

Bijlage 1G Perceel 1 Sub-Gunningscriteria

1. G1 Dienstverlening

Dit subcriterium beoogt nader inzicht te geven in de (kwaliteit van de) dienstverlening van Inschrijver. Hiertoe dient Inschrijver de vragen die bij de twee onderdelen G1.1 en G1.2 staan te beantwoorden.

Door middel van de informatie die door Inschrijver wordt ingediend bij de beantwoording van de vragen wordt subcriterium G1 beoordeeld.

Beschrijving van de vragen die onder dit subcriterium vallen.

Vraag G1.1 Inrichting van de dienstverlening

In het PvE zijn eisen opgenomen ten aanzien van o.a. werkwijze, managementinformatie, respons- en levertijden. De uitwerking dient minimaal aan de gestelde eisen te voldoen.

Extra informatie: Opdrachtgever doet aanvragen bij de Opdrachtnemer voor werkplekapparatuur op maat. Deze aanvragen kunnen gebaseerd zijn op de functie, de werkzaamheden of specifieke softwarebehoeften. In ongeveer 90% van de gevallen verzorgt de Opdrachtgever het voorwerk met betrekking tot maatwerkverzoeken.

Een aanvullend advies op maat vanuit de opdrachtnemer is hierbij een waardevolle toevoeging. Dit advies kan betrekking hebben op specifieke vragen, zoals: Is de door ons gekozen processor in de laptop een goede keuze, of is er een alternatief dat beter binnen het budget past?

Opdrachtgever streeft naar een doelgerichte en efficiënte procesinrichting, met nadruk op korte doorlooptijden en een gestroomlijnde uitvoering. Werk hieronder drie kernprocessen uit die bijdragen aan dit doel:

- Een directe bestelling van een laptop van een van de grote merken. Bij de uitwerking dienen doorlooptijden te worden aangegeven en de communicatie momenten binnen het bestelproces vanaf het moment dat de bestelling geplaatst wordt tot en met de levering. Vermeld daarbij wanneer en hoe Opdrachtgever geïnformeerd wordt over de actueelste verwachte levertijden;
- Ondersteuning van de helpdesk van Astron;
- Hoe verloopt het adviestraject wanneer de helpdesk van Astron voor een medewerker van Astron een voorstel heeft uitgewerkt voor een bepaald type werkplekapparatuur, en dit voorstel graag wil laten controleren door Opdrachtnemer? Hoe wordt de controle gedaan? Welke input is nodig om een goede controle te kunnen uitvoeren?
- Verwerk in de uitwerking de doorlooptijden en de communicatie momenten met Opdrachtnemer;
- Managementinformatie: Beschrijf op welke wijze de rapportage van bestellingen/leveringen en managementinformatie worden ingericht en hoe gecommuniceerd wordt over bijvoorbeeld eventuele leveringsrisico's. Houd in de uitwerking rekening met de beschreven eisen in het Programma van Eisen. Geef aan welke eventuele extra voor Astron relevante managementinformatie u nog meer kunt aanleveren naast hetgeen is gesteld in het PvE.
- Beschrijf de wijze waarop u de garantie afhandeling en reparatie heeft ingericht. Besteed daarbij aandacht aan de communicatie met Opdrachtgever. Beschrijf in welke mate u gebruik maakt van standaardprocedures. Maak onderscheid tussen reparaties binnen en buiten de garantieperiode. Beschrijf de wijze waarop uw organisatie klachten en claims afhandelt m.b.t. garantie en reparaties.

De beantwoording van dit onderdeel mag maximaal drie (3) A4's, met een minimale lettergrootte van 10 pnts bedragen.

Vraag G1.2 Casus: Support kritisch incident

Voor een beter inzicht in de support die Inschrijver wil gaan leveren heeft Astron een casus opgesteld waarin een kritische incident is omschreven. Inschrijver dient de casus uit te werken.

Achtergrond: Tijdens deelname aan een conferentie in Amsterdam heeft een manager van ASTRON te maken gekregen met een volledig uitgevallen MacBook Pro 14" (ongeveer 1,5 jaar oud). Het apparaat vertoont geen enkele activiteit en start niet meer op. Na contact met de Servicedesk van ASTRON is een eerste diagnose gesteld. Hierbij bestaat een sterk vermoeden dat het moederbord defect is geraakt. De betreffende MacBook is een door Intune beheerd device en valt binnen een **actieve AppleCare-supportovereenkomst**. Het betreft een standaarduitvoering, zonder zware of afwijkende specificaties.

Huidige situatie:

- De gebruiker bevindt zich buiten de reguliere werklocatie en kan niet terugreizen naar ASTRON.
- Er is een **directe behoefte aan een werkend systeem** om de werkzaamheden voort te zetten tijdens de conferentie.
- Op de macbook staat **kritische (mogelijk niet volledig gesynchroniseerde) data** die noodzakelijk is voor de werkzaamheden.
- Tijdigheid is essentieel: de gebruiker dient **de volgende werkdag weer operationeel te zijn**.
- De huidige macbook maakt gebruik van **Microsoft Intune Autopilot**.

Vraag aan Inschrijver: ASTRON vraagt leveranciers om hun werkwijze inzichtelijk te maken door het uitwerken van onderstaande scenario's.

Inschrijver dient dat te doen op basis van de volgende onderwerpen:

- Oplossing
- Procedures
- Communicatie
- Dataveiligheid

Scenario 1: Herstel via standaard support (NBD)

Beschrijf hoe u dit incident afhandelt binnen de bestaande NBD-supportovereenkomst.

Ga hierbij in op:

- Het proces van incidentregistratie en prioritering
- De manier waarop u diagnose op afstand valideert
- Uw aanpak voor on-site reparatie of vervanging (bijv. locatie conferentie)
- Hoe u borgt dat de gebruiker binnen 1 werkdag weer beschikt over een werkend systeem
- Communicatie richting gebruiker en Servicedesk (frequentie, kanalen)
- Randvoorwaarden en aannames

Scenario 2: Noodscenario (geen tijdige reparatie mogelijk)

Indien reparatie binnen NBD niet haalbaar blijkt, beschrijf uw alternatieve oplossing(en):

- Levering van een **tijdelijk vervangend device** (loaner)
- Migratie van gebruikersprofiel en toegang (bijv. via cloud, identity)
- Tijdslijnen voor levering en inrichting
- Ondersteuning op locatie (bijv. hotel/conferentiecentrum)
- Logistieke oplossingen (koerier, onsite engineer)

Scenario 3: Data recovery

Indien blijkt dat de data op de laptop niet direct toegankelijk is:

- Beschrijf uw mogelijkheden voor **data recovery**
- Hardwarematig (bijv. SSD uitbouwen)
- Softwarematig (indien nog deels toegankelijk)
- Doorlooptijden en kans van slagen
- Eventuele samenwerking met externe recovery-partijen
- Beveiligings- en compliance-aspecten (bv. AVG)

De beantwoording van bovenstaande open vraag mag maximaal een drie (3) A4's bedragen, met een minimale lettergrootte van 10 pnts bedragen.

Beoordelingswijze

Door middel van de beschrijvingen van de gevraagde onderdelen van de Dienstverlening (G1.1 en G1.2) wil Opdrachtgever een beeld krijgen op welke wijze de inschrijver de werkzaamheden zal uitvoeren, de kwaliteit borgt en de wijze waarop met de Opdrachtgever gecommuniceerd wordt. Aan de hand van de beschrijvingen van de gevraagde scenario's in de casus wil de opdrachtgever inzicht krijgen in de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan supportverlening bij een kritisch incident. Hierbij wordt gekeken naar:

- De mate waarin de inschrijver handelt conform de gestelde eisen en randvoorwaarden van de casus;
- De effectiviteit en snelheid van de voorgestelde oplossingsrichting(en);
- De wijze waarop continuïteit van dienstverlening voor de eindgebruiker wordt geborgd;
- De mate van klantgerichtheid en ontzorging (eindgebruiker én Servicedesk);
- De kwaliteit van communicatie, afstemming en regievoering in het proces.

De beoordeling van de beschrijving van de gevraagde onderdelen van dit subcriterium vindt plaats aan de hand van de volgende punten:

- **Volledigheid van de uitwerking** (alle gevraagde scenario's: standaard, noodscenario en data recovery);
- **Realiteitsgehalte en uitvoerbaarheid** van de voorgestelde oplossingen;
- **Snelheid en duidelijkheid van de aanpak** (tijdslijnen, responstijden, oplossingsrichting);
- **Controleerbaarheid van afspraken en toezeggingen** (SMART geformuleerd, inclusief SLA's);
- **Inhoudelijk inzicht en onderbouwing** van keuzes en voorgestelde werkwijze;

- **Kwaliteit van communicatie en escalatieprocessen** (intern en richting eindgebruiker);
- **Mate van risico- en impactbeheersing** (met name ten aanzien van data en bedrijfscontinuïteit);
- **Meerwaarde van de dienstverlening** ten opzichte van standaard support (proactief, flexibel, oplossingsgericht).

Bij de beoordeling wordt per onderdeel (G1.1 en G1.2) een aantal punten toegekend op basis van onderstaande tabel:

Punten G1.1	Punten G1.2	Omschrijving
150	150	Uitstekend
100	100	Goed
50	50	Voldoende
25	25	Matig
0	0	Slecht / ontbrekend

Waardering G1.1

G1.1 wordt hoger gewaardeerd:

- Naarmate uit het antwoord aantoonbaar een toegevoegde waarde blijkt bovenop de gestelde minimumeisen.
- Naarmate de procedure concreet is en het vertrouwen van Opdrachtgever in de uitvoering van de beschreven procedures vergroot.
- Wanneer korte lijnen gerealiseerd worden in de communicatie wanneer advies uitgevraagd wordt door de interne helpdesk van Opdrachtgever.
- De mate van relevantie, concreetheid en controleerbaarheid van de voorgestelde procedures.

Waardering G1.2

G1.2 wordt hoger gewaardeerd:

- De opdrachtgever meer vertrouwen heeft in het vermogen van de inschrijver om **binnen de gestelde tijd de gebruiker weer operationeel te krijgen**;
- De voorgestelde oplossing(en) **praktisch uitvoerbaar, snel inzetbaar en goed onderbouwd** zijn;
- De inschrijver aantoonbaar in staat is om **flexibel en oplossingsgericht te handelen buiten standaardprocessen** (bijv. op externe locaties);
- Er effectief wordt voorzien in zowel een **primair scenario als een robuust noodscenario**;
- De aanpak voor **dataherstel en dataveiligheid** overtuigend, realistisch en compliant is;
- De inschrijver duidelijk maakt hoe hij **regie voert over het gehele proces** (van incident tot herstel);
- De mate van **ontzorging voor eindgebruiker en Servicedesk** hoog is (minimale inspanning nodig vanuit ASTRON);

Toekenning punten

Voor G1.1 kunnen 150 punten en voor G1.2. kunnen 150 punten behaald worden.

Het aantal punten *per onderdeel* (G1.1 en G1.2) wordt als volgt berekend:

(optelsom van alle beoordelaars/ aantal beoordelaars) = het behaalde aantal punten per onderdeel.

Het *totaal* aantal punten op G1 Dienstverlening wordt als volgt berekend:

Behaalde punten op G1.1 + behaalde punten op G1.2.

Het aantal punten wordt op twee decimalen afgerond.

4. G2 Case Toetsingslijst

Dit subcriterium beoogt nader inzicht te geven in de breedte van het portfolio van de dienstverlening. Hiertoe dient Inschrijver bijlage 1L Toetsingslijst uit te werken en aan te vullen met de gevraagde informatie. Daarbij moet de Inschrijver volledige offertes aanleveren waar dezelfde bedragen op vermeld worden. Bedragen dienen inclusief BTW te worden genoteerd in het formulier. Astron vraagt de bedragen voor dit sub-gunningscriteria inclusief BTW i.v.m. een eerlijk vergelijk met de prijzen uit de markt. Inschrijver dient de aangeboden bedragen gestand te doen tot minimaal een maand na definitieve gunning. Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om de aangeboden apparatuur in de eerst maand van de overeenkomst voor de aangeboden prijs af te nemen.

Inschrijver dient het volgende in te dienen:

- Het invulformulier;
- Een Offerte met daarin de prijzen die overeenkomen met het invulformulier;
- Een door Inschrijver zelf opgestelde verklaring waarin Inschrijver verklaart dat de producten bedoeld zijn voor de Nederlandse markt, fabrieksnieuw zijn en voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Als producten onder voorbehoud worden aangeboden wordt nul punten gegeven aan dat betreffende product.
- Door middel van de toelichting op het hetgeen dat de Inschrijver aanbiedt voor de Case Toetsingslijst. Opdrachtgever wil een beeld krijgen op welke wijze de Inschrijver invulling geeft aan de opdracht op basis van de gegeven specificaties, de kwaliteit borgt en de wijze waarop de offerte wordt opgesteld.

Inschrijver dient de case uit te werken in maximaal één (1) A4 (maximaal 500 woorden per pagina, minimale lettergrootte van 10 pnts). Het gestelde aantal van één (1) A4 is exclusief de offerte en het invulformulier.

Beoordelingswijze

De beoordeling is tweeledig en bestaat uit een kwantitatief deel en een kwalitatief deel. De kwantitatieve beoordeling heeft betrekking op het gevraagde spreadsheet en wordt beoordeeld zoals beschreven in onderstaande kader met als titel 'Toekenning Punten'. Het kwalitatieve deel heeft betrekking op de gevraagde beschrijving en de beoordeling vindt plaats aan de hand van de volgende punten:

- Volledigheid van gegevens en informatie;

- Controleerbare afspraken en toezeggingen (SMART);
- Uitwerking van de vraag/opdracht, compactheid;
- Doorgronden van de inhoud, onderbouwing met argumenten;
- Meerwaarde van de werkwijze van de opdrachtnemer voor Opdrachtgever.

Bij de beoordeling wordt een aantal punten toegekend op basis van onderstaande tabel voor de verklaring:

Punten	Omschrijving
60	Uitstekend
40	Goed
30	Voldoende
10	Matig
0	Slecht/Ontbrekend

Waardering Case Toetsingslijst

Het kwalitatieve deel van Case Toetsingslijst wordt hoger gewaardeerd:

- Naarmate Opdrachtgever op basis van de gegeven onderbouwing meer vertrouwen heeft in de aangeboden oplossing;
- Naarmate de oplossing voldoet aan de specificaties;
- Naarmate er voor meer systemen die in bijlage 1I Toetsingslijst staan een courante offerte met prijs is afgegeven;
- Als het vertrouwen dat Opdrachtgever heeft in de gegeven leveringszekerheid ter onderbouwing hoger is.

Toekenning punten

Voor case Toetsingslijst kunnen maximaal 200 punten worden behaald.

Het aantal punten voor het kwantitatieve deel van case Toetsingslijst wordt als volgt berekend:

Per gevraagd product zijn er 20 punten beschikbaar. Op 29 juli 2026 heeft de Opdrachtgever de laagste prijzen van de producten online opgezocht, genoteerd en ingevuld in het invulformulier. In het invulformulier is een verwijzing opgenomen naar de openbare website waar Astron de prijs heeft opgezocht. Deze prijzen worden afgerond naar boven op tientallen. Wanneer de inschrijver het betreffende product voor dit verkregen getal of lager aanbiedt, dan krijgt deze 20 punten. Tussen dit verkregen getal en de fabrikantsadviesprijs wordt er lineair terug gegaan naar 4 punten per product. Tussen de fabrikantsadviesprijs en 10% boven de fabrikantsadviesprijs wordt er lineair terug gegaan naar 0 punten per product. Wanneer de inschrijver 10% gelijk aan of boven de fabrikantsadviesprijs aanbiedt, krijgt deze 0 punten. Wanneer de inschrijver het product niet kan aanbieden wordt er 0 punten gegeven voor dit product.

Alle toegekende punten worden bij elkaar opgeteld en daarna afgerond op geheel getal zonder decimalen. Het invulformulier rekent de punten automatisch uit. Aan deze berekening

zijn **GEEN** rechten te ontleen. De berekening zal door de Opdrachtgever nagelopen worden tijdens de beoordeling en deze berekening wordt dan ook meegenomen in de beoordeling van de inschrijver.

De verkregen score uit de spreadsheet met daarin de gevraagde apparatuur is een absolute score. Het gevraagde tekstuele document wordt kwalitatief beoordeeld door de beoordelaars zij kunnen een score geven van 0, 10, 30 40, 60 punten. De uitkomst van het spreadsheet wordt vermenigvuldigd met 2 en wordt vervolgens opgeteld bij de gemiddelde score van alle beoordelaars voor de kwalitatieve beoordeling.

(Score spreadsheet * 2)

Gemiddelde score van de beoordelaars op het kwalitatieve deel

_____ +

Score voor onderdeel G2 case Toetsingslijst

Het aantal punten wordt op twee decimalen afgerond.

5. G3 Duurzaamheid

Opdrachtgever wil een actieve bijdrage leveren aan de duurzaamheid van de samenleving. De Inschrijver dient te beschrijven hoe zij duurzaamheid zal waarborgen bij het leveren van werkplekapparatuur. Deze beschrijving wordt beoordeeld binnen Subgunningscriterium Kwaliteit, waarbij een hogere mate van duurzaamheid (alles telkens in het licht van de Opdracht) op onderstaande onderdelen hoger wordt gewaardeerd:

G3.1 Transport en verpakkingen

- Hoe probeert Inschrijver in het kader van deze opdracht transport bewegingen zo efficiënt mogelijk uit te voeren?
- Binnen het transport van werkplekapparatuur is veel verpakkingsmateriaal nodig om apparatuur veilig zonder beschadigingen van A naar B te transporteren. Hoe zorgt Inschrijver voor een minimale milieubelasting door het verpakkingsmateriaal? (deze vraag heeft betrekking op de extra verpakkingen tijdens het transport, de vraag heeft geen betrekking op de oorspronkelijke verpakking van de fabrikant)
- Welke duurzaamheids-missie heeft Inschrijver voor de toekomst op het gebied van transport bewegingen en verpakkingen? Welke roadmap heeft Inschrijver voor de komende jaren? Welke doelen zijn vastgelegd in beleidsplannen en hoe zijn deze geïntegreerd in de processen?

G3.2 Maatschappelijke betrokkenheid

- Maatschappelijk verantwoord ondernemen is belangrijk voor de publieke sector, op die manier draagt Opdrachtgever bij aan een prettige samenleving. Op welke wijze toont Inschrijver zijn maatschappelijke betrokkenheid?
- Maatschappelijke betrokkenheid kent vele vormen zoals het in dienst nemen van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt, ondersteunen van lokale verenigingen, realiseren van meer groen in de directe omgeving, ondersteunen van globale bewegingen, enz. Wat zijn hierin de uitgangspunten (beleidskaders) van Inschrijvers? Op basis van welke kernwaardes worden keuzes gemaakt ten aanzien van maatschappelijke betrokkenheid?

- Welke maatschappelijke missie heeft Inschrijver voor de toekomst?
Welke roadmap heeft inschrijver voor de komende jaren? Welke doelen zijn vastgelegd in de beleidsplannen?

De beantwoording van bovenstaande mag maximaal twee (2) A4's bedragen, minimale lettergrootte van 10 pnts.

Beoordelingswijze

Doormiddel van de beschrijvingen van de gevraagde onderdelen van het subgunningscriterium Duurzaamheid (G4) wil Opdrachtgever een beeld krijgen op welke wijze de Inschrijver invulling geeft aan duurzaamheid binnen de opdracht.

De beoordeling van de beschrijving van de gevraagde onderdelen van dit subcriterium vindt plaats aan de hand van de volgende punten:

- Volledigheid van gegevens en informatie;
- Controleerbare afspraken en toezeggingen (SMART);
- Uitwerking van de vraag/opdracht, compactheid;
- Doorgronden van de inhoud, onderbouwing met argumenten;
- Meerwaarde van de werkwijze van de opdrachtnemer voor Opdrachtgever.

Bij de beoordeling van G4 wordt een aantal punten toegekend op basis van onderstaande tabel:

Tabel 2: De wijze waarop punten toegekend worden het onderdeel 'duurzaamheid'

Beoordelingskader duurzaamheid	Score
G3.1 Transport en Verpakkingen	0, 25 of 50
G3.2 Maatschappelijke betrokkenheid	0, 25 of 50
Totaal duurzaamheid	0 – 100 punten

Toelichting: 0 = geen/onvoldoende invulling, 25 = gedeeltelijke invulling, 50 = volledige invulling van het beleid.

Waardering G3

G3 wordt hoger gewaardeerd:

- Naarmate Opdrachtgever op basis van de gegeven onderbouwing meer vertrouwen heeft in de beschreven bijdrage aan verduurzaming en maatschappelijke betrokkenheid;
- Als het duurzaamheidsaspect een wezenlijk onderdeel is van de onderbouwing van de gemaakte keuzes;
- Naarmate de impact van de duurzaamheidsmaatregelen groter is, in perspectief van de bedrijfsgrootte van Inschrijver;
- Als het vertrouwen dat Opdrachtgever heeft in de gegeven argumenten ter onderbouwing hoger is.

Toekenning punten

Voor G3 Duurzaamheid kunnen maximaal 100 punten worden behaald.

Het aantal punten (G3) wordt als volgt berekend:

(optelsom van toegekende punten van alle beoordelaars/ aantal beoordelaars) = het behaalde aantal punten.

Het aantal punten wordt op twee decimalen afgerond.

6. G4 Prijs

Onderdeel van de beoordeling is de ingediende Prijs voor de levering en de dienstverlening door de opdrachtnemer, subcriterium G4, voor de opdracht.

Kortingspercentage

Inschrijver dient een vast minimaal kortingspercentage aan te bieden voor de volgende merk en type werkplekapparatuur: Apple Laptops, Apple telefoons.

Voor de G4 Prijs kunnen maximaal 400 punten worden behaald. G4 Prijs is onderverdeeld in 2 onderdelen, te weten:

G4.1: Kortingspercentage merk type apparatuur Apple Laptops :max.score: 200 punten

G4.2: Kortingspercentage merk type apparatuur Apple Telefoons :max.score: 200 punten

Voor het beantwoorden van dit onderdeel, dient Inschrijver gebruik te maken van het invulformulier, zie bijlage 1H Prijsblad.

Beoordelingswijze

Voor het subcriterium prijs wordt de hoogte van het aangeboden opslagpercentage beoordeeld. De punten worden toegekend op basis van onderstaande berekening.

De Inschrijver met het hoogst aangeboden kortingspercentage per onderdeel ontvangt de maximale score voor dat onderdeel. Inschrijvers die niet meer dan 0,5% afwijken ontvangen eveneens de maximale score. Vervolgens wordt aan de Inschrijver die een lager kortingspercentage aanbiedt, op basis van onderstaand schema punten toegekend.

Schema Apple (G4.1 en G4.2)

Aangeboden	Punten
Hoogste korting percentage, of een aangeboden kortingspercentage dat minder dan 0,5%pnt afwijkt	200
>0,5%pnt t/m 1%pnt afwijkt	180
>1%pnt t/m 2%pnt afwijkt	160
>2%pnt t/m 3%pnt afwijkt	140

>3%pnt t/m 4%pnt afwijkt	100
>4%pnt t/m 6%pnt afwijkt	60
>6%pnt t/m 8%pnt afwijkt	20
>8%pnt afwijkt	0 punten

Voorbeeld:

G4.1 Apple laptops

Inschrijver A: 34,5% korting

Inschrijver B: 35% korting

Inschrijver C: 30% korting

Inschrijver B heeft hoogste korting aangeboden = maximale score: 200 punten

Inschrijver A wijkt 0,5%pnt af van Inschrijver B ($35\% \text{pnt} - 34,5\% \text{pnt} = 0,5\% \text{pnt}$) = 100 punten

Inschrijver C wijkt 5%pnt af van Inschrijver B ($35\% \text{pnt} - 30\% \text{pnt} = 5\% \text{pnt}$) = 60 punten

Alle onderdelen worden op dezelfde wijze beoordeeld en vervolgens wordt per Inschrijver alle behaalde punten per onder deel opgeteld.

Inschrijver A

Behaalde punten G4.1

Behaalde punten G4.2

_____ +

Totaal score voor Inschrijver A op G4