



PrintScan
Professioneel & persoonlijk



Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding multifunctionals

Opdrachtgever:	Koninklijke Kentalis
Opgesteld door:	Frank Dijkzeul PrintScan B.V.
Kenmerk:	FD/5271SW/01
Datum:	3-7-2026
Versie:	1.0

Dit aanbestedingsdocument bevat de informatie om een inschrijving te doen voor de Europese openbare aanbesteding Multifunctionals aan Koninklijke Kentalis te Sint-Michielsgestel, hierna te noemen Kentalis. In dit document worden de opdrachtgever, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling van inschrijvingen beschreven. Alle rondom de aanbesteding te nemen beslissingen worden in dit document beschreven en gemotiveerd.

1. Aan te besteden opdracht	4
1.1 Opdrachtgever	4
1.2 Aan te besteden opdracht	4
1.2.1 Doelstelling van de opdracht	4
1.2.2 Definiëring van de opdracht	4
1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht	4
1.2.4 Verdeling in percelen	5
1.2.5 Te sluiten overeenkomst	5
1.2.6 Contractvoorwaarden	5
2. Procedure en vormvereisten	6
2.1 Procedure	6
2.1.1 Toepasselijke wetgeving	6
2.1.2 Toepasselijke procedure	6
2.1.3 Gunningscriterium/systematiek	6
2.1.4 Planning	6
2.1.5 Contactpersoon	6
2.1.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	6
2.1.7 Vragen	6
2.1.8 Niet-Nederlandse inschrijvers	7
2.1.9 Voorbehoud	7
2.1.10 Inschrijfkosten	7
2.1.11 Vertrouwelijkheid	7
2.2 Vormvereisten	7
2.2.1 Taal	7
2.2.2 Indeling van inschrijving	7
2.2.3 Maximaal aantal woorden	8
2.2.4 Inschrijving in combinatie	8
2.2.5 Hoofd/ -onderaanneming	8
2.2.6 Beroep op derden	8
2.2.7 Gestanddoening	8
2.2.8 Klachten	8
2.2.9 Bijlagen	9
3. Eisen ten aanzien van inschrijvers	9
3.1 Uitsluitingsgronden	9
3.2 Voorwaarden inschrijving	10
3.3 Geschiktheidseisen	10
3.3.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht	10
3.3.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid	10
3.3.3 Beroepsbevoegdheid	11

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht.....	12
4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	12
4.2 Projectleider	12
4.3 ICT Infrastructuur Kentalis	12
4.4 Indexatie	12
4.5 Varianten	12
4.6 Voorwaarden	12
5. Gunningscriteria en gunningsmethode.....	13
5.1 Algemeen.....	13
5.2 Gunningscriteria en beoordeling	13
5.3 Aantal te gebruiken woorden en bestandsformaat	14
5.4 K1 Print- en scanmanagementoplossing	14
5.5 K2 Service & Onderhoud	15
5.6 K3 Plan van aanpak, implementatie, adoptie en retourneren	18
5.7 Beoordeling van de prijs.....	20
5.7.1 Algemene voorwaarden ten aanzien van het prijzenblad	20
6. Proof of concept (POC)	21
7. Vervolg	21

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk worden de opdrachtgever en de aan te besteden opdracht beschreven. De aan te besteden opdracht wordt beschreven aan de hand van de voor de aanbesteding relevante kenmerken.

1.1 Opdrachtgever

De opdrachtgever is Koninklijke Kentalis, verdere gegevens zijn beschikbaar op <https://www.kentalis.nl/>

Koninklijke Kentalis is een landelijke Nederlandse organisatie die zich inzet voor mensen met gehoor- en communicatiebeperkingen. De organisatie ondersteunt kinderen, jongeren en volwassenen die slechthorend, doof of doofblind zijn, maar ook mensen met een taalontwikkelingsstoornis (TOS) of een communicatief meervoudige beperking. Kentalis biedt een breed spectrum aan diensten waaronder diagnostiek, zorg, begeleiding, speciaal onderwijs en ondersteuning bij participatie in onderwijs en samenleving.

Met gespecialiseerde audiologische centra, woon- en zorglocaties en onderwijsinstellingen door heel Nederland werkt Kentalis aan optimale communicatie-, taal- en ontwikkelingskansen voor haar cliënten. Naast onderwijs en begeleiding binnen reguliere en speciale onderwijsvormen, levert de organisatie ook vroegbehandeling, therapieën, woonzorg en ondersteuning bij het vinden en behouden van werk. Professionals zoals logopedisten, audiologen en speciaal opgeleide leerkrachten vormen multidisciplinaire teams om de kwaliteit van leven en maatschappelijke deelname van cliënten te vergroten.

Koninklijke Kentalis streeft ernaar dat iedereen, ongeacht gehoor- of communicatiemogelijkheden, zo zelfstandig mogelijk kan deelnemen aan de maatschappij. Met meer dan 235 jaar geschiedenis en voortdurende ontwikkeling van expertise is Kentalis een toonaangevende partij binnen haar vakgebied.

1.2 Aan te besteden opdracht

Het selecteren van één leverancier die kan voorzien in het leveren en beheren van multifunctionals, inclusief bijbehorende software, onderhoud en diensten op alle locaties van Kentalis.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De algemene doelstellingen van deze aanbesteding zijn:

1. Kentalis verwacht met deze aanbesteding een leverancier te vinden die apparatuur en dienstverlening kan leveren, waarbij voldaan wordt aan het programma van eisen.
2. Kentalis wil een lager niveau van de integrale kosten bereiken bij een constante goede kwaliteit van de dienstverlening;
3. Kentalis wil het beheer en contractmanagement op een efficiënte en eenvoudige manier uitvoeren.

1.2.2 Definiëring van de opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

Het tot stand brengen van een overeenkomst tussen Kentalis en opdrachtnemer tegen betaling van het overeengekomen tarief aan opdrachtnemer. De opdrachten die voortvloeien uit de te sluiten overeenkomst zien toe op het verrichten van de volgende diensten en werkzaamheden:

1. Het voorzien van ongeveer 250 multifunctionals op basis van huur voor printen, scannen en kopiëren;
2. Het leveren van een print- en scanmanagementoplossing aangeboden als SaaS voor de in gebruik zijnde apparatuur;
3. Het verzorgen van onderhoud en verhelpen van storingen;
4. Het leveren van alle bijbehorende verbruiksmaterialen, met uitzondering van afdrukmedia.
5. Het uitvoeren van een analyse van de huidige print- en scanomgeving en het gebruik van de multifunctionals binnen Kentalis, inclusief inventarisatie van aantallen, plaatsing, gebruiksvolumes en functionaliteiten. Op basis van deze analyse stelt opdrachtnemer een optimalisatievoorstel op gericht op een efficiëntere inrichting van de printomgeving, waaronder o.a. een reductie van het aantal multifunctionals, verbeterde positionering en passend gebruik per locatie.

1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht

De geschatte omvang van de opdracht komt boven de Europese aanbestedingsgrens van € 216.000 uit. Binnen Kentalis wordt op dit moment gebruikt gemaakt van verschillende type multifunctionals en printers van Canon. In bijlage 9 vindt u hiervan een overzicht. Hierin vindt u ook de locaties waar de nieuwe levering plaatsvindt. Let wel, de genoemde gegevens bieden een indicatie van de mogelijke

afname. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend. Er geldt voor Kentalis geen afnameverplichting. De omvang van de apparatuur alsmede het afdrukvolume kan zowel in positieve als negatieve zin wijzigen. Voor het onderhoud wordt een zogenaamd 0-volume contract afgesloten. Dit betekent dat het verbruik op basis van werkelijk gemaakte afdrukken wordt gefactureerd.

1.2.4 Verdeling in percelen

Deze opdracht wordt niet in percelen aanbesteed. Het aanbestedingsteam heeft voorafgaand aan de aanbesteding onderzocht wat de relevante markt is, of er consequenties zijn voor de toegang van het MKB, de gevolgen voor de Opdrachtgever en de Inschrijvers en de mate van samenhang tussen de opdrachten. In dit kader is rekening gehouden met onder meer de volgende punten:

- De samenhang van de opdrachten: er is sprake van gelijksoortige opdrachten;
- De verwachte totaalprijzen van deze aanbesteding zijn in verhouding tot de uitvoerbaarheid hiervan door het MKB.

1.2.5 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een raamovereenkomst. De overeenkomst heeft een looptijd van 5 jaar met optie tot verlenging van 2 jaar (2 x 1 jaar).

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst;
2. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde);
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen;
4. Inschrijving van inschrijver.

De aanbestedende dienst kiest voor een raamovereenkomst omdat er sprake is van een verwachte stroom van gelijksoortige en regelmatig terugkerende opdrachten voor de levering en service van multifunctionele printers. Met het sluiten van een raamovereenkomst worden vooraf de belangrijkste voorwaarden, zoals prijs, kwaliteit, leveringsvoorwaarden en servicecondities, vastgelegd voor de gehele looptijd. Hierdoor kan de aanbestedende dienst voor elke afzonderlijke opdracht binnen de raamovereenkomst een nadere opdracht gunnen zonder dat opnieuw een volledige Europese aanbestedingsprocedure nodig is. Dit leidt tot een efficiëntere uitvoering van de inkoop en lagere administratieve lasten, terwijl transparantie en gelijke behandeling van partijen worden gewaarborgd.

1.2.6 Contractvoorwaarden

Met opdrachtnemer wordt een overeenkomst afgesloten waarin geen buitenproportionele, bijzondere of specifieke contractvoorwaarden worden gesteld anders dan de voorwaarden die in de branche en binnen aanbestedingen gebruikelijk zijn.

In de bijlagen is een conceptovereenkomst opgenomen. Via de nota van inlichtingen kunnen inschrijvers vragen stellen en tekstsuggesties doen voor de overeenkomst.

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening tweemaal per jaar aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het contractueel overleg de bevindingen met inschrijver. Inschrijver stemt er mee in dat de evaluaties mogelijk uitgevoerd worden door een externe partij.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor de monitoring van de KPI's legt de opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de inschrijver. Jaarlijks toont inschrijver aan dat de KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

KPI's worden vastgelegd door inschrijver in een SLA. De SLA is samengesteld vanuit het programma van eisen en de inschrijving van inschrijver.

2. Procedure en vormvereisten

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure en de vormvereisten beschreven.

2.1 Procedure

2.1.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.1.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Kentalis is gekozen voor een openbare Europese procedure te volgen. De reden daarvoor is dat de waarde van de opdracht boven de € 216.000 uit komt.

2.1.3 Gunningscriterium/systematiek

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding (BPKV). Dit betekent dat de inschrijver die de opdrachtgever de beste prijs/kwaliteitsverhouding levert de opdracht krijgt gegund en de opdracht mag verzorgen.

2.1.4 Planning

Activiteit	Gereed voor
Publicatie opdracht	05-06-2026
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	19-06-2026
Versturen eerste Nota van Inlichtingen	03-07-2026
Sluitingstermijn vragen tweede Nota van Inlichtingen	24-07-2026
Versturen tweede Nota van Inlichtingen	05-08-2026
Sluiting inschrijftermijn	27-08-2026
Verzenden voorlopig gunningsbesluit	01-10-2026
Proof of concept	Week 43
Definitieve gunning	23-10-2026
Tekenen overeenkomst	<06-11-2026
Gebruiksklare oplevering & ingangsdatum overeenkomst	01-02-2027

Het is opdrachtgever toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.1.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de opdrachtgever is:

Frank Dijkzeul | PrintScan BV

Frank@printscan.nl

+31 6 5192 5628

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij opdrachtgever te benaderen (op straffe van uitsluiting) over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.1.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Het is echter mogelijk dat, in de ogen van inschrijvers, fouten en onvolkomenheden in het document zijn geslopen. Een geconstateerde fout of onvolkomenheid kan direct na constatering worden gemeld aan de opgegeven contactpersoon. Binnen vijf werkdagen wordt op de melding gereageerd. Als blijkt dat naderhand dit document onvolkomenheden bevat en deze niet door de inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver.

2.1.7 Vragen

Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum via de vragenmodule van TenderNed gesteld worden. Vragen worden geanonimiseerd beantwoord in TenderNed via de Nota van Inlichtingen.

Eventuele tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen.

In de tweede Nota van Inlichtingen worden uitsluitend vragen behandeld die rechtstreeks verband houden met de antwoorden, wijzigingen of verduidelijkingen die zijn opgenomen in de eerste Nota van Inlichtingen. Nieuwe vragen over onderdelen van de aanbestedingsstukken die reeds eerder konden worden gesteld, worden niet in behandeling genomen.

Kentalis behoudt zich het recht voor om vragen die naar haar oordeel geen relatie hebben met de inhoud van de eerste Nota van Inlichtingen buiten behandeling te laten.

2.1.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland voegen bij hun inschrijving een schriftelijke bevestiging waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.1.9 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

2.1.10 Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor de opdrachtgever geen kosten verbonden. Eventuele kosten die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van inschrijver.

2.1.11 Vertrouwelijkheid

Opdrachtgever behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Inschrijvingen worden niet geretourneerd maar na verstrijken van de beroepstermijn (zes maanden na ondertekening van de overeenkomst) verwijderd. De aanbestedingsstukken van opdrachtgever zijn openbaar. In de overeenkomst met de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

2.2 Vormvereisten

2.2.1 Taal

Inschrijvingen worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, als die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.2.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen worden digitaal, via Tendersnet, ingediend. Daarbij worden de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA	PDF
Antwoorden op open vragen	Beantwoording open vragen	PDF
Prijzenblad	Bijlage 3 prijzenblad	Excel
Referentieverklaring	Bijlage 6 referentieverklaring	PDF
Productbrochure van alle geboden oplossingen		PDF

Niet tijdig ingediende aanmeldingen worden niet in behandeling worden genomen. De antwoorden op open vragen en de prijs worden ingediend zonder gebruik te maken van opmaak die kopiëren bemoeilijkt.

Door een inschrijving te doen, verklaart inschrijver akkoord te gaan met alle gestelde eisen en voorwaarden van deze aanbesteding.

2.2.3 Maximaal aantal woorden

Voor de beantwoording van de open vragen is er een maximaal aantal woorden van toepassing. Als inschrijver meer woorden inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal woorden beoordeeld.

2.2.4 Inschrijving in combinatie

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de te sluiten raamovereenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Combinanten geven in hun inschrijving duidelijk aan wie het aanspreekpunt voor Opdrachtgever is.

2.2.5 Hoofd/ -onderaanneming

Hoofd/-onderaanneming inschrijven in een hoofd- en onderaanneming constructie is eveneens toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van onderaannemer(s), inschrijver als hoofdaannemer geldt. De hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor Kentalis en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de inschrijving en de raamovereenkomst. Als inschrijver gebruik maakt van (een) onderaannemer(s) vermeldt inschrijver de betreffende onderaannemer(s) op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Ook vermeldt inschrijver in de inschrijving welke onderaannemer voor welk deel van de opdracht wordt ingezet. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.

2.2.6 Beroep op derden

Inschrijver kan ter zake van de gestelde geschiktheidseisen een beroep doen op derden als bedoeld in artikel 2.92 en artikel 2.94 Aanbestedingswet 2012. In Deel II C van het UEA vermeldt inschrijver of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). Draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid. Als inschrijver een beroep doet op derde(n), vermeldt inschrijver in Deel II C van het UEA specifiek voor welke geschiktheidseis(en) hij het beroep op derde(n) doet.

De betreffende derden waarop inschrijver een beroep doet vullen ieder een eigen UEA in met de informatie die wordt gevraagd in Deel II A en B en Deel III tot en met VI van het UEA. Als inschrijver zich beroept op de bekwaamheden en/of middelen ("draagkracht") van (een) derde(n) - oftewel andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen - om te voldoen aan een van de gestelde geschiktheidseisen, toont inschrijver aan dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke bekwaamheden en/of middelen.

Inschrijver kan dit aantonen door een terbeschikkingstellingsverklaring direct bij zijn Inschrijving te overleggen, die is ondertekend door zowel inschrijver als de derde waarop inschrijver een beroep doet. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen. Indien inschrijver voor wat betreft de technische bekwaamheid een beroep doet op een derde, is inschrijver verplicht deze derde bij de uitvoering van de opdracht voor het desbetreffende onderdeel van de opdracht in te schakelen.

2.2.7 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving minimaal 90 dagen gestand.

2.2.8 Klachten

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". <https://www.pianoo.nl/nl/document/19882/handreiking-klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

Uw eventuele klachten, kunt u enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: inkoop@kentalis.nl.

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

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in artikel 2.1.7 van dit document.

2.2.9 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
3. Prijzenblad
4. Programma van Eisen
5. ICT-infrastructuur
6. Referentieverklaring
7. AIVG 2022 incl. Module ICT
8. Afwijkingen AIVG 2022 en AIVG Module ICT 2022
9. Machineoverzicht

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Inschrijvers kunnen verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig (digitaal) ondertekenen van het UEA (bijlage 2)

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd. De uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B. Inschrijvers kunnen verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig (digitaal) ondertekenen van het UEA.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

Door deze verklaring correct in te vullen verklaart inschrijver dat de geselecteerde uitsluitingsgronden niet op de inschrijver van toepassing zijn. De UEA wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt, dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Deze UEA moet u als inschrijver bij de inschrijving indienen. Het niet toevoegen van een UEA bij een inschrijving zal leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

Nadat Kentalis het gunningsbesluit heeft verstuurd, kan Kentalis de inschrijver vragen om alsnog bewijsstukken zoals vermeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet, binnen 7 werkdagen in te dienen.

Kentalis kan voor deze aanbesteding volgende bewijsmiddelen opvragen:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 en 2.87 in het eerste lid, onderdelen c en d van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 artikel 5 en artikel 2.87 in het eerste lid, onderdeel j niet op hem van toepassing is;
- Een kopie van een verzekeringspolis waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag.

- Een bewijsstuk waaruit af te leiden is dat inschrijver gecertificeerd is of een helder omschreven document waarin staat hoe het voldoen aan de eisen op andere wijze geborgd is. De gestelde eisen zijn gerefereerd aan ISO-norm 9001:2015 of daarmee vergelijkbaar.

Let op: dat deze bewijsstukken tijdig worden aanvraagt. Het verkrijgen van een dergelijke verklaring kan namelijk ongeveer zes (6) weken duren.

Wanneer een inschrijver gevestigd is in een land waarin de vermelde bewijsstukken niet worden afgegeven door instanties volstaat een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door betrokkene ten overstaand van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

3.2 Voorwaarden inschrijving

Per onderneming mag één Inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een Combinatie, hetzij als hoofdaannemer in een hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere Inschrijving(en) door één onderneming is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname van alle Inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend. Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als hoofd/onderaanneming), indien zij op verzoek van de Opdrachtgever verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving(en) onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende Inschrijvers wordt verklaard of kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern betreffende Inschrijvers.

3.3 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De voor deze aanbesteding relevante geschiktheidseisen zijn weergegeven in de volgende sub paragrafen.

3.3.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing met betrekking tot financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de 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;
- Gegadigde is een adequaat verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid, waarbij opdrachtgever in geval van opdracht primair dekkend is meeverzekerd onder de polis van inschrijver, gedurende de uitvoering van de werkzaamheden en/of in geval van claims voortvloeiend uit die werkzaamheden. Voor dit project geldt een minimale dekking van 1.000.000 euro per schadegeval.
- 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 opdracht.

3.3.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties die worden aangetoond door het overleggen van referenties per kerncompetentie.

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid:

- Ervaring van de Inschrijver met de levering van multifunctionele printers (MFP's) in een vergelijkbare gebruikssituatie (zie bijlage 9) als bij Kentalis (zorg of onderwijs instelling), blijkend

uit één of meerdere referentieopdrachten met een omvang van ten minste 35% van de omvang van de onderhavige opdracht;

- Ervaring van de Inschrijver met het onderhoud (service) van de door Kentalis in te zetten apparatuur in een vergelijkbare gebruikssituatie, blijkend uit één of meerdere referentieopdrachten met een omvang van ten minste 35% van de omvang van de onderhavige opdracht;
- Ervaring van de Inschrijver met het leveren, installeren, onderhouden of ondersteunen van een print- en scanmanagementoplossing aangeboden als SaaS, blijkend uit één of meerdere referentieopdrachten met een omvang van ten minste 35% van de omvang van de onderhavige opdracht;
- Ervaring van de Inschrijver met de levering van supplies ten behoeve van de door Kentalis in te zetten apparatuur, blijkend uit één of meerdere referentieopdrachten met een omvang van ten minste 35% van de omvang van de onderhavige opdracht;
- Inschrijver is ingeschreven in een handelsregister van een Kamer van Koophandel.
- Degene die de inschrijving ondertekent, is blijkens het uittreksel van het handelsregister, tekenbevoegd, dan wel schriftelijk gevolmachtigd.

LET OP: Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt. Als inschrijver voor deze opdracht een beroep doet op een onderaannemer dan moet de opdracht bij deze referentie met dezelfde onderaannemer te zijn uitgevoerd.

De te overleggen referenties worden ingevuld in bijlage 6 Referentieverklaring. De opdrachtgever kan de referenties verifiëren. In bijlage 6 Referentieverklaring beschrijft u zodanig de aard van de opdracht, dat het de opdrachtgever voldoende inzicht geeft om te kunnen beoordelen of aan bovenstaande competenties is voldaan. Bijlage 6 Referentieverklaring maakt deel uit van uw inschrijving.

De referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever.
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- Een kerncompetentie kan zo nodig met meer referenties worden aangetoond.
- Iedere referentie heeft betrekking op uitgevoerde of lopende trajecten die, gerekend van de sluiting van de inschrijvingstermijn, niet ouder zijn dan vijf (5) jaar;
- Indien inschrijver huidige leverancier van Kentalis is, kan inschrijver Kentalis niet als referent opgeven.

Een referentie kan betrekking hebben op één of meer kerncompetenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, mag dezelfde referentieopdracht meer dan éénmaal worden gebruikt.

Als inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven beschrijft inschrijver dit en voegt hij bij zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument is rechtsgeldig ondertekend door de betreffende onderaannemer.

Indien een inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst, kan Kentalis er vanuit gaan dat de inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, kan de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen.

3.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Inschrijver en indien van toepassing de onderaannemer beschikt over de volgende certificeringen:

- Bewijs ISO 9001-2015 of gelijkwaardig, de gelijkwaardigheid ligt ter beoordeling van Kentalis
- Bewijs ISO 27001 of gelijkwaardig, de gelijkwaardigheid ligt ter beoordeling van Kentalis

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Eisen zijn hard. Dat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen moeten voldoen en daarmee rekening moeten houden bij het opstellen van een inschrijving. Vragen zijn bedoeld om antwoorden te krijgen die beoordeeld worden als (sub)gunningscriterium.

Het programma van eisen treft u aan in Bijlage 4 bij dit document.

4.2 Projectleider

Inschrijver stelt een projectleider aan die de implementatie/planning/documentatie regelt.

4.3 ICT Infrastructuur Kentalis

Een beschrijving van de ICT Infrastructuur van Kentalis is als Bijlage 5 aan dit document toegevoegd en van toepassing op de aanbesteding. Van inschrijver wordt verwacht dat hij hier rekening mee houdt en (waar nodig) vragen stelt via de nota van inlichtingen voor verdere verduidelijking, uitweiding of verificatie van aannames.

4.4 Indexatie

Prijzen en tarieven zijn vast tot en met 01-11-2027. Daarna mogen prijzen en tarieven eenmaal per jaar, voor het eerst per 01-11-2027 door Opdrachtnemer worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, drie maanden voorafgaand is aangekondigd.

De wijziging volgt de consumenten prijsindex voor alle huishoudens, zoals gepubliceerd door het CBS. Per september van het jaar N is wijziging mogelijk volgens de breuk: (maand- en jaarcijfer CPI september N-1) / (maand- en jaarcijfer CPI september N-2).

Als de indexeringstabel niet meer overeenkomt met de beschrijving in de overeenkomst doordat een tabel niet meer bestaat, bepaalt de Opdrachtgever welke tabel gevolgd zal worden.

De prijsaanpassingen mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Indexatie mag nooit hoger zijn dan 5%. Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk. Alle correspondentie omtrent indexaties dient per email aangeleverd te worden bij SP-inkoop@kentalis.nl

Eenmaal per jaar kunnen de afdrukprijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens op basis van de voorafgaande 12 maanden, uitgegeven door het CBS. Inschrijver brengt opdrachtgever tenminste 2 maanden voor ingang van de indexatie op de hoogte. Indexatie mag nooit hoger zijn dan 5%.

4.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

4.6 Voorwaarden

De branchevoorwaarden en/of algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen. De AIVG 2022 incl. Module ICT zijn van toepassing. Daarnaast zijn bijlage 8 Afwijkingen AIVG 2022 en AIVG Module ICT 2022 van toepassing.

5. Gunningscriteria en gunningsmethode

5.1 Algemeen

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en wordt voldaan aan hetgeen is opgenomen in dit aanbestedingsdocument zal de inschrijving verder beoordeeld worden. De beoordeling vindt plaats op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding. In dit hoofdstuk wordt omschreven aan welke criteria gegadigde moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.

In onderstaande paragrafen worden deze gunningscriteria uitgewerkt

5.2 Gunningscriteria en beoordeling

Het gunningscriterium is de beste prijs-kwaliteitverhouding.

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 en komen niet voor gunning in aanmerking. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals hieronder is uitgewerkt.

Om te komen tot de economisch meest voordelige inschrijving, wordt gebruik gemaakt van de gunningsmethodiek 'gunnen op waarde'. Afhankelijk van de kwalitatieve beoordeling van een onderdeel wordt een fictieve aftrek toegekend (zie beoordelingskaders) aan de totale inschrijfprijs van de inschrijver. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, dat wil zeggen de inschrijving met de laagste fictieve inschrijfprijs (= inschrijfprijs verrekend met de uitkomst van de kwalitatieve beoordeling).

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie individueel alle inschrijvingen op het subgunningscriterium kwaliteit doorlezen. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen.

Bij de beoordeling op de per gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten speelt een grote rol in hoeverre inschrijver de door hem gemaakte keuzes SMART heeft geformuleerd en daardoor deze keuzes overtuigend heeft onderbouwd. Als toezeggingen hier niet aan voldoen, worden deze in beginsel buiten de beoordeling gehouden. Kortom, het is aan inschrijver om de beoordelaars uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt, en ze ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en dat deze keuzes tijdig en volledig gerealiseerd worden.

Indien meerdere inschrijvingen een gelijke fictieve Inschrijfprijs hebben, geeft de totaal fictieve aftrek op het subgunningscriterium kwaliteit, de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de fictieve aftrek op het gunningscriterium K1: Print- en scanmanagementoplossing de doorslag geven. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot. De desbetreffende Inschrijvers worden tijdig in kennis gesteld dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde vertegenwoordigd te zijn.

Totaalprijs vermeld op Prijzenblad – Score kwaliteit K1, K2, K3 = Definitieve Vergelijkingsprijs

LET OP: de inschrijfprijzen van de inschrijvingen worden niet aan de beoordelaars bekend gemaakt totdat de beoordeling van de (sub)gunningscriteria kwaliteit heeft plaatsgevonden. Dit teneinde een zo objectief mogelijke beoordeling van de (sub)gunningscriteria kwaliteit te waarborgen.

In de volgende paragrafen worden de gunningscriteria nader toegelicht.

Kwalitatieve gunningscriteria	Maximale fictieve aftrek
1. Print- en scanmanagementoplossing	€ 360.000,00,-
2. Service & Onderhoud	€ 360.000,00,-
3. Plan van aanpak, implementatie, adoptie en retourneren	€ 180.000,00,-
Totaal maximale fictieve aftrek	€ 900.000,00,-

5.3 Aantal te gebruiken woorden en bestandsformaat

Voor de beantwoording van de 3 gunningscriteria mag de inschrijver in totaal maximaal 4.500 woorden gebruiken. Het aantal woorden mag door de inschrijver zelf over de gunningscriteria verdeeld worden. Het is toegestaan om aanvullend aan dit aantal woorden ook afbeeldingen te gebruiken voor schema's, planningen, diagrammen, screenshots en illustraties. Afbeeldingen mogen woorden bevatten. Deze tellen niet mee voor het maximale aantal woorden van de beantwoording als deze onlosmakelijk onderdeel zijn van de afbeelding. Woorden in onderschriften of los geplaatste tekstballonnen bij afbeeldingen tellen wel mee voor het totaal aantal woorden. Inschrijver levert de inschrijving in .docx of .odt formaat.

5.4 K1 Print- en scanmanagementoplossing

Inschrijver beschrijft de aangeboden print- en scanmanagementoplossing. De beschrijving gaat in op ten minste de volgende onderdelen:

1. De voorgestelde oplossing en integratie in het netwerk van Kentalis

Beschrijf de oplossing in samenhang met het netwerk van Kentalis. Ga daarbij in op het koppelvlak met de ICT-infrastructuur van Kentalis.

Een oplossing die een duidelijke en consistente samenhang vertoont met de bestaande ICT-infrastructuur van Kentalis en overtuigend beschrijft hoe de integratie plaatsvindt, wordt hoger beoordeeld dan een oplossing waarin deze samenhang beperkt of onvoldoende concreet is uitgewerkt.

2. Aanvullende voordelen en extra functionaliteiten

Beschrijf welke aanvullende voordelen of extra mogelijkheden uw print- en scanmanagementoplossing biedt, boven op de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Aanvullende voordelen en extra functionaliteiten die een aantoonbare en relevante meerwaarde hebben voor het gebruik binnen Kentalis worden hoger beoordeeld dan voordelen die beperkt, generiek of onvoldoende onderbouwd zijn.

3. Ondersteuning en automatiseringsgraad

Beschrijf in welke mate de aangeboden oplossing de werkzaamheden van Kentalis ondersteunt en automatiseert, en welke inzet en verantwoordelijkheden voor Kentalis blijven bij het beheer van de oplossing gedurende de overeenkomst.

Een hogere mate van automatisering en een hogere mate van ondersteuning van de werkzaamheden van Kentalis worden hoger beoordeeld dan een lagere automatiseringsgraad en beperkte ondersteuning, mits deze aantoonbaar bijdragen aan een efficiënter beheer en gebruik van de oplossing.

4. Informatieveiligheid

Beschrijf hoe de informatieveiligheid is gewaarborgd binnen de aangeboden oplossing.

Oplossingen waarbij informatieveiligheid structureel en aantoonbaar is ingebed in de werking en het beheer van de oplossing worden hoger beoordeeld dan oplossingen waarbij deze waarborgen beperkt of voornamelijk beschrijvend zijn uitgewerkt.

5. Stimuleren kosten- en milieubewuste instellingen en printgedrag

Beschrijf hoe de oplossing bijdraagt aan kosten- en milieubewust omgaan met afdrukken.

Context: met "kosten- en milieubewust omgaan met afdrukken" wordt bedoeld de afweging van een gebruiker om een document al dan niet af te drukken en, indien wel afgedrukt, de keuze tussen kleur of zwart-wit en enkel- of dubbelzijdig printen.

Oplossingen die de gebruikers actief en effectief stimuleren tot kosten- en milieubewust printgedrag en waarmee het handhaven van kostenverlagende en milieubewuste (standaard)instellingen kan worden afgedwongen worden hoger beoordeeld dan oplossingen die dit slechts beperkt of passief ondersteunen.

6. Apparaatbeheer

Beschrijf welke mogelijkheden uw oplossing biedt om de multifunctionals zo efficiënt en effectief mogelijk te beheren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het instellen, wijzigen en bewaken van apparaatinstellingen en het diagnosticeren van problemen of storingen.

De beoordelingscommissie kent een beoordeling toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van het document dat aan de hand van dit subgunningscriterium wordt beoordeeld. De beoordeling van gunningscriterium K1: Print- en scanmanagementoplossing beoordelingskader:

Beoordelingskader		
Waardering	Fictieve aftrek	Toelichting
A Uitstekend	€ 360.000	Inschrijver beschrijft de gevraagde aspecten zeer duidelijk en concreet met een overtuigende beschrijving. De toelichting geeft inzicht in de meerwaarde van de geboden oplossing. De toelichting is uitermate solide en bevat verrassende elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
B Goed	€ 270.000	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten duidelijk en concreet met een goede beschrijving. De toelichting geeft inzicht in de meerwaarde van de geboden oplossing. De toelichting is helder en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
C Voldoende	€ 180.000	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten met een voldoende beschrijving. De toelichting geeft inzicht in de meerwaarde van de geboden oplossing. De toelichting bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
D Matig	€ 36.000	Inschrijver beschrijft een deel van de gevraagde aspecten. De toelichting geeft matig inzicht in de meerwaarde van de geboden oplossing.
E Slecht	Knock-out	Inschrijver beschrijft een aantal van de gevraagde aspecten. De toelichting geeft slecht tot geen inzicht in de meerwaarde van de geboden oplossing.

Indien Kentalis aan een inschrijving op het subgunningscriterium, onderdeel K1, een "E" (knock-out) toekent, dan wordt deze inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere procedure. De inschrijver komt dus niet meer voor gunning in aanmerking.

5.5 K2 Service & Onderhoud

Inschrijver beschrijft hoe hij zijn dienstverlening inricht. De beschreven oplossingen van inschrijver worden geacht te zijn opgenomen in de inschrijfprijs. De beschrijving gaat in op ten minste de volgende onderdelen:

1. Aanvullende diensten en innovaties

Geef aan welke aanvullende diensten, innovaties of proactieve oplossingen u biedt die verder gaan dan het Programma van Eisen. Licht toe hoe deze bijdragen aan de snelheid, kwaliteit en duurzaamheid van de dienstverlening.

Aanvullende diensten, innovaties en proactieve oplossingen die een aantoonbare meerwaarde hebben voor de snelheid, kwaliteit en duurzaamheid van de dienstverlening van Kentalis worden hoger beoordeeld dan oplossingen die beperkt, generiek of onvoldoende onderbouwd zijn.

2. Procesafhandeling incidenten, storingen, klachten, verzoeken

Beschrijf de processen van melding tot oplossing of uitvoering, inclusief:

- het gebruik van systemen en tooling;
- de communicatie met de melder tijdens het proces;
- toepasselijke doorlooptijden
- toegepaste escalatieprocedures.

Voor in ieder geval de volgende processen:

- Incidenten op apparaten of software;
- Verzoeken voor het leveren en installeren van aanvullende apparaten;
- Verzoeken voor het ophalen van apparaten;
- Verzoeken voor het verhuizen van apparaten.

Context: Binnen Kentalis komen verzoeken voor het leveren en installeren van aanvullende apparaten en verzoeken voor het ophalen en verhuizen van apparaten regelmatig voor (in 2025 8 verhuizingen).

Een proces dat volledig, geautomatiseerd, gekoppeld met de relevante systemen van Kentalis, logisch samenhangend en concreet is uitgewerkt, waarbij duidelijk is hoe systemen, communicatie en escalatie elkaar ondersteunen om de processen soepel en snel te laten verlopen, wordt hoger beoordeeld dan een proces dat globaal, handmatig, fragmentarisch, of onvoldoende concreet is.

3. Proactieve monitoring en voorraadbeheer

Beschrijf uw aanpak voor het proactief monitoren van de apparatuur en het tijdig en correct aanvullen van verbruiksartikelen. Ga hierbij in ieder geval in op:

- het gebruik van automatische signalering en monitoring (bijvoorbeeld tonerstand, storingsmeldingen en preventief onderhoud);
- de wijze waarop het voorraadbeheer is ingericht;
- de gemaakte leveringsafspraken, inclusief levertermijnen en serviceniveaus.

Daarnaast wordt van inschrijver verwacht dat specifiek wordt ingegaan op de inrichting van voorraadbeheer en levering binnen locaties met een (deels) gesloten zorgkarakter. Binnen Kentalis bevinden multifunctionals zich onder meer op woongroepen en afdelingen met beperkte toegankelijkheid, terwijl leveringen van verbruiksartikelen in beginsel plaatsvinden via een centrale goederenontvangst.

Inschrijver dient te beschrijven:

- hoe wordt geborgd dat verbruiksartikelen tijdig op de juiste afdeling of woongroep terechtkomen;
- op welke wijze afdelingen worden geïnformeerd over geleverde verbruiksartikelen;
- hoe wordt voorkomen dat verbruiksartikelen zoekraken of niet tijdig intern worden gedistribueerd;
- hoe continuïteit van dienstverlening wordt gewaarborgd in situaties waarin fysieke toegang tot apparatuur beperkt is;
- welke aanvullende maatregelen of optimalisatievoorstellen inschrijver aanbiedt ter verbetering van het interne logistieke proces.

Kentalis staat open voor oplossingen waarbij een hogere mate van automatisering, inzicht, transparantie en procesondersteuning wordt gerealiseerd.

Een aanpak met een hogere mate van proactieve monitoring en automatisering, gecombineerd met een efficiënt, betrouwbaar en contextgericht ingericht voorraadbeheer (inclusief passende oplossingen voor gesloten zorglocaties), wordt hoger beoordeeld dan een aanpak waarbij deze elementen beperkt zijn uitgewerkt of grotendeels reactief zijn ingericht.

4. Naleving KPI's Programma van Eisen

Geef per KPI uit het Programma van Eisen aan hoe de naleving hiervan wordt gewaarborgd en op welke wijze de monitoring hiervan plaatsvindt.

Oplossingen waarbij de naleving van KPI's structureel, aantoonbaar en meetbaar wordt geborgd en actief wordt gemonitord, worden hoger beoordeeld dan oplossingen waarbij deze borging beperkt of voornamelijk beschrijvend is uitgewerkt.

5. Aanvullende KPI's

Noem eventuele aanvullende KPI's die u hanteert binnen uw dienstverlening en licht toe waarom deze relevant zijn en welke meerwaarde zij bieden voor Kentalis.

Aanvullende KPI's die relevant zijn voor de dienstverlening van Kentalis en een duidelijke meerwaarde bieden bovenop de KPI's uit het Programma van Eisen, worden hoger beoordeeld dan KPI's die beperkt relevant zijn of geen aantoonbare toegevoegde waarde hebben.

De beoordelingscommissie kent een beoordeling toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van het document dat aan de hand van dit subgunningscriterium wordt beoordeeld. De beoordeling van gunningscriterium K2: Service en Onderhoud beoordelingskader:

Beoordelingskader		
Waardering	Fictieve aftrek	Toelichting
A Uitstekend	€ 360.000	Inschrijver beschrijft de gevraagde aspecten zeer duidelijk en concreet met een overtuigende beschrijving. De toelichting geeft inzicht in de mogelijkheden en de maatregelen die inschrijver zal nemen om het serviceniveau hoog te houden. De toelichting is uitermate solide en bevat verrassende elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
B Goed	€ 270.000	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten duidelijk en concreet met een goede beschrijving. De toelichting geeft inzicht in de mogelijkheden en de maatregelen die inschrijver zal nemen om het serviceniveau hoog te houden. De toelichting is helder en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
C Voldoende	€ 180.000	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten met een voldoende beschrijving. De toelichting geeft inzicht in de mogelijkheden en de maatregelen die inschrijver zal nemen om het serviceniveau hoog te houden. De toelichting en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
D Matig	€ 36.000	Inschrijver beschrijft een deel van de gevraagde aspecten. De toelichting geeft matig inzicht in de mogelijkheden en de maatregelen die inschrijver zal nemen om het serviceniveau hoog te houden.
E Slecht	Knock-out	Inschrijver beschrijft een aantal van de gevraagde aspecten. De toelichting geeft slecht tot geen inzicht in de mogelijkheden en de maatregelen die inschrijver zal nemen om het serviceniveau hoog te houden.

Indien Kentalis aan een inschrijving op het subgunningscriterium, onderdeel K2, een "E" (knock-out) toekent, dan wordt deze inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere procedure. De inschrijver komt dus niet meer voor gunning in aanmerking.

5.6 K3 Plan van aanpak, implementatie, adoptie en retourneren

Kentalis wil graag inzicht in de werkwijze en aanpak van de implementatie, transitie, adoptie en retourneren bij einde overeenkomst van inschrijver. Daarom wordt aan inschrijver gevraagd een plan van aanpak te overleggen waaruit blijkt hoe inschrijver de implementatie, de adoptie en het retourproces bij einde van de overeenkomst vorm geeft.

Kentalis vraagt van inschrijver een SMART-plan van aanpak, gericht op zowel de implementatieperiode, de adoptie van gebruikers tijdens de operationele fase, als het retourneren bij het einde van de overeenkomst. Het plan van aanpak moet in elk geval ingaan op de volgende aspecten:

1. Soepele implementatiefase

Beschrijf uw aanpak voor de implementatie van de overeenkomst en geef aan hoe u waarborgt dat deze fase efficiënt, beheersbaar en met minimale verstoring voor Kentalis verloopt.

Ga in op:

- planning en fasering;
- projectorganisatie en afstemming met betrokken stakeholders;
- risicobeheersing en borging van continuïteit tijdens de overgang.

Kentalis hecht er nadrukkelijk waarde aan dat de impact op de primaire processen (zorg en onderwijs) zo beperkt mogelijk blijft. Van inschrijver wordt daarom verwacht dat wordt toegelicht hoe:

- het aantal fysieke bewegingen en logistieke handelingen binnen de panden tot een minimum wordt beperkt;
- plaatsing, vervanging en afvoer van apparatuur efficiënt worden gecombineerd;
- overlast voor cliënten, leerlingen en medewerkers wordt voorkomen.

Een aanpak die concreet bijdraagt aan een gecontroleerde en risicoarme implementatie met minimale impact op de organisatie wordt hoger beoordeeld dan een globale of reactieve beschrijving.

2. Aanpak en projectstructuur

Beschrijf de gehanteerde aanpak en de projectstructuur. Licht daarbij toe welke inzet en rol wordt verwacht van Kentalis, zowel tijdens de implementatie als bij het retourneren van de oplossing aan het einde van de overeenkomst.

Een aanpak en projectstructuur die duidelijk, logisch ingericht en praktisch uitvoerbaar zijn, met heldere rolverdeling en verantwoordelijkheden voor zowel inschrijver als Kentalis, worden hoger beoordeeld dan een aanpak waarin deze elementen beperkt of onvoldoende concreet zijn uitgewerkt.

3. Adoptie

Beschrijf hoe u zorgt voor een succesvolle adoptie van de multifunctionals en de bijbehorende print- en scanmanagementsoftware binnen Kentalis. Ga daarbij in op:

- De wijze waarop eindgebruikers worden begeleid en getraind (bijv. instructies, trainingen, communicatiemiddelen);

- Hoe u omgaat met verschillende gebruikersgroepen en -behoeften bij vergelijkbare instellingen;
- De maatregelen die u treft om het gebruik van de oplossing te borgen en te optimaliseren na livegang;
- Hoe u adoptie en gebruik monitort en welke acties u onderneemt bij achterblijvend gebruik of knelpunten.

Maak duidelijk hoe deze adoptie-aanpak bijdraagt aan continuïteit, gebruiksgemak en maximale benutting van de oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Een adoptie-aanpak die actief, gestructureerd en aantoonbaar bijdraagt aan gebruiksgemak, continuïteit en optimaal gebruik van de oplossing wordt hoger beoordeeld dan een aanpak die voornamelijk beschrijvend is of beperkt ingaat op borging en monitoring.

4. Communicatie

Licht toe hoe de communicatie voor dit project wordt ingericht:

- binnen uw eigen organisatie,
- in de afstemming met Kentalis,
- en richting de interne klant(en) van Kentalis.

Een communicatiestructuur die duidelijk, doelgericht en afgestemd is op de verschillende doelgroepen, en die bijdraagt aan voorspelbaarheid en transparantie in het project, wordt hoger beoordeeld dan een communicatiestructuur die beperkt, generiek of onvoldoende uitgewerkt is.

5. Analyse en optimalisatie van de printomgeving

Beschrijf hoe u invulling geeft aan het uitvoeren van een analyse van de huidige print- en scanomgeving en het gebruik van de multifunctionals binnen Kentalis. Deze analyse omvat in ieder geval een inventarisatie van aantallen, plaatsing, gebruiksvolumes, gebruikersprofielen en functionaliteiten van de aanwezige apparatuur.

Ga in op:

- op welke manier u knelpunten, inefficiënties, beveiligingsrisico's en optimalisatiemogelijkheden identificeert;
- hoe u op basis van de analyse komt tot een onderbouwd optimalisatievoorstel voor een efficiëntere inrichting van de printomgeving;
- hoe u rekening houdt met verschillen tussen locaties, doelgroepen en werkprocessen binnen Kentalis;
- welke maatregelen u neemt om de printomgeving duurzaam, schaalbaar en toekomstbestendig in te richten, bijvoorbeeld op het gebied van energieverbruik, reductie van printvolumes, flexibiliteit bij veranderende organisatiebehoeften en ondersteuning van digitale werkprocessen;
- hoe u borgt dat de voorgestelde oplossing gedurende de contractperiode kan meegroeien met technologische ontwikkelingen, wijzigende gebruikspatronen en toekomstige digitale innovaties binnen de organisatie.

Maak duidelijk hoe uw aanpak leidt tot een toekomstbestendige, duurzame en efficiënte inrichting van de printomgeving, waaronder onder meer een mogelijke reductie van het aantal multifunctionals, een verbeterde positionering van apparatuur, lager energie- en papierverbruik, een hogere gebruikerstevredenheid en een passend gebruik per locatie.

Een aanpak die gebaseerd is op een gestructureerde analyse, transparante onderbouwing, meetbare duurzaamheidsdoelstellingen en concrete optimalisatievoorstellen wordt hoger beoordeeld dan een aanpak die beperkt inzicht geeft in de analysemethode of vooral algemeen beschrijvend is.

De beoordelingscommissie kent een beoordeling toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van het document dat aan de hand van dit subgunningscriterium wordt beoordeeld. De beoordeling van gunningscriterium K3: plan van aanpak implementatie en retourneren gebeurt volgens onderstaand beoordelingskader.

Beoordelingskader		
Waardering	Fictieve aftrek	Toelichting
A Uitstekend	€ 180.000	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten zeer duidelijk en concreet met een overtuigende beschrijving. Het plan van aanpak geeft inzicht in de aanpak gedurende de implementatie en retourneren en heeft een uitstekend positief onderscheidend karakter. De beschrijving is uitermate solide en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
B Goed	€ 135.000	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten duidelijk en concreet met een goede beschrijving. Het plan van aanpak geeft inzicht in de aanpak gedurende de implementatie en retourneren. De beschrijving is helder en bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
C Voldoende	€ 90.000	Inschrijver beschrijft alle gevraagde aspecten met een voldoende beschrijving. Het plan van aanpak geeft inzicht in de aanpak gedurende de implementatie en retourneren. De beschrijving bevat elementen die van toegevoegde waarde zijn voor Kentalis.
D Matig	€ 18.000	Inschrijver beschrijft een deel van de gevraagde aspecten. Het plan van aanpak geeft matig inzicht in de aanpak gedurende de implementatie en retourneren.
E Slecht	Knock-out	Inschrijver beschrijft een aantal van de gevraagde aspecten. Het plan van aanpak geeft slecht tot geen inzicht in de aanpak gedurende de implementatie en retourneren.

Indien Kentalis aan een inschrijving op het subgunningscriterium, onderdeel K3, een "E" (knock-out) toekent, dan wordt deze inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere procedure. De inschrijver komt dus niet meer voor gunning in aanmerking.

5.7 Beoordeling van de prijs

Inschrijvers vullen de gele velden van het bijgevoegde prijzenblad (bijlage 3) volledig in en versturen dit als Excel bestand. De prijsopgave is in Euro's en exclusief BTW. In de prijsstelling zijn alle werkzaamheden, producten en licenties, die nodig zijn om te komen tot invulling van de opdracht, inbegrepen. Eventuele kosten die wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht, maar niet in het tarief of de aanbieding zijn neergelegd, kunnen tijdens de uitvoering van de opdracht niet gedeclareerd worden.

Voor de berekening van de totale kosten worden de jaarlijkse en de initiële kosten over de contractperiode, inclusief optie jaren en opties, van zeven (7) jaren getotaliseerd. Deze inschrijfprijs is de grondslag voor de beoordeling.

Indien Inschrijver een manipulatieve inschrijving indient, zal de opdrachtgever deze ter zijde leggen en niet verder beoordelen.

5.7.1 Algemene voorwaarden ten aanzien van het prijzenblad

- Inschrijver brengt zijn inschrijving uit gebaseerd op het programma van eisen en conform het daartoe bepaalde in het aanbestedingsdocument. Inschrijver maakt voor het opgeven van prijzen gebruik van het prijzenblad. Een inschrijving is ongeldig als hiervan geen gebruik is gemaakt.

- Inschrijver mag geen wijzigingen in het prijzenblad aanbrengen anders dan het opgeven van de prijzen. Indien de opdrachtgever opmerkt dat hier sprake van is, kan de opdrachtgever besluiten inschrijver uit te sluiten van de aanbesteding.
- Alle vermelde kosten/prijzen/tarieven worden opgegeven in Euro's, exclusief btw. Kosten/prijzen/tarieven opgeven met maximaal 4 decimalen achter de komma.
- Betalingskortingen worden niet meegewogen in de beoordeling van de inschrijfprijs. De aangeboden prijzen en tarieven zijn inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn (met uitzondering van de zojuist genoemde btw).
- Alle prijzen/tarieven/opslagpercentages zijn integraal. Alle kosten, marges en (risico)opslagen zijn hierin verdisconteerd.
- Inschrijver zal geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan in de inschrijving is weergegeven, tenzij ten gevolge van een daartoe schriftelijk door Opdrachtgever verstrekte opdracht (niet zijnde een wezenlijke wijziging van de reikwijdte van onderhavig aanbesteding). Voor werkzaamheden die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn en waarvoor de inschrijver geen prijs of € 0,00 heeft geoffreerd, kan niet na opdrachtverlening alsnog een prijs worden geoffreerd.
- Alle ingevulde bedragen/ opslagpercentages moeten realistisch en marktconform zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat inschrijver eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke prijzen en kortingspercentages opgeeft, die de basis vormen voor een uitvoerbare overeenkomst, gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief eventuele opties tot verlenging).
- Het is niet toegestaan om negatieve prijzen, prijzen die de gehanteerde formule frustreren of die bij voorbaat objectief niet kunnen worden nagekomen, te offren. Indien de opdrachtgever opmerkt dat er sprake is van een manipulatieve inschrijving, kan de opdrachtgever de inschrijver uitsluiten van de aanbesteding.
- Alle kosten voor het gebruik van door inschrijver ingezette hard- en software, waaronder maar niet uitsluitend, tooling en productie-, ontwikkel-, test- en opleidingsomgevingen, zijn volledig verdisconteerd in de inschrijving.

6. Proof of concept (POC)

Na gunning zal Kentalis de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding verzoeken één apparaat van ieder type te installeren.

Dit met als doel, het verifiëren van de volledige werking volgens de gestelde (functionele) eisen en eventuele (in de beantwoording van de gunningscriteria) aangeboden extra's.

De POC geldt voor een periode van maximaal 5 aaneengesloten werkdagen, exclusief installatietijd en zal primair zijn gericht op het functioneren van de apparatuur binnen de ICT-infrastructuur en het opdoen van ervaringen inzake de storingsvrije productie binnen de gebruikersomgeving.

Aan deze POC zijn geen (door Inschrijver te factureren) kosten verbonden. Van een geslaagde POC kan alleen sprake zijn als blijkt dat de apparatuur, inclusief bijbehorende systeemsoftware en meegeleverde beheertools, zonder beperking of gebreken functioneert binnen de aanwezige ICT-infrastructuur én de gebruikersomgeving van Kentalis.

Indien uit de POC blijkt dat de apparatuur en/of de bijbehorende systeemsoftware en/of de beheertools niet voldoet, kan besloten worden niet tot definitieve gunning over te gaan. Inschrijver is een direct opeisbare boete aan opdrachtgever (zonder tussenkomst van een rechter) verschuldigd van € 15.000 Exclusief BTW. Vervolgens zal de nummer twee in de gelegenheid worden gesteld om aan te tonen dat zijn producten wel voldoen aan de gestelde eisen.

De apparatuur die voor de POC is ingezet kan, nadat de test met goed gevolg is afgelegd en de koopovereenkomst is getekend, in overleg met Kentalis blijven staan.

De in dit artikel bedoelde Proof of Concept kwalificeert niet als zicht- of proefzending/plaatsing in de zin van artikel 25 van de AIVG 2022. Artikel 25 AIVG 2022 is op deze POC uitdrukkelijk niet van toepassing.

7. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de winnende inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing wordt aangegeven aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund

en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Na ontvangst van een afwijzingsbrief kan een afgewezen inschrijver bezwaar aantekenen voor afloop van de in de planning van deze aanbesteding opgenomen standstill termijn.

De inschrijving van de als eerste gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Als onomstotelijk vast komt te staan dat aan alle vereisten is voldaan wordt en als bezwaar van afgewezen inschrijvers uitblijft, wordt de raamovereenkomst getekend na afloop van de standstill termijn. Als blijkt dat niet aan alle vereisten wordt voldaan wordt de inschrijving van de tot dan toe als eerste gerangschikte inschrijver uitgesloten. Vervolgens worden de overgebleven inschrijvingen opnieuw gerangschikt en worden aangepaste gunnings- en afwijzingsbrieven verzonden waarin wordt bekend gemaakt dat de op dat moment als eerste gerangschikte inschrijver de opdracht krijgt gegund. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Als een inschrijver bezwaren heeft tegen de bekendgemaakte voorgenomen gunningsbeslissing, kan inschrijver hiertegen opkomen binnen 20 kalenderdagen na bekendmaking, door betekening van een kort geding. Eerder genoemde termijn is een vervaltijd hetgeen betekent dat als inschrijver/gedagigde na ommekomst van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure zal opdrachtgever een procesverbaal van gunning opstellen.