrachtgever wil na gunning zo snel mogelijk komen tot een goed ingericht proces en samenwerking. Hiertoe wordt een implementatieperiode verwacht waarbij de opdrachtnemer hetgeen is aangeboden implementeert en inricht. 3) Geef aan hoe het implementatieproject er uit ziet waarbij duidelijk wordt aangegeven welke rol iedere partij vervult (opdrachtgever, opdrachtnemer en andere leverancier(s)). 4) Geef aan wat de te verwachten doorlooptijd is van de implementatiefase en hoe wordt geborgd dat dit ook wordt gerealiseerd. 5) Geef aan welke documenten worden opgesteld en afgesproken tijdens implementatie zodat na deze fase de afspraken zijn geborgd (denk aan SLA/DAP/Communicatie). Opdrachtgever verwacht een compleet dienstenpakket op het gebied van EUD. We kennen een strakke budget sturing dus willen niet verrast worden en willen onze afnemers pro-actief kunnen informeren als er extra kosten worden gemaakt. Daarom verwachten we ook transparantie van opdrachtnemer: 6) Geef duidelijk aan welke dienstverlening onderdeel uitmaakt van de standaard afspraken (zonder meerkosten). Denk hierbij aan alle hardware gerelateerde handelingen. Indien hier meerkosten aan zijn verbonden dient dit duidelijk te worden vermeld. 7) Geef aan welke additionele dienstverlening opdrachtnemer kan en wil aanbieden tegen welke kosten. Dit betreft optionele diensten die niet nodig zijn om te voldoen aan de basis dienstverlening zoals gevraagd en wordt gecontracteerd.
--	---

Beantwoordingsformat	Maximaal 6 A4 (bijlagen zoals implementatieplan of extra dienstverlening als voorbeeld toegestaan)
Doel & Rationale	Doel van deze vraag is om te kunnen bepalen of en hoe u bijdraagt aan een heldere verbinding tussen processen en systemen van opdrachtgever en leverancier. Tevens wordt beoordeeld of via de rapportages inzicht wordt gegeven in de afgesproken eisen, wensen en service niveaus. Een verbeterplan is onderdeel van de rapportage.
Richtlijn van beantwoording	Uw wordt beter beoordeeld naarmate: A. De beantwoording volledig: alle vragen zijn beantwoord. De implementatieplanning en documentatie (zoals SLA/DAP) zijn onderdeel van de beoordeling. B. De beantwoording concreet is (SMART); C. De beantwoording getuigt van kennis en ervaring de gevraagde dienstverlening en geeft een geborgde en procesmatige invulling aan zowel het reguliere proces ('happy flow') als aan uitzonderingen, knelpunten en escalaties.

K4: DUURZAAMHEID

Criterium 4	Bijdrage aan de duurzaamheidsambities van de Opdrachtgever
Vraag	Inschrijver beschrijft SMART in welke mate hij bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de Opdrachtgever uit de duurzaamheidsparagraaf van H 2.1 Algemeen van het PvE.
Beantwoordingsformat	Maximaal 2 A4
Doel & Rationale	Doel van deze vraag is om te kunnen bepalen of en hoe u bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelen van de Opdrachtgever. U beschrijft minimaal: - Of en hoe de door u aangeboden dienstverlening aansluit bij de duurzaamheidsdoelstellingen; - De wijze waarop inschrijver de ingenomen apparatuur verwerkt na einde levensduur; - De mate waarin u meer ervaring met hergebruikte apparatuur wordt hoger gewaardeerd; - Een hoger percentage dan 2% social return wordt hoger gewaardeerd

Richtlijn van beantwoording	Uw wordt beter beoordeeld naarmate: B. De beantwoording volledig: alle vragen zijn beantwoord C. De beantwoording concreet is (SMART); D. De beantwoording getuigt van kennis en ervaring de gevraagde dienstverlening en geeft een geborgde en procesmatige invulling aan zowel het reguliere proces ('happy flow') als aan uitzonderingen, knelpunten en escalaties. De beoordeling vindt plaats op basis van concrete, meetbare prestaties (bijv. percentage hergebruik, social return).
--------------------------------	---

4.5. Beoordelingsprocedure

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

Puntenschaal

<u>Waardering</u>	<u>Percentage van maximaal te behalen punten</u>	<u>Toelichting</u>

<u>Uitstekend</u>	<u>100% van het maximaal te behalen punten</u>	<u>De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang uitstekend aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet uitstekend aan het beoordelingskader.</u>
<u>Goed</u>	<u>75%</u>	<u>De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang goed aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet goed aan het beoordelingskader.</u>
<u>Voldoende</u>	<u>50%</u>	<u>De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang voldoende aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet in voldoende mate aan het beoordelingskader.</u>
<u>Matig</u>	<u>25%</u>	<u>De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang slechts matig aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet slechts matig aan het beoordelingskader.</u>
<u>Onvoldoende</u>	<u>0 %</u>	<u>De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang in het geheel niet aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet in het geheel niet aan het beoordelingskader.</u>

4. Na vaststelling van score op het kwalitatieve deel wordt de prijskluis in TenderNed geopend. Vervolgens worden de scores op de kwaliteitscriteria en de prijs bij elkaar gebracht tot een eindscore. Deze eindscore bepaalt de ranking van de inschrijvingen.

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

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

4.6. Checklist in te dienen stukken

Uw inschrijving dient te bestaan uit de volgende stukken:

Indienen bij inschrijving

#	Omschrijving	Toelichting
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
2	Prijzenblad	
3	Uittreksel Kamer van Koophandel	
4	Verklaring Russische sancties	
5	Beantwoording gunningscriteria	

Indienen op verzoek na voorlopige gunning

6	Gedragsverklaring aanbesteden	
7	Verklaring Belastingdienst	
8	Bewijs verzekering beroepsaansprakelijkheid	
9	Certificaat geautoriseerd reseller	
10	Certificaat dan wel het kwaliteitsborgingssysteem	
11	Bewijsstuk milieumanagementsysteem zoals ISO 14001 of EMAS	

5. Overzicht bijlagen

- A. Deelnamevoorwaarden
- B. Algemene Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020
- C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- D. Prijsinvulformulier (of alternatief)
- E. Programma van Eisen
- F. Formulier opgave referenties
- G. Concept raamovereenkomst
- H. SROI beleid
- I. Verklaring Russische sancties
- J. Standaard verwerkersovereenkomst
- K. Regie op IV Drechtsteden
- L. ICT beleid – SAAS applicatiecriteria