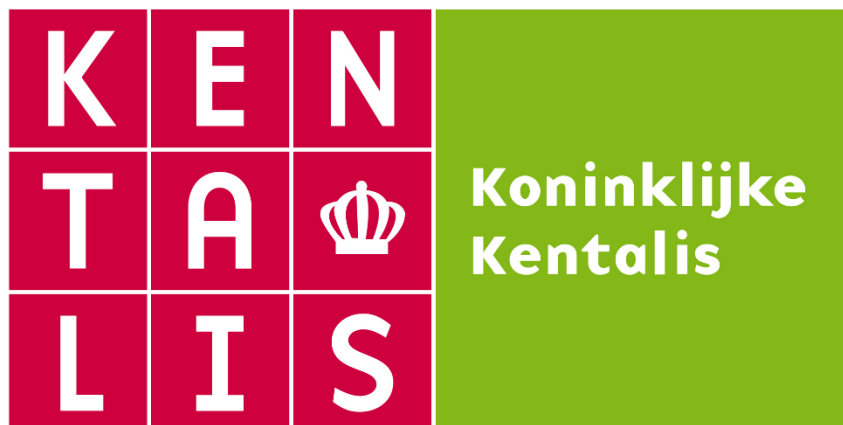


Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor de levering en dienstverlening voor meubilair
ten behoeve van
Koninklijke Kentalis

Kenmerk: Kentalis-IA-ME-2026

Status : Versie 1.0
Uitgevoerd door : Koninklijke Kentalis, Inge Ansems, Sint-Michielsgestel
Datum : 22-05-2026
Kenmerk : TN 591083

1.	INLEIDING.....	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Beschrijving van Koninklijke Kentalis	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	7
1.3.1	Huidige situatie	7
1.3.2	Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst.....	7
1.4	Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling.....	11
1.4.1	Contractpartij	11
1.4.2	Contactpersonen	11
1.4.3	Klachtenafhandeling.....	11
1.5	Planning	11
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE.....	12
2.1	Inlichtingen	12
2.2	Wijze van aanbieden inschrijving.....	12
2.3	Voorwaarden	13
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	14
3.1	Uitsluiting en geschiktheid	14
3.2	Geschiktheideisen	15
3.2.1	Financiële en economische draagkracht:.....	15
3.2.2	Technische- en beroepsbekwaamheid	15
4.	EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN.....	17
4.1	Eisen	17
4.2	Overige gegevens en bijlagen	17
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE.....	19
5.1	Beoordelingsprocedure	19
5.1.1	Voldoen aan de gestelde eisen	19
5.1.2	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	19
5.1.3	Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit	21
5.1.4	Beoordelingsmatrix kwalitatieve subgunningscriteria	27
5.1.5	Toelichting op het subgunningscriterium prijs.....	27
5.2	Gunningprocedure	29
5.3	Wachtkamerconstructie	29
	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument	31
	Bijlage 1.B Referentieopdracht.....	31
	Bijlage 4.a Lijst van Eisen.....	31
	Bijlage 4.b Lijst Inhoudelijke specificaties meubilair	31
	Bijlage 5 Concept (raam)overeenkomst.....	31
	Bijlage 6 Vraag en antwoordformulier t.b.v. nota van inlichtingen.....	31
	Bijlage 7 Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	31
	Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst	31
	Bijlage 9 Wachtkamerovereenkomst	31
	Bijlage 10 Kentalis IAM aansluitvoorwaarden	31
	Bijlage 11 Voorbeeld pro-forma factuur.....	31

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de levering en dienstverlening voor meubilair voor Koninklijke Kentalis met aanbestedingskenmerk Kentalis-IA-ME-2026.

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 bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Digitale inschrijving via TenderNed

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

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

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

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

1.2 Beschrijving van Koninklijke Kentalis

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):

<p>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.</p>	<p>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</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>

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, Huisvesting en Facilitair.



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.

Hiernaast 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 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Kentalis start deze aanbesteding om een nieuwe partner te contracteren voor de levering, plaatsing en het onderhoud van onderwijs- kantoor en extramuraal zorgmeubilair. Met deze nieuwe aanbesteding wil Kentalis de meubilairvoorziening toekomstbestendig inrichten, aansluitend op de actuele behoefte, marktontwikkelingen en duurzaamheidsambities.

1.3.1 *Huidige situatie*

In 2021 heeft Kentalis een Europese aanbesteding uitgevoerd voor de levering, plaatsing en het onderhoud van onderwijs-, kantoor- en extramuraal zorgmeubilair. Deze aanbesteding heeft geleid tot drie overeenkomsten, die aflopen op 1 november 2026.

De huidige contractperiode heeft waardevolle inzichten opgeleverd over onder andere het kernassortiment, bestelprocessen, projectmatige inrichting, duurzaamheid en het afvoerproces van oud meubilair. Deze ervaringen zijn meegenomen in het de nieuwe Lijst van Eisen (bijlage 4.a), de Lijst van Inhoudelijke Specificaties (bijlage 4.b) en de gunningscriteria (beschreven in hoofdstuk 5.1.3).

Voor de nieuwe aanbesteding is ervoor gekozen geen percelen te hanteren, omdat de productgroepen onderwijs-, kantoor- en extramuraal zorgmeubilair in de praktijk sterk overlappen in functionaliteit, gebruik en logistiek. Door deze productgroepen gezamenlijk aan te besteden ontstaat één uniform assortiment, één aanspreekpunt en één geïntegreerde dienstverlening, wat leidt tot meer efficiëntie, lagere beheerkosten en een consistentere inrichting van alle locaties.

In de aanbestedingsdocumenten wordt hierna bewust gesproken over onderwijs- en kantoormeubilair als overkoepelende termen, omdat extramuraal zorgmeubilair en meubilair voor audiologische centra en dagbesteding qua functionaliteit grotendeels overeenkomen met deze categorieën. Door deze productgroepen onder dezelfde noemer te brengen, sluit de opdracht beter aan bij de feitelijke behoefte binnen Kentalis en wordt een eenduidige, efficiënte inrichting van de opdracht geborgd.

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

De gewenste situatie voor Kentalis is een centraal aangestuurde en toekomstbestendige meubilairvoorziening, vormgegeven via een raamovereenkomst met één leverancier. De raamovereenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar met drie (3) keer een verlengoptie van twee (2) jaar.

De scope van de te sluiten raamovereenkomst is als volg:

Product/ dienst	Korte omschrijving
Levering en montage	Levering, montage en gebruiksklaar opleveren van meubilair op door Kentalis aangewezen onderwijs-, zorg- en kantoorlocaties verspreid door heel Nederland. Dit omvat projectplanning, transportafspraken, afvalafvoer en recycling, herinzet van bruikbaar meubilair, first-time-right montage, veiligheidsborging (zoals VCA-richtlijnen) en afvoer van oud meubilair. Het meubilair wordt schoon, functioneel en volledig klaar voor gebruik opgeleverd.
Kernassortiment-beheer	Het beschikbaar stellen van een passend en actueel (kern)assortiment, inclusief advisering over samenstelling, functionaliteit, duurzaamheid en prijs-kwaliteitverhouding. Dit omvat tevens het up-to-date houden van het kernassortiment, het doorvoeren van verbeteringen en het tijdig informeren van Kentalis over wijzigingen, alternatieven en optimalisaties.
Interieur- en ontwerpadvies	Interieur- en inrichtingsadvies, inclusief het uitwerken van visuals, 2D- en 3D-ontwerpen op basis van schetsen, plattegronden en/of functionele omschrijvingen, passend bij de specifieke behoeften van cliënten, leerlingen en medewerkers. Dit omvat tevens ergonomisch advies, kleur- en materiaalvoorstellen, akoestische oplossingen, toegankelijkheidsrichtlijnen (zoals o.a. voor doofblinden, slechthorenden en prikkelarme omgevingen) en advies voor circulair ontwerp en levensduurverlenging.
Meubelplannen en offertes	Opstellen van meubelplannen en offertes, op basis van interieuradvies, een programma van eisen en/of een door Kentalis aangeleverd ontwerp.
Service en onderhoud	Serviceverlening en onderhoud, waaronder garantieafhandeling, reparaties, vervangingen en correctief onderhoud aan geleverd meubilair en bestaand meubilair geleverd vanuit de vorige leveranciers.

De nieuwe leverancier levert circulair, kwalitatief hoogwaardig, ergonomisch en Arbo-conform meubilair dat voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving en functioneel inzetbaar is binnen de landelijke onderwijs-, zorg- en werkomgevingen van Kentalis. Het meubilair moet geschikt zijn voor alle onderwijsniveaus, van kinderopvang en primair onderwijs tot voortgezet onderwijs, én aansluiten op de specifieke behoeften van de doelgroepen van Kentalis, waaronder leerlingen en cliënten met auditieve en communicatieve ondersteuningsbehoeften.

Kentalis kiest in de basis voor koop, maar verlangt dat de leverancier aanvullend de mogelijkheid biedt om meubilair te huren wanneer dit functioneel, financieel of projectmatig wenselijk is. Hiermee blijft de meubilairvoorziening flexibel en toekomstbestendig.

De samenwerking met de nieuwe leverancier draagt bij aan de professionalisering van het bestelproces, verhoogt de contractnaleving en ondersteunt de rechtmatigheid en duurzaamheidsambities van Kentalis, namelijk een gezonde, inclusieve, energie-neutrale en circulaire omgeving voor de leerlingen, cliënten, patiënten en medewerkers van Kentalis.

De beoogde ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst is 1 november 2026.

Kentalis kiest bewust voor een contractduur die langer is dan vier jaar, omdat de aard van meubilair en de bijbehorende dienstverlening vraagt om een langdurige en stabiele samenwerking. De technische en functionele levensduur van meubilair overstijgt in de meeste gevallen een periode van vier jaar. Een langere overeenkomst sluit daarom beter aan bij de afschrijvingsperiode en biedt ruimte om duurzame en kwalitatieve investeringen daadwerkelijk te laten renderen.

Daarnaast spelen de circulaire ambities van Kentalis een belangrijke rol. Het refurbishen, modulair onderhouden en terugnemen van meubilair vergt investeringen van zowel de leverancier als Kentalis. Deze processen leveren pas waarde op binnen een langere looptijd, waarin partijen gezamenlijk kunnen werken aan het realiseren van circulaire doelstellingen.

Voor een organisatie als Kentalis met meerdere locaties is continuïteit essentieel. Een langere contractduur waarborgt consistentie in uitstraling, kwaliteit en huisstijl en voorkomt versnippering. Dit bevordert uniformiteit en herkenbaarheid

Tot slot vermindert een langere contractduur de administratieve lasten van frequente heraanbestedingen, wat zorgt voor rust, efficiëntie en meer focus op kwaliteit en doorontwikkeling

De raamovereenkomst geldt voor alle stichtingen binnen Kentalis, zowel de Stichting Kentalis onderwijs als de Stichting Kentalis zorg. De keuze voor een raamovereenkomst is gemaakt omdat vooraf niet exact te bepalen is welke hoeveelheden meubilair gedurende de looptijd nodig zullen zijn.

De geraamde opdrachtwaarde bedraagt €6.664.000,- voor de volledige looptijd van de raamovereenkomst, 10 jaar. Deze opdrachtwaarde is berekend o.b.v. historische uitgaven en bijbehorende indexatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Vanwege de onzekerheid in de daadwerkelijke behoefte aan meubilair gedurende de looptijd van de overeenkomst, is het mogelijk dat de werkelijke uitgaven afwijken van het vooraf opgegeven bedrag. De contractwaarde mag daarom zowel naar boven als naar beneden worden bijgesteld met een marge van 30%. Deze flexibiliteit is noodzakelijk omdat de vraag naar meubilair

afhankelijk is van factoren zoals groei of krimp van locaties, vervangingscycli, verbouwingen en veranderende functionele eisen binnen Kentalis.

1.3.2.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- De omvang van de opdracht overstijgt de drempelwaarde voor een onderhandse aanbestedingsprocedure waardoor de inkoop van deze inkoopcategorie middels een Europese aanbestedingsprocedure moet verlopen.
- Het aantal potentiële inschrijvers in de markt maakt dat een openbare procedure past bij de markt en de administratieve lasten voor potentiële inschrijver beperkt blijven.

1.3.2.2 Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De gemotiveerde redenen hiervoor zijn te vinden in bovenstaande paragraaf 1.3.1 “Huidige situatie”.

1.4 Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1 Contractpartij

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

1.4.2 Contactpersonen

	Koninklijke Kentalis		
Procesbegeleider	Inge Ansems	Functie	Tactisch Inkoper
Telefoonnummer	06 23 44 72 74	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
Plaatsvervanger	Janneke Manders	Functie	Strategisch Inkoper
Telefoonnummer	06 22 33 82 82	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

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

1.4.3 Klachtenafhandeling

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

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

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in Hoofdstuk 3 ‘Algemene uitgangspunten klachtafhandeling en kenmerken van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: 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.

1.5 Planning

De concept aanbestedingsplanning die wordt gehanteerd is opgenomen in TenderNed onder het tabblad ‘termijnen’. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

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

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent deze aanbesteding kunnen uitsluitend via bijlage 6 “Vraag en antwoord formulier ten behoeve van de Nota van Inlichtingen” worden gesteld.

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

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

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

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

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

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

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan Koninklijke Kentalis te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan 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
- Pro forma factuur met tenaamstelling conform inschrijving in Kamer van Koophandel

2.3 Voorwaarden

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

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

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

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

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

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.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

Zo nodig kan Koninklijke Kentalis vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd voordat voorlopige gunning plaatsvindt.

Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Houd hier rekening mee en vraag de documenten tijdig aan zodat wanneer Koninklijke Kentalis deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven werkdagen kunnen worden aangeleverd.

3.2 Geschiktheideisen

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

3.2.2 *Technische- en beroepsbekwaamheid*

Kerncompetenties

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

- De inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar minimaal één opdracht met een vergelijkbare scope uitgevoerd met een opdrachtwaarde van ten minste € 1.000.000. Het betreft een opdracht voor de levering van onderwijs- en kantoormeubilair, inclusief de bijbehorende dienstverlening zoals beschreven in de scope, uitgevoerd voor een organisatie met meerdere locaties verspreid door heel Nederland.

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

Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. Koninklijke Kentalis kan dit nagaan bij de referenten.



De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.
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.

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4.a Lijst van Eisen en bijlage 4.b Inhoudelijke Specificaties 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 subgunningscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

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

4.2 Overige gegevens en bijlagen

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

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis;

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;

Bijlage 1.B Referentieopdracht;

Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;

Bijlage 3 Prijzenblad;

Bijlage 4.a Lijst van eisen;

Bijlage 4.b Lijst inhoudelijke specificaties assortiment;

Bijlage 5 Concept raamovereenkomst;

Bijlage 6 Vraag en antwoord formulier t.b.v. Nota van Inlichtingen

Bijlage 7 Algemene Inkoopvoorwaarden gezondheidszorg (AIVG)



- Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 9 Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 10 Kentalis IAM aansluitvoorwaarden
- Bijlage 11 Voorbeeld pro-forma factuur

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4. In paragraaf 5.3 is beschreven hoe de wachtkamerovereenkomst tot stand komt.

5.1 Beoordelingsprocedure

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

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

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

5.1.1 *Voldoen aan de gestelde eisen*

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen aan de leveringen en dienstverlening 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 het beoordelingsteam bestaande uit teamleider extramuraal, directeur onderwijs, projectadviseur huisvesting en twee facilitair regisseurs. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt Koninklijke Kentalis zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit

hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken.

Daarna komt het beoordelingsteam tot een oordeel op basis van consensus.

Beoordelingsmethodiek ‘Gewogen factor methode’

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe ‘Gewogen factor methode’.

De verschillende (sub)gunningscriteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde waarde mee uitgedrukt in punten. Het aantal behaalde punten per (sub)gunningscriteria wordt bepaald aan de hand van de te score punten op de (sub)gunningscriteria. De waarde van de (sub)gunningscriteria bij elkaar opgeteld is het totaal aantal punten dat de inschrijver scoort op kwaliteit.

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

De score wordt berekend middels onderstaande formule:

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

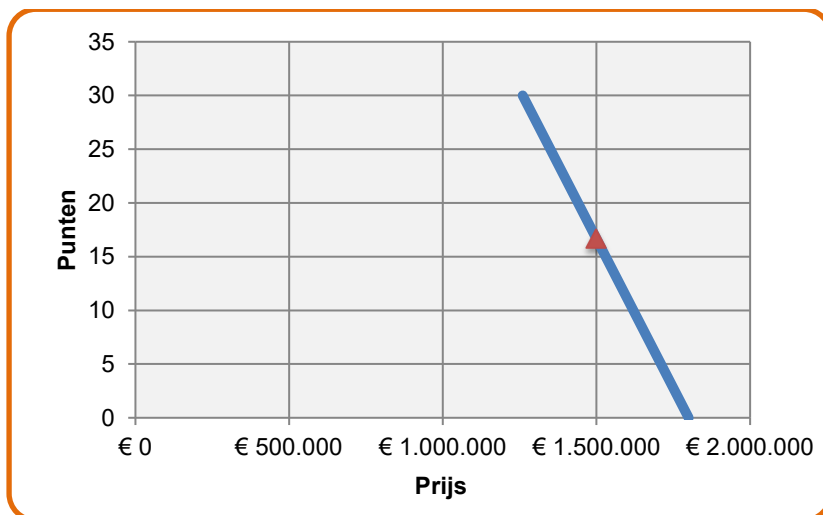
- **Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		
K1.	Dienstverlening	45
K2.	Implementatieplan	10
K3.	Casus startgesprek	15
<i>Totale maximale waarde van de subgunningscriteria kwaliteit</i>		70

- **Prijs:** te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

De maximale inschrijfprijs bedraagt € 1.800.000,- en resulteert in 0 punten op het onderdeel prijs. De minimale inschrijfprijs bedraagt € 1.260.000,- en resulteert in **30** punten op het onderdeel prijs.

De tussenliggende waarden scoren naar evenredigheid.



Een inschrijving met een inschrijfprijs die lager of hoger is dan de voornoemde minimale en maximale inschrijfprijs voldoet niet aan de vereisten en ontvangt 0 punten voor dit onderdeel.

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

In het geval dat inschrijvingen een gelijke score hebben, dan geldt het volgende:

De hoogste score op K1 geeft de doorslag. De inschrijving met de hoogste score op K1 zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op K1 gelijk scoren, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

5.1.3 Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

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

Kwalitatief gunningscriterium 1: Dienstverlening

Voor Kentalis is betrouwbare en professionele dienstverlening in meubilairbeheer van groot belang. Door de hoeveelheid locaties verspreid over het land, variërend van onderwijs- en zorgomgevingen tot kantoorlocaties, is er behoefte aan een partner die continuïteit waarborgt, flexibel meebeweegt en proactief ondersteunt. Kentalis zoekt naar een strak georganiseerd

proces, duidelijke aanspreekpunten, voorspelbare doorlooptijden en een first time right uitvoering op locatie.

Daarnaast zijn transparante communicatie, projectmatige begeleiding bij grotere leveringen en een snelle, oplossingsgerichte afhandeling bij problemen essentieel. Duurzaamheid vormt een belangrijk uitgangspunt: hergebruik, refurbished inzet, levensduurverlenging en circulaire retourstromen moeten aantoonbaar bijdragen aan de duurzaamheidsdoelen van Kentalis.

De doelstelling van dit subgunningscriterium is om inzicht te krijgen in hoe de inschrijver de dienstverlening zó organiseert dat Kentalis volledig wordt ontzorgd en continuïteit, kwaliteit en betrouwbaarheid op alle locaties worden geborgd.

Wat vraagt Kentalis aan de inschrijver?

Dit gunningscriterium bestaat uit twee onderdelen, die hieronder worden beschreven. Per onderdeel wordt aangegeven wat van de inschrijver wordt gevraagd.

Onderdeel I: Schriftelijke toelichting dienstverlening

De inschrijver geeft een schriftelijke toelichting op ten minste de volgende aspecten:

1. Procesinrichting & coördinatie van het meubelbeheer

Beschrijf hoe u het totale meubelbeheer voor alle Kentalis-locaties organiseert. Ga specifiek in op uw werkwijze voor het bestelproces, orderafhandeling, communicatie met locatiebeheer en de borging van continuïteit bij piekperiodes en spoedaanvragen. Licht toe hoe u first-time-right realiseert en hoe u afwijkingen voorkomt en corrigeert. Beschrijf daarnaast hoe u Kentalis ontzorgt bij het actueel houden van het kernassortiment.

2. Projectmatige begeleiding van leveringen en plaatsingen

Toon aan hoe u projectmatig werkt bij grotere leveringen of herinrichtingen. Beschrijf uw aanpak vanaf de start van de implementatie tot en met de fase na oplevering, en geef daarbij minimaal één concreet voorbeeld van een vergelijkbare opdracht met meerdere locaties of doelgroep-specifieke locaties. Licht tevens toe hoe u flexibiliteit borgt in zowel levering als plaatsing, zodat u effectief kunt inspelen op gewijzigde plannings, locatie-specifieke omstandigheden en onvoorziene situaties.

3. Communicatie & bereikbaarheid

Beschrijf hoe u zorgt voor snelle, eenduidige en proactieve communicatie richting Kentalis. Ga in op aanspreekpunten, responstijden, escalatiemogelijkheden, informatievoorziening aan locatiemedewerkers en uw werkwijze voor tijdige updates bij lopende opdrachten.

4. Service & onderhoud bij storingen of gebreken

Beschrijf uw dienstverlening bij defecten, schades en klachten. Licht toe hoe meldingen worden geregistreerd, binnen welke termijnen ze worden afgehandeld, hoe u gebruikers informeert, en hoe u analyseert en voorkomt dat herhaalde gebreken ontstaan.

5. Duurzame dienstverlening & herinzet van meubilair

Leg uit hoe uw dienstverlening bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van Kentalis. Beschrijf uw werkwijze voor hergebruik, refurbished inzet, levensduurverlenging, retourstromen,

reparatiemogelijkheden en afvalscheiding. Geef concreet aan hoe u circulariteit borgt binnen uw processen, welke meerwaarde dit biedt voor Kentalis en op welke wijze u dit betaalbaar en schaalbaar maakt.

6. Digitale webshop/portaal OCI-koppeling

Geef een beknopte beschrijving van het digitale portaal/webshop, inclusief de belangrijkste functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid. Deze toelichting dient als inleiding op de demo-omgeving in onderdeel II.

Wat zijn de voorwaarden aan de toelichting?

Inschrijver dient in de toelichting op bovenstaande te vermelden als er extra kosten verbonden zijn aan optioneel of extra aangeboden zaken in het antwoord. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door u aangeboden oplossingen als dit niet expliciet is vermeld. Inschrijver werkt de schriftelijke toelichting uit in **maximaal 6 A4-pagina's**. Dit mag niet in een kleinere lettergrootte dan 10. Bij het overschrijven van het maximale aantal pagina's wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Het is in de uitwerking niet toegestaan te verwijzen naar andere aanvullende documenten, of websites.

Indien de inschrijver de bestaande leverancier is, dient de toelichting te worden opgesteld vanuit de rol en uitgangspositie van een nieuwe leverancier.

Hoe gaat het beoordelingsteam beoordelen?

De beoordeling richt zich op:

- De mate waarin de inschrijver overtuigend laat zien dat alle processen voor meubelbeheer, projectmatige leveringen, communicatie, service en duurzaamheid gestructureerd, professioneel en schaalbaar zijn ingericht voor de hoeveelheid locaties van Kentalis.
- De kwaliteit en praktische toepasbaarheid van de beschreven werkwijzen, inclusief first-time-right uitvoering, risicobeheersing en flexibiliteit bij wijzigingen, piekbelasting en spoedaanvragen.
- Het niveau van ontzorging dat de inschrijver biedt, zichtbaar in duidelijke aanspreekpunten, voorspelbare doorlooptijden, transparante communicatie en effectieve projectbegeleiding.
- Het onderscheidend vermogen van de inschrijver op het gebied van servicegerichtheid, rapportages, structurele verbeterkracht en aantoonbare duurzame impact, zoals circulariteit, hergebruik en CO₂-reductie.

Uitgaande van het bovenstaande wordt voor dit subgunningscriterium een score vastgesteld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 5.1.4.

Onderdeel II: Demo portaal

Naast de schriftelijke toelichting levert de inschrijver toegang tot een demo-omgeving van het digitale portaal/webshop voor kantoor- en onderwijsmeubilair.

De demo toont ten minste de volgende functionaliteiten:

1. Het volledige bestelproces, inclusief navigatie, productselectie, winkelmand, retour- en afvoermogelijkheden, autorisatie-stappen en orderbevestiging, zodat inzichtelijk wordt hoe de besteller stap voor stap wordt begeleid.
2. Weergave van het kernassortiment met filtermogelijkheden, afbakening per doelgroep, productinformatie, prijzen en beschikbaarheid, markering van aanbevolen artikelen.
3. Zichtbaarheid van refurbished meubilair, informatie conditie van het product, voorraadstatus, prijsvoordeel.
4. Catalogusfunctionaliteit, geïntegreerd in de webshop of optioneel beschikbaar via een losse catalogusweergave, waarbij alle producten van de inschrijver en bijbehorende optionele kleuren volledig inzichtelijk zijn voor het beoordelingsteam, met ondersteuning van zoek- en filtermogelijkheden.
5. Mogelijkheid tot inzage in status en historie, waaronder orderstatus, leverdata en eerdere bestellingen.

Wat zijn de voorwaarden aan de demo?

De demo moet zonder aanvullende installatie of technische ondersteuning toegankelijk zijn voor Kentalis en gedurende de gehele beoordelingsperiode beschikbaar blijven.

Hoe gaat het beoordelingsteam beoordelen?

De beoordeling richt zich op:

- a) Gebruiksvriendelijkheid van het portaal en duidelijkheid van de interface;
- b) Vindbaarheid en presentatie van kernassortiment, refurbished opties en duurzame alternatieven;
- c) Volledigheid en werking van het bestel- en retourproces;
- d) Professionaliteit en consistentie van de getoonde functionaliteiten;
- e) Mate waarin het portaal en de catalogus aansluit op de behoeften van van Kentalis.

Uitgaande van het bovenstaande wordt voor dit subgunningscriterium een score vastgesteld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 5.1.4.

Kwalitatief gunningscriterium 2: Implementatieplan

Voor Kentalis is een zorgvuldige en goed georganiseerde overgang naar de nieuwe dienstverlening van groot belang. Door de complexiteit van de organisatie, de landelijke spreiding van de locaties en de kwetsbare doelgroepen in onderwijs en zorg, moet de implementatie foutloos, voorspelbaar en met minimale verstoring verlopen. Kentalis heeft daarom behoefte aan een partner die structuur biedt, risico's beheerst, flexibel is en continuïteit waarborgt tijdens de gehele overgangsfase.

De doelstelling van dit subgunningscriterium is om inzicht te krijgen in hoe de inschrijver een duidelijke, uitvoerbare en risicobeperkte overgang naar de nieuwe dienstverlening realiseert. Kentalis wil kunnen beoordelen of de inschrijver in staat is om, gezien de complexiteit van de

organisatie en de kwetsbare doelgroepen, een soepele implementatie te waarborgen zodat de dienstverlening vanaf dag één betrouwbaar functioneert.

Wat vraagt Kentalis aan de inschrijver?

De inschrijver levert een concreet en uitvoerbaar implementatieplan aan voor de overgang naar de nieuwe dienstverlening voor alle Kentalis-locaties. Het plan beschrijft helder hoe de inschrijver de dienstverlening vanaf gunning tot volledige livegang borgt, inclusief procesinrichting, communicatie, planning, risico's en continuïteit.

Het implementatieplan bevat in ieder geval:

1. De wijze waarop de implementatie wordt gefaseerd van gunning tot volledige oplevering, inclusief een realistische tijdlijn, doorlooptijden per fase en de inrichting van de OCI koppeling.
2. De betrokken functies, rollen en verantwoordelijkheden van zowel Kentalis als de inschrijver, inclusief aanspreekpunten per niveau en de escalatiestructuur tijdens de implementatie.
3. Hoe Kentalis en locatiemedewerkers worden geïnformeerd over voortgang, wijzigingen en actiepunten, inclusief de frequentie van rapportages en de inzet van trainingen, instructies en ondersteunende documentatie.
4. Hoe processen en systemen worden ingericht voor bestellingen, meldingen, leveringen, service & onderhoud en retourstromen, inclusief portalen, ticketing, dashboards, koppelingen en de werkwijze voor testen, pilots en kwaliteitschecks.
5. Welke risico's tijdens de implementatie worden onderkend, welke maatregelen worden toegepast en hoe continuïteit wordt geborgd, bijvoorbeeld via spoedafhandeling of parallelle processen.
6. Hoe duurzame en circulaire processen vanaf de start worden ingericht, waaronder retour- en refurbished stromen, het instellen van KPI's voor circulariteit en CO₂reductie, en de communicatie hierover richting locaties.

Wat zijn de voorwaarden aan de toelichting op het plan?

Inschrijver dient in de toelichting op bovenstaande te vermelden als er extra kosten verbonden zijn aan optioneel of extra aangeboden zaken in het antwoord. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door u aangeboden oplossingen als dit niet expliciet is vermeld. Inschrijver werkt de schriftelijke toelichting uit in **maximaal 3 A4-pagina's**. Dit mag niet in een kleinere lettergrootte dan 10. Bij het overschrijven van het maximale aantal pagina's wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Het is in de uitwerking niet toegestaan te verwijzen naar andere aanvullende documenten, of websites.

Indien de inschrijver de bestaande leverancier is, dient de toelichting te worden opgesteld vanuit de rol en uitgangspositie van een nieuwe leverancier.

Hoe gaat het beoordelingsteam beoordelen?

De beoordeling richt zich op de mate van inzicht en uitwerking van de implementatie en de overgang naar de nieuwe dienstverlening. Het plan wordt beoordeeld op kwaliteit, volledigheid, toepasbaarheid en het vermogen om een soepele, gecontroleerde en veilige overgang te realiseren met minimale impact op de dagelijkse bedrijfsvoering van Kentalis.

Uitgaande van het bovenstaande wordt voor dit subgunningscriterium een score vastgesteld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 5.1.4

Kwalitatief gunningscriterium 3: Casus startgesprek

Kentalis nodigt de inschrijver uit voor een fysiek startgesprek op basis van de volgende casus. In de casus gaat het om een bestaande locatie die wordt uitgebreid en waarin zowel zorg- als onderwijsfuncties zijn ondergebracht. Voor het zorgdeel geldt dat nieuw meubilair moet worden geleverd. Voor het onderwijsdeel is sprake van het vervangen van bestaand meubilair, waarbij een beperkt budget beschikbaar is.

Met deze casus beoordeelt Kentalis in hoeverre inschrijver in staat is om tijdens een fysiek startgesprek de wensen en behoeften van de organisatie te doorgronden en deze te vertalen naar een passende, haalbare en kwalitatieve aanpak voor de levering en inrichting van meubilair. De casus is nadrukkelijk geen presentatie of verkoopgesprek, maar een simulatie van een regulier startgesprek voor de advisering en het maken van een offerte en vervolgens leveren en plaatsen van meubilair binnen een project.

De startgesprekken vinden plaats op maandag 7 en dinsdag 8 september. De definitieve uitnodigingen worden na sluitingsdatum van de inschrijvingen in week 36 verzonden.

Wat zijn de voorwaarden aan het startgesprek?

De casus bestaat uit een fysiek gesprek van circa 30 minuten, waarin de inschrijver geen uitgewerkt ontwerp of vaste oplossing presenteert, maar het gesprek aangaat om de wensen en behoeften te bepalen. De aanwezigen namens inschrijver dienen ook daadwerkelijk betrokken te zijn bij de uitvoering van de opdracht.

Tijdens het startgesprek wordt van inschrijver verwacht dat zij zich opstelt als een nieuwe leverancier die nog niet eerder voor de aanbestedende dienst heeft gewerkt.

Hoe gaat het beoordelingsteam beoordelen?

De beoordeling richt zich op de wijze waarop inschrijver het startgesprek voert en daarbij inzicht toont in de vraag en context van de aanbestedende dienst. Beoordeeld wordt de kwaliteit van de interactie, de professionaliteit van optreden en de mate waarin inschrijver op hoofdlijnen meedenkt en relevante aandachtspunten, waaronder duurzaamheid en de aansluiting op de verschillende doelgroepen, op een natuurlijke wijze in het gesprek betreft.

Uitgaande van het bovenstaande wordt voor dit subgunningscriterium een score vastgesteld conform de beoordelingsmatrix in paragraaf 5.1.4

5.1.4

Beoordelingsmatrix kwalitatieve subgunningscriteria

Beoordeling	Omschrijving	Te behalen punten
Uitstekend	Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en deze zijn uitstekend (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en –voor zover mogelijk- worden aanvullende, aan het betreffende subgunningscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door Kentalis van belang worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht en/of inschrijver gaat uitgebreid in op gewenste inzichten/functionaliteiten. Hiermee toont inschrijver onderscheidend vermogen. De beantwoording van het subgunningscriterium inclusief toelichting is duidelijk positief onderscheidend t.o.v. het gevraagde.	100% van de te behalen punten
Goed	Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en zijn goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver gaat goed in op gewenste inzichten/functionaliteiten.	70% van de te behalen punten
Voldoende	Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt grotendeels voldaan en worden voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver biedt in voldoende mate de gewenste inzichten/functionaliteiten.	40% van de te behalen punten
Onvoldoende	Het blijkt onvoldoende dat aan (het merendeel van) de bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of inschrijver heeft onvoldoende onderbouwd / uitgewerkt dat wordt voldaan aan deze aspecten en/of inschrijver biedt onvoldoende de gewenste inzichten/functionaliteiten.	0% van de te behalen punten

5.1.5

Toelichting op het subgunningscriterium prijs

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

Alle in bijlage 3 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met indicatieve aantallen per 10 jaar. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor 10 jaar, dit is de inschrijfprijs die uiteindelijk wordt beoordeeld.

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

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

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

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

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.

5.3 Wachtkamerconstructie

Na definitieve opdrachtverstrekking zal er een wachtkamerovereenkomst worden ondertekend door de inschrijver welke in rangorde als tweede voor het betreffende perceel is geëindigd zonder dat daar een financiële vergoeding door opdrachtgever tegenover staat. Deze wachtkamerovereenkomst zal voor maximaal één (1) jaar geldig zijn. Ter bepaling van de rangorde geldt het proces omschreven in dit beschrijvend document.

In het geval de raamcontractant de raamovereenkomst niet nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog een redelijke termijn de tijd om de opdracht alsnog conform de raamovereenkomst uit te voeren. Indien de uitvoering na deze periode nog steeds niet voldoet, kan opdrachtgever de raamovereenkomst met de raamcontractant ontbinden. Indien dit binnen de termijn valt waarin de wachtkamerovereenkomst geldig is, kan de opdrachtgever de opdracht voor de resterende contractduur 'doorschuiven' naar de partij in de wachtkamer.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart inschrijver dat zij instemt met deze wachtkamerconstructie en, in het geval de inschrijver als tweede eindigt, bereid te zijn een wachtkamerovereenkomst af te sluiten. Ook verklaren zij, voor het geval de opdracht wordt doorgeschoven, zo snel mogelijk de opdracht volledig over te nemen.

De inschrijving van inschrijver met wie de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten wordt 'bevroren', de gestanddoeningstermijn wordt derhalve verlengd met de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De beoogde ingangsdatum van de wachtkamerovereenkomst is gelijk aan de ingangsdatum van de raamovereenkomst met de winnende partij. De wachtkamerovereenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd. De concept wachtkamerovereenkomst is opgenomen in bijlage 9.

Kentalis heeft de mogelijkheid om bij een projectaanvraag ervoor te kiezen om de wachtkamer contractant een offerte uit te laten brengen ter vergelijking. Indien deze offerte lager is dan de gecontracteerde partij krijgt de wachtkamer contractant de opdracht.

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

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 4.a Lijst van Eisen

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 4.b Lijst Inhoudelijke specificaties meubilair

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5 Concept (raam)overeenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6 Vraag en antwoordformulier t.b.v. nota van inlichtingen

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 7 Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 9 Wachtkamerovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 10 Kentalis IAM aansluitvoorwaarden

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 11 Voorbeeld pro-forma factuur

Als separate bijlage opgenomen.