Aanbestedingsleidraad
Europese openbare aanbesteding
Leveringen en Diensten

“Werkplekgerelateerde hardware ICT en bijbehorende dienstverlening”

Gemeente Alphen aan den Rijn

Naam contactpersoon: Michel Kuyntjes
E-mail contactpersoon: mkuyntjes@alphenaandenrijn.nl

Zaaknummer: n.v.t.
Tendernummer: TN618919
Datum: 20-11-2026
Versie: 1.2 definitief

Alphen aan den Rijn

1 Algemeen

De gemeente Alphen aan den Rijn is, mede namens de gemeente Kaag en Braassem en Jeugdzorginstelling Oog voor Thuis, op zoek naar een ondernemer die werkplekgerelateerde ICT-hardware levert en de daarbij behorende dienstverlening verzorgt. Het gaat onder meer om laptops, desktops, thin clients, mobiele telefoons, tablets, beeldschermen, docking en accessoires, inclusief run-in diensten, logistiek, service en support en de duurzame verwerking van afgeschreven apparatuur.

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie gehouden. Vijf marktpartijen hebben daarop schriftelijk gereageerd. De uitkomsten daarvan zijn vertaald naar de opzet van deze aanbesteding: één integrale opdracht zonder percelen, een open-book prijsmodel met inkoopprijs plus een vaste opslag, een gestandaardiseerd kernassortiment op basis van gebruikersprofielen en een looptijd die aansluit op de technische levensduur van de apparatuur. De consultatie is uitgezet onder de partijen die zich daarvoor hebben aangemeld. De bevindingen zijn vastgelegd in een verslag, dat als Bijlage 13 onderdeel uitmaakt van deze aanbestedingsstukken. Aan het verslag kunnen geen rechten worden ontleend; de eisen en voorwaarden van deze aanbesteding volgen uitsluitend uit deze leidraad en de overige bijlagen.

De marktconsultatie laat zien dat de gevraagde dienstverlening bij vrijwel alle marktpartijen beschikbaar is. Het onderscheid zit niet in de vraag óf een partij iets kan, maar in de wijze waarop zij het uitvoert. De gemeente richt haar uitvraag daarom nadrukkelijk op de onderwerpen waar de uitvoering in de praktijk het verschil maakt.

Bij de uitvoering van deze opdracht hecht de gemeente in het bijzonder waarde aan:

- een betrouwbaar en planbaar bestel- en leverproces, waarin duidelijk is wanneer een zending arriveert en wie deze in ontvangst neemt;
- ontzorging op het gebied van registratie en administratie van apparatuur, zodat handmatige verwerking achteraf zoveel mogelijk vervalt;
- transparantie over de opbouw van de prijs gedurende de gehele looptijd, en prijsafspraken die ook op korte termijn houvast bieden;
- verlenging van de technische levensduur en aantoonbaar circulaire verwerking van afgeschreven apparatuur;
- één vast aanspreekpunt bij de opdrachtnemer. De gemeente verwacht een accountmanager voor de contract- en kwartaalgesprekken en een vast operationeel aanspreekpunt voor de dagelijkse gang van zaken: bestellingen, offertes, levering, escalatie bij verstoringen en de afhandeling van service- en garantiemeldingen.

Deze Europese openbare aanbestedingsprocedure wordt doorlopen om de opdracht hiertoe te verstrekken. Op deze aanbestedingsprocedure en de opdracht zijn alle voorwaarden en eisen uit dit document en de genoemde bijlagen van toepassing.

2 Over de gemeente Alphen aan den Rijn

De aanbestedende dienst is de gemeente Alphen aan den Rijn, hierna te noemen gemeente. Meer informatie kunt u vinden op de website www.alphenaandenrijn.nl.

De gemeente Alphen aan den Rijn voert deze aanbesteding uit mede namens de gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis. Deze organisaties nemen zelfstandig af op basis van de te sluiten overeenkomst. Facturatie, kostentoerekening en rapportage vinden gescheiden per deelnemende organisatie plaats. Er worden geen vaste aantallen afgenomen; afname vindt plaats naar behoefte.

Wanneer een deelnemende organisatie gedurende de looptijd wegvalt, moet de opdracht kunnen worden afgeschaald. De overige onderdelen van de overeenkomst lopen in dat geval ongewijzigd door. Dit wordt in de overeenkomst vastgelegd.

De opdracht heeft betrekking op circa 1.300 werkplekken bij de gemeente Alphen aan den Rijn, circa 240 bij de gemeente Kaag en Braassem en circa 160 bij Oog voor Thuis. Deze aantallen zijn indicatief en kunnen gedurende de looptijd wijzigen.

3 Contact

Alle communicatie met de gemeente over deze aanbesteding vindt plaats via Tenderned, tenzij dit expliciet anders is aangegeven. Wanneer dit contactverbod wordt overtreden, kan de gemeente besluiten tot uitsluiting van de inschrijver.

Een storing bij TenderNed waardoor uw vragen of inschrijving niet ingediend kunnen worden, is een uitzondering hierop. In dat geval wordt u verzocht zo snel mogelijk contact op te nemen via mkuyntjes@alphenaandenrijn.nl, met kopie aan inkoop@alphenaandenrijn.nl.

Contactpersoon

Naam	Michel Kuyntjes
Functie	Inkoopadviseur
E-mail	mkuyntjes@alphenaandenrijn.nl, met kopie aan inkoop@alphenaandenrijn.nl

4 De opdracht

De opdracht betreft de levering van werkplekgerelateerde ICT-hardware en de daarbij behorende dienstverlening voor de gemeente Alphen aan den Rijn, de gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis. De opdracht omvat ten minste de volgende onderdelen:

- Levering van werkplekhardware binnen de afgesproken productcategorieën: laptops, desktops, thin clients, mobiele telefoons, tablets, beeldschermen, docking, randapparatuur en accessoires van de gangbare A-merken.
- Advisering over en beheer van een gestandaardiseerd kernassortiment op basis van gebruikersprofielen, gezamenlijk voor beide gemeenten, inclusief zwaardere configuraties voor toepassingen die daarom vragen en de omgang met overige afwijkende configuraties.
- Een bestelkanaal in de vorm van een klantportaal of webshop, met het afgesproken assortiment, de afgesproken prijzen, inzicht in de status van bestellingen en ondersteuning van de mandaatregeling van de gemeente.
- Run-in diensten: imaging van een door de gemeente gevalideerde golden image, zero-touch enrollment via Microsoft Autopilot, Apple Business Manager en Samsung Knox Mobile Enrollment, BIOS/UEFI-configuratie inclusief Secure Boot en TPM, asset tagging en installatieklare oplevering per gebruiker, locatie of afdeling.
- DOA-controle vóór verzending en, bij grootschalige uitrol, een uitgiftestraat op locatie met directe vervanging uit meegereden grijpvoorraad.
- Logistiek: levering op meerdere locaties en/of op het huisadres van medewerkers, white glove delivery op afroep, track & trace en retourbeheer, uitgevoerd op een wijze die aansluit op de openingstijden en de verwerkingscapaciteit van de gemeente. Of deze onderdelen als eis dan wel als wens gelden, wordt in het Programma van Eisen en Wensen per onderdeel geclassificeerd.
- Registratie en administratieve verwerking van geleverde apparatuur, zodanig dat de gegevens zonder handmatige tussenstappen beschikbaar komen. Aanmelding van de

apparatuur in Microsoft Intune is een eis; de geautomatiseerde aanlevering richting het ITSM-systeem van de gemeente is een wens.
- Een door de opdrachtnemer aangehouden grijpvoorraad ten behoeve van de reguliere vervanging en uitbreiding. Grote, eenmalige afnames worden als afzonderlijk project uitgevoerd en vallen buiten de reguliere voorraad.
- Service en support: garantieafhandeling, reparatie met originele fabrikantsonderdelen, vervangende apparatuur en SLA-rapportage.
- Inname en duurzame verwerking van afgeschreven apparatuur, inclusief gecertificeerde dataverwijdering, herinzet vóór recycling en rapportage.

4.1 Scope van de opdracht

De opdracht wordt als één integrale opdracht in de markt gezet. Hardware en de daarbij behorende dienstverlening zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden; splitsing daarvan leidt tot versnippering van verantwoordelijkheden bij incidenten.

De opdracht wordt uitgevoerd voor de gemeente Alphen aan den Rijn de gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis. Het assortiment wordt over alle organisaties geharmoniseerd, met behoud van gescheiden besteltoegang, facturatie en rapportage per organisatie. De gezamenlijke inkoop voor de gemeente Kaag en Braassem vindt plaats op basis van de Centrumregeling per 1 januari 2026, waarbij de gemeente Alphen aan den Rijn penvoerder is. Voor Oog voor Thuis gebeurt dat op basis van een dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Alphen aan den Rijn.
De opdracht is in de aankondiging op TenderNed geclassificeerd met de volgende CPV-codes:
- 30200000-1 Computeruitrusting en -benodigdheden (hoofdopdracht);
- 32250000-0 Mobiele telefoons;
- 51610000-1 Installatiediensten van computers en informatieverwerkende apparatuur;
- 50320000-4 Reparatie en onderhoud van personal computers;
- 90514000-3 Diensten voor afvalrecycling.

De drie laatstgenoemde codes hebben betrekking op de dienstverlening die onderdeel van de opdracht kan uitmaken. Of en in welke omvang de gemeente deze dienstverlening afneemt, bepaalt zij gedurende de looptijd; aan het opnemen van deze codes kunnen geen rechten op afname worden ontleend.

4.2 Buiten scope

Buiten de scope van deze opdracht vallen:
- Datacenter- en netwerkinfrastructuur.
- Print-, scan- en multifunctionele apparatuur. Hiervoor loopt een afzonderlijke overeenkomst. Het resterende volume betreft uitsluitend incidentele standalone apparatuur en rechtvaardigt geen uitbreiding van de scope.
- Audiovisuele en vergaderoplossingen. Hiervoor loopt een afzonderlijke overeenkomst die in een eigen aanbestedingstraject wordt opgevolgd. Het onderwerp vraagt specialistische kennis, waaronder akoestisch advies bij de inrichting van ruimten.
- Software en licenties, anders dan software die onlosmakelijk met de geleverde hardware is verbonden.
- Het beheer van de werkplekomgeving zelf, waaronder het beheer van de MDM-omgeving; dit blijft bij de gemeente en haar bestaande leveranciers.

4.3 Percelen

De opdracht wordt niet in percelen verdeeld. Vier van de vijf respondenten in de marktconsultatie adviseren om niet op te delen in percelen, met als argument dat hardware en dienstverlening één keten vormen en dat percelen leiden tot discussie over verantwoordelijkheden bij incidenten.

Daarnaast weegt de omvang van de opdracht mee. De jaarlijkse bestedingen zijn beperkt en de marges op hardware zijn klein, terwijl het opstellen van een inschrijving een marktpartij een aanzienlijke investering in uren kost. Opdelen van de opdracht in kleinere onderdelen maakt inschrijven minder aantrekkelijk, met als risico een geringe respons of hogere prijzen. Adviezen over perceelindeling die betrekking hebben op samenwerkingsverbanden met een aanmerkelijk grotere omvang zijn om die reden niet maatgevend voor deze aanbesteding.

4.4 Device as a Service

Uitgangspunt van deze aanbesteding is aankoop van de apparatuur. Device as a Service maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

5 Omvang van de opdracht

De opdracht omvat de levering van werkplekgerelateerde apparatuur voor circa 1.700 werkplekken bij de drie deelnemende organisaties. Het gaat om laptops, desktops, mini-pc's (thin clients), tablets en mobiele telefoons.

Organisatie	Aantal laptops	Aantal telefoons	Aantal Thinclients	Aantal FatClients (specials)
Alphen aan den Rijn	1203	1290	84	18
Kaag en Braassem	184	230	15	10
Oog voor Thuis	159	155	0	0
Totaal:	**1546**	**1675**	**99**	**28**

De gemeente voert jaarlijks ten minste één grotere vervangings- of omruilactie uit, met een omvang van enkele honderden apparaten. Daarnaast vinden wekelijks reguliere leveringen plaats.
De vervanging is over de jaren niet gelijkmatig verdeeld. In sommige jaren betreft het enkele honderden apparaten, in andere jaren is het aantal aanmerkelijk hoger doordat meerdere gebruikersprofielen gelijktijdig aan vervanging toe zijn. De looptijd van de overeenkomst is op deze cyclus afgestemd; zie hoofdstuk 6.

In totaal is de geraamde waarde van de opdracht € 6.750.000 exclusief btw. Dit is de geraamde opdrachtwaarde over de gehele looptijd, inclusief alle verlengingen en opties. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend. Deze waarde is in de overeenkomst tevens vastgelegd als maximale contractwaarde. Zodra die is bereikt, kan de gemeente onder de overeenkomst geen nieuwe bestellingen meer plaatsen. De opdrachtnemer signaleert daarom tijdig wanneer 80% en 90% van de contractwaarde is bereikt.
De raming omvat zowel de hardware als de daarbij behorende dienstverlening.
Aan de in deze aanbesteding opgenomen aantallen en hoeveelheden kunnen geen rechten worden ontleend. Zij dienen uitsluitend ter indicatie en ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen.

6 De overeenkomst

Wij sluiten de overeenkomst met één (1) partij. De overeenkomst gaat in op 15 maart 2027.
De initiële looptijd van de overeenkomst is drie (3) jaar. Daarna heeft de gemeente driemaal de mogelijkheid de overeenkomst met één (1) jaar te verlengen, tot een maximale looptijd van zes (6) jaar.
De looptijd van drie plus drie jaar wijkt bewust af van de binnen de gemeente gebruikelijke looptijd van vier jaar. De gemeente heeft daarvoor de volgende redenen:

- De technische levensduur van werkplekgerelateerde hardware bedraagt in de praktijk vier tot vijf jaar en loopt daarmee door tot voorbij de gebruikelijke contractperiode van vier jaar. Apparatuur die kort vóór of in het eerste jaar van de overeenkomst is aangeschaft, komt binnen een looptijd van vier jaar pas aan het einde daarvan of daarna voor vervanging in aanmerking.
- Het vervangingsvolume is niet gelijkmatig over de jaren verdeeld. Een maximale looptijd van zes jaar vergroot de zekerheid dat ten minste één volledige vervangingsronde van de belangrijkste gebruikersprofielen binnen de looptijd van deze overeenkomst valt en niet net daarbuiten.
- Daarmee is de omvang van de opdracht ook voor de opdrachtnemer beter voorspelbaar. Een looptijd waarin de grote vervangingsronde ontbreekt, leidt tot een aanmerkelijk kleinere opdracht in aantallen en in waarde en staat niet in verhouding tot de inspanning en de investeringen die de gemeente van de opdrachtnemer vraagt.
- De opdracht vraagt van de opdrachtnemer investeringen die zich over meerdere jaren moeten terugverdienen: de inrichting van het klantportaal en de artikelenlijst, de koppeling met de beheeromgeving van de gemeente, een aangehouden grijpvoorraad, de uitgiftestraat bij grootschalige uitrol en de inrichting van de innamestroom. Een langere looptijd maakt het mogelijk deze kosten over een grotere afname te spreiden, wat de gemeente in de aangeboden prijzen terugziet.
- De gemeente zet in op verlenging van de technische levensduur van de apparatuur en op reparatie en hergebruik. Dat beleid verdraagt zich slecht met een korte contractperiode, omdat het effect daarvan juist in de latere contractjaren zichtbaar wordt.
- De initiële periode van drie jaar met drie verlengingsmomenten combineert deze lange horizon met de mogelijkheid om jaarlijks te toetsen of de opdrachtnemer presteert. De maximale looptijd blijft zes jaar.

De verlenging is een eenzijdig recht van de gemeente. De gemeente is niet verplicht te verlengen en de opdrachtnemer kan aan de verlengingsmogelijkheid geen rechten ontlenen. De geraamde opdrachtwaarde in hoofdstuk 5 is gebaseerd op de maximale looptijd van zes jaar.
Met de als tweede geëindigde inschrijver sluit de gemeente een wachtkamerovereenkomst. Daarmee kan de gemeente, wanneer de overeenkomst met de als eerste geëindigde inschrijver voortijdig eindigt, doorschakelen naar de volgende inschrijver zonder een nieuwe aanbesteding te hoeven doorlopen. De wachtkamerovereenkomst is geldig gedurende zes maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst.
Het kernassortiment wordt gedurende de looptijd periodiek geactualiseerd. Modellen worden in deze markt gemiddeld elke zes tot twaalf maanden opgevolgd; de overeenkomst voorziet daarom in een procedure voor het actualiseren van het assortiment zonder dat de prijsafspraken wijzigen.
De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2025 (GIBIT) zijn van kracht op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten overeenkomst.

7 Geschikte leverancier

De gemeente heeft een aantal eisen opgesteld die worden gesteld aan de ondernemer. Dit zijn eisen waaraan uw organisatie moet voldoen.

7.1 Beroepsbevoegdheid

U staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en u mag de voor de opdracht benodigde werkzaamheden uitvoeren in Nederland.

7.2 Financiële draagkracht

U heeft gedurende de opdracht een adequate verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid. De verzekerde som per gebeurtenis is ten minste € 1.500.000,- (1,5 miljoen euro) en het maximaal uit te keren bedrag per jaar is ten minste tweemaal dat bedrag.

Beschikt u op het moment waarop u uw inschrijving indient niet over een dergelijke verzekering? U mag ook een door uw verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring toevoegen. In deze verklaring moet deze maatschappij verklaren dat zij bij gunning van de opdracht aan u een dergelijke verzekering zal afgeven.

7.3 Beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

U heeft in de drie (3) jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving ervaring opgedaan met:

- Kerncompetentie 1 – De levering van werkplek gerelateerde hardware ICT binnen een raamcontract bij een Nederlandse (semi-)overheidsorganisatie met ten minste 1.000 werkplekken, inclusief run-in diensten en installatieklare oplevering.
- Kerncompetentie 2 – De uitvoering van een grootschalige uitrol of vervangingsronde van ten minste 500 devices binnen een aaneengesloten periode, inclusief uitgifte aan eindgebruikers en de inname van de vervangen apparatuur.
- Kerncompetentie 3 – De inname en duurzame verwerking van afgeschreven ICT-apparatuur, inclusief gecertificeerde dataverwijdering en rapportage over hergebruik en verwerking.
- Kerncompetentie 4 – Geautomatiseerde registratie en zero-touch enrollment. De inrichting en uitvoering van de geautomatiseerde registratie en installatieklare oplevering van werkplek gerelateerde ICT-apparatuur bij een Nederlandse (semi-)overheidsorganisatie met ten minste 1.000 werkplekken, waarbij apparatuur vóór levering is geregistreerd in een assetregistratie en/of beheeromgeving en zero-touch is aangemeld via Microsoft Autopilot, Apple Business Manager en/of Samsung Knox Mobile Enrollment.
- Kerncompetentie 5 – Integraal bestel-, logistiek en leverproces. De uitvoering van een raamovereenkomst voor werkplek gerelateerde ICT-hardware bij een Nederlandse (semi-)overheidsorganisatie met ten minste 1.000 werkplekken, waarbij gebruik is gemaakt van een digitaal bestelkanaal en waarbij levering op meerdere locaties, inzicht in de bestel- en leverstatus en levering binnen vooraf afgesproken tijdvakken onderdeel waren van de opdracht.
- Kerncompetentie 6 – Service, garantie en vervangende apparatuur. De uitvoering van service- en garantiedienstverlening voor werkplekgerelateerde ICT-hardware bij een Nederlandse (semi-)overheidsorganisatie met ten minste 1.000 werkplekken, inclusief garantieafhandeling, reparatie met originele fabrikantsonderdelen, inzet van vervangende apparatuur en periodieke rapportage over de dienstverlening.

Per kerncompetentie geeft u één (1) referentie op. U mag een aparte of dezelfde referentieopdracht gebruiken voor meerdere kerncompetenties.

Het voldoen aan de kerncompetenties wordt aangetoond door het invullen, ondertekenen en indienen van Bijlage 12 „Formulier referentieopdrachten”. De gemeente kan de opgegeven contactpersoon van de referent benaderen voor verificatie.

7.4 Uitsluitingsgronden

Om aan te geven dat u aan onze eisen voldoet, vult u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in. Dit digitale document staat in TenderNed; u vult het daar in en dient het daar rechtsgeldig ondertekend met uw inschrijving in. Bijlage 8 bevat het model van het UEA, uitsluitend ter informatie; het UEA wordt niet als afzonderlijk bestand bij uw inschrijving aanvaard.
Schrijft u in als combinatie, dan vult iedere combinant Bijlage 9 Verklaring Combinatie in en dient u deze met uw inschrijving in.
Zet u bij de uitvoering van de opdracht onderaannemers in, dan dient u Bijlage 10 Verklaring Onderaanneming in.
Doet u voor het aantonen van de geschiktheidseisen een beroep op de middelen van een derde, dan dient u Bijlage 11 Verklaring middelen Derden in, samen met een UEA van die derde.

7.5 Bewijsmiddelen

Als de opdracht aan uw organisatie wordt gegund, controleren we de verklaring uit het UEA en overige gunningscriteria. Gevraagde bewijsmiddelen moeten binnen 5 werkdagen worden verstrekt door de inschrijver. De volgende documenten kunnen worden opgevraagd:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee (2) jaar op het moment van indienen;
- Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst, niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van indienen;
- Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister, niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van indienen;
- Actueel verzekeringscertificaat of verklaring van uw verzekeringsmaatschappij;
- Bewijs van het partnership met de aangeboden fabrikanten en, indien van toepassing, van de status van Apple Authorised Reseller of Samsung Knox-reseller;
- Optioneel: tevredenheidsverklaring referent.

Let op: vraag deze documenten op tijd aan vanwege de doorlooptijd.

8 Eisen

In Bijlage 3 Programma van Eisen en Wensen staan de eisen en wensen die de gemeente stelt aan (de uitvoering van) de opdracht. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart u dat u in staat en akkoord bent met het uitvoeren van de opdracht conform deze eisen.
In de onderstaande paragrafen zijn de onderwerpen toegelicht waaraan de gemeente op basis van de marktconsultatie en de eigen uitvoeringspraktijk bijzondere waarde hecht. Zij worden in het Programma van Eisen uitgewerkt tot toetsbare eisen.

8.1 Bestelproces en mandatering

- Het klantportaal of de webshop is het primaire bestelkanaal en bevat het afgesproken assortiment tegen de afgesproken prijzen, met inzicht in de status van bestellingen.
- Het bestelproces ondersteunt de mandaatregeling van de gemeente: een bestelling die het mandaat van de besteller overschrijdt, wordt automatisch ter goedkeuring voorgelegd aan de volgende accordeerder voordat zij in behandeling wordt genomen.
- Artikelen die niet in het portaal zijn opgenomen, kunnen op verzoek worden gesourced. Inschrijver beschrijft hoe hij dit organiseert en binnen welke termijn.

- Voor uitvragen buiten het kernassortiment brengt de opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een offerte uit. Voor omvangrijke of samengestelde uitvragen kan een langere termijn gelden. Inschrijver beschrijft welke doorlooptijden hij per scenario hanteert en op welke wijze hij deze waarmaakt.
- Een uitgebrachte offerte kent een vaste prijsgeldigheidsduur, zodat de gemeente de bestelling binnen die termijn intern kan accorderen zonder dat de prijs wijzigt.

8.2 Logistiek en leverbetrouwbaarheid

De gemeente hecht bijzondere waarde aan dit onderwerp. In de huidige situatie verlopen leveringen via reguliere pakketdiensten. Zendingen worden aangeboden buiten openingstijden, worden bij korte afwezigheid weer meegenomen of afgeleverd bij een afhaalpunt dat vervolgens moet worden bezocht. Dat kost onevenredig veel tijd en maakt de verwerking onvoorspelbaar.

- Levering vindt plaats binnen een vooraf aangekondigd tijdvak op werkdagen en binnen de openingstijden van de betreffende locatie.
- Voor de levertermijn geldt het volgende. Voorraadartikelen uit het kernassortiment worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na de bestelling geleverd; deze termijn is een fatale termijn. Voor artikelen die een afwijkende configuratie, maatwerk, aanvullende dienstverlening of sourcing buiten het kernassortiment vereisen, geldt de levertermijn die de opdrachtnemer in de door de gemeente aanvaarde offerte heeft vermeld; ook die termijn is fataal. De opdrachtnemer informeert de gemeente onverwijld over dreigende vertraging, schaarste of niet-leverbaarheid en biedt een gelijkwaardig alternatief aan.
- De gemeente wenst de mogelijkheid van een vaste leverdag en een vast tijdvak per week, zodat ontvangst en verwerking planbaar zijn.
- De reguliere levering vindt plaats op de hoofdlocaties van de deelnemende organisaties. Er is dus niet één centraal afleverpunt: ook de gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis ontvangen rechtstreeks. De gemeente kan gedurende de looptijd locaties toevoegen of wijzigen; de actuele adresgegevens worden bij opdrachtverlening verstrekt. Levering op het huisadres van medewerkers en grootschalige uitrol vallen hier niet onder en kennen eigen afspraken.
- De gemeente overweegt levering door een dedicated transporteur in plaats van via een reguliere pakketdienst. Inschrijver geeft aan wat hij hierin kan bieden en wat daarvan het effect op de kosten is.
- De status en de verwachte aankomst van een zending zijn te volgen.
- Voor grootschalige uitrol en voor levering op het huisadres van medewerkers kunnen afwijkende afspraken gelden.
- Inschrijver beschrijft welke logistieke partij of partijen hij inzet en op welke wijze hij stuurt op de afgesproken leverbetrouwbaarheid.

De hiermee samenhangende dienstverlening wordt separaat geprijsd in het prijzenblad, zodat de gemeente het effect op de kosten kan afwegen.

8.3 Levering en verpakking

- Bij leveringen vanaf ongeveer vijftig apparaten wordt installatie klaar geleverd en per gebruiker of afdeling gebundeld. Voor welke productcategorieën dit geldt, laptops, desktops, mini-pc's, tablets of mobiele telefoons, wordt in het Programma van Eisen en Wensen gespecificeerd.
- Reguliere voorraadbestellingen worden in de standaardverpakking geleverd; aanvullende bundeling is daarbij niet nodig.

- Apparatuur wordt schoon opgeleverd, zonder door fabrikant of leverancier toegevoegde software die niet tot de afgesproken configuratie behoort.
- Levering op het huisadres van medewerkers is mogelijk, zodat de gebruiker het apparaat zelf via zero-touch inrichting in gebruik kan nemen.

8.4 Registratie van apparatuur

Huidige situatie. Geleverde apparatuur wordt achteraf handmatig gestickerd, gescand en verwerkt en vervolgens geïmporteerd in de assetregistratie. Dat is bewerkelijk en foutgevoelig, en de doorlooptijd is afhankelijk van de drukte in het team.
Gewenste situatie. De gemeente wil deze werkzaamheden zoveel mogelijk vóór levering beleggen bij de opdrachtnemer. Aanmelding van de apparatuur in Microsoft Intune vóór levering is een eis, evenals registratie van mobiele apparatuur in Apple Business Manager en Samsung Knox op het account van de gemeente. Registratie in de configuratiedatabase of TOPdesk en aanmelding in Intune zijn verschillende zaken; beide worden afzonderlijk uitgevraagd.

- Leverings- en mutatiedata worden geautomatiseerd aangeleverd in een formaat dat aansluit op TOPdesk.
- Als optionele dienst: bestickering en registratie van de apparatuur vóór levering, waarbij de opdrachtnemer de assetgegevens rechtstreeks aanlevert in de registratie van de gemeente. Deze dienst wordt separaat geprijsd.
- Inschrijver beschrijft waar de assetgegevens gedurende de overeenkomst worden vastgelegd en op welke wijze deze bij beëindiging van de overeenkomst worden overgedragen.
- Actief beheer van de configuratiedatabase door de opdrachtnemer is geen eis.

8.5 Technische eisen aan de apparatuur

- Uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur uit het reguliere fabrikantskanaal, met per serienummer herleidbare herkomst.
- De Windows-licentie en de firmware zijn in het moederbord opgenomen; losse productsleutels zijn niet toegestaan.
- Inschrijver beschikt over een partnership met de aangeboden fabrikanten, op grond waarvan hij garanties kan afgeven over reparatie en de beschikbaarheid van reserveonderdelen.
- Ondersteuning verloopt via zakelijke supportlijnen; afhandeling via het consumentenkanaal is niet toegestaan.
- Van ieder aangeboden model is bij aanbieding bekend tot welke datum de fabrikant driver- en firmware-ondersteuning levert. Dit moment is bepalend voor de bruikbare levensduur. Is die einddatum bij aanbieding nog niet bekend, dan volstaat opgave van de door de fabrikant minimaal gegarandeerde ondersteuningsperiode, gerekend vanaf de datum van levering; de definitieve einddatum wordt gecommuniceerd zodra de fabrikant die bekendmaakt.
- Een wijziging van een aangeboden model of configuratie wordt tijdig en proactief aangekondigd, met opgave van de gevolgen voor beheer en inrichting. Bij einde levenscyclus wordt een gelijkwaardig opvolgend model zonder meerprijs aangeboden en wordt tijdig een testmodel beschikbaar gesteld. Zonder meerprijs houdt in dat voor het opvolgende model hetzelfde voor de betreffende productgroep overeengekomen opslagpercentage geldt en dat de opdrachtnemer voor de modelwissel zelf geen aanvullende kosten in rekening brengt; de prijs volgt uit de aantoonbare netto inkoopprijs van het opvolgende model, vermeerderd met dat opslagpercentage.

- Configuraties worden zodanig gekozen dat zij de volledige beoogde gebruiksduur meegaan; ruimer configureren dan strikt noodzakelijk is daarbij het uitgangspunt.
- De status van Apple Authorised Reseller en, voor Android-apparatuur, de status van Samsung Knox-reseller gelden als wens en niet als eis. Bij een niet-geautoriseerde leverancier bestaat het risico dat apparaten bij heractivering uit Apple Business Manager verdwijnen; een erkende status borgt de blijvende registratie en het beheer. Deze wens heeft binnen K5 de hoogste wegingsfactor en weegt daarmee zwaar mee. Wensen leveren geen afzonderlijke punten op; de punten worden per subgunningscriterium toegekend op basis van uw uitwerking als geheel.
- Registratie en zero-touch inrichting vinden rechtstreeks plaats in de tenant van de gemeente, via Microsoft Autopilot en Apple Business Manager.
- Mobiele apparatuur wordt bij levering geregistreerd in Samsung Knox en Apple Business Manager op het account van de gemeente. Het reseller-ID van de opdrachtnemer wordt in die accounts vastgelegd, zodat orders automatisch in het account van de gemeente terechtkomen.
- Uitsluitend modellen die door de fabrikant worden ondersteund voor zakelijk beheer.
- BIOS/UEFI-configuratie inclusief Secure Boot en TPM, Remote beheer van BIOS/UEFI-instellingen vanuit de Intune-portal conform de inrichtingseisen van de gemeente.

8.6 Service, support en garantie

- DOA-controle vindt plaats vóór verzending; onsite DOA met directe vervanging geldt bij grootschalige uitrol.
- On-site service en support zijn breder dan de afhandeling van DOA-apparatuur en gelden als wens, niet als harde eis. De opdrachtnemer levert service, support en garantieafhandeling gedurende de gehele gebruiksduur. Wanneer reparatie nodig is en onder de garantie valt, heeft reparatie op locatie daarbij de voorkeur; waar dat niet mogelijk is, beschrijft inschrijver het proces voor het opsturen van defecte apparatuur. Per productcategorie wordt vastgelegd of een defect apparaat wordt opgehaald, omgeruild of ter plaatse wordt hersteld. Voor laptops is service op de eerstvolgende werkdag wenselijk, vergelijkbaar met een carepack van de fabrikant, zodat de gebruiker het eigen apparaat behoudt en niet structureel hoeft te wisselen.
- Reparatie onder garantie vindt plaats met originele fabrikantsonderdelen. Garantiegevallen op door de opdrachtnemer geleverde apparatuur worden door de opdrachtnemer afgehandeld. Reparatie buiten garantie maakt geen deel uit van deze aanbesteding.
- Inschrijver geeft per productcategorie aan welke doorlooptijden hij hanteert voor reactie, ophalen, herstel en teruglevering. Deze doorlooptijden worden als prestatieafspraak in de SLA vastgelegd en periodiek gerapporteerd. Zij maken geen deel uit van de uitwerking van subgunningscriterium K1.
- Het moment waarop de garantie ingaat wordt expliciet vastgelegd. De garantieperiode vangt aan op het moment waarop de gemeente de apparatuur fysiek ontvangt, op een locatie van de gemeente dan wel op het huisadres van een medewerker. Zie artikel 6.17 van de conceptovereenkomst.
- De garantie bedraagt ten minste de fabrieksgarantie. Biedt de fabrikant een langere of ruimere garantie, dan geldt die onverkort. Zie artikel 6.17 van de conceptovereenkomst.

8.7 Voorraad en leveringszekerheid

- De opdrachtnemer houdt een grijpvoorraad aan in het eigen magazijn. Een nader overeen te komen deel van de door de gemeente aangekochte apparatuur wordt als grijpvoorraad bij de opdrachtnemer aangehouden: de gemeente neemt die apparatuur daadwerkelijk af, maar zij blijft fysiek geheel of gedeeltelijk bij de opdrachtnemer op voorraad. Partijen komen het minimale aantal producten overeen waaruit de grijpvoorraad bestaat; de opdrachtnemer vult de voorraad steeds aan tot dat minimumniveau. Zolang de apparatuur bij de opdrachtnemer ligt, draagt hij zorg voor de relevante verzekeringen, waaronder tegen water-, brand- en diefstalschade. Consignatievoorraad op locatie van de gemeente is niet aan de orde.
- Voor apparatuur die als grijpvoorraad bij de opdrachtnemer wordt aangehouden, voert de gemeente binnen twee weken na fysieke ontvangst een controle op vervoerschade uit. De SLA legt deze termijn vast, evenals de wijze waarop een schadegeval wordt afgehandeld.
- Periodieke afstemming van volumes en vervangingsrondes, waarbij de gemeente tijdig forecast aanlevert.
- Inschrijver beschrijft hoe hij omgaat met schaarste en met het niet leverbaar zijn van een model.

8.8 Duurzaamheid en inname

- Gecertificeerde dataverwijdering volgens een erkende standaard, met een certificaat per batch.
- Verwerking conform WEEELABEX; herinzet of refurbishment gaat vóór recycling.
- Rapportage per batch over verwerkte assets, hergebruik en milieu-impact.
- Inschrijver geeft aan welke mogelijkheden hij biedt voor herinzet van ingenomen apparatuur, waaronder herinzet binnen de gemeente.
- Ingenomen of vervangen toestellen worden door de leverancier uit het Knox- of Business Manager-account verwijderd.

8.9 Rapportage en facturatie

- Facturatie, kostentoerekening en rapportage vinden gescheiden per deelnemende organisatie plaats.
- De rapportage omvat ten minste geleverde assets, garantiestatus, lifecyclestatus, bestelstatus en serviceverzoeken, en wordt bewust beperkt gehouden.
- Kwartaalrapportage waarin inkoopprijs, opslag en verkoopprijs zichtbaar zijn.

9 Beoordeling

De gemeente beoordeelt de inschrijvingen op prijs en kwaliteit. U kunt punten verdienen met uw beschrijving bij de kwaliteitscriteria en met uw prijs bij het prijscriterium. In de onderstaande tabel staan de maximaal te behalen punten.

Gunningscriteria		**Maximaal te behalen punten**
Kwaliteit		700 punten
K1	Bestelproces, logistiek en leverbetrouwbaarheid	200 punten
K2	Registratie, uitrol en ontzorging	170 punten
K3	Duurzaamheid, levensduurverlenging en inname	120 punten
K4	Prijstransparantie en marktconformiteit	100 punten
K5	Assortiment, technische kwaliteit en geautoriseerde status	110 punten

Prijs		300 punten
Totaal		1.000 punten

De verhouding tussen kwaliteit en prijs is 70/30. Het onderscheid tussen inschrijvers wordt vooral verwacht op logistiek, informatievoorziening, de samenstelling van het assortiment, het gebruiksgemak van het bestelkanaal en de reactiesnelheid; op prijs zal het onderscheid naar verwachting beperkt zijn.

9.1 Gunningscriterium Prijs

De prijs wordt slechts één keer ingediend. U dient Bijlage 7 Prijzenblad geheel in te vullen.
Het prijsmodel is een open-bookmodel. Dit volgt het eensluidende advies uit de marktconsultatie: in de huidige markt leidt het uitvragen van vaste productprijzen voor een langere periode tot risico-opslagen en daarmee tot hogere prijzen. Het prijzenblad bestaat daarom uit:

- een opslagpercentage per productgroep, toe te passen op de aantoonbare inkoopprijs van de opdrachtnemer;
- tarieven voor de dienstverlening, afzonderlijk opgegeven en niet verwerkt in het opslagpercentage;
- tarieven voor service, support en uitrol: de uitgiftestraat op locatie bij grootschalige uitrol per dag en de projectbegeleiding bij grootschalige uitrol per dag.

Het serviceniveau van de apparatuur wordt niet afzonderlijk geprijsd. Bij standaardapparatuur omvat de aantoonbare netto inkoopprijs het serviceniveau van de fabrikant; daarop wordt het opslagpercentage uit blok A toegepast. Dat geldt ook voor apparatuur met een hogere netto inkoopprijs, zoals zwaardere configuraties; er geldt geen bovengrens. Afwijkende servicekosten en aanvullende diensten voor specials worden afzonderlijk geoffreerd.
De volgende voorwaarden gelden voor het indienen van de prijs:

- De instructie in de bijlage prijzenblad wordt gevolgd.
- De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief btw.
- Indien er een onderdeel is waarvoor u geen kosten in rekening brengt, vult u € 0,- in; het indienen van negatieve prijzen en van negatieve opslagpercentages is niet toegestaan.
- In de prijzen die u opgeeft in het prijzenblad zijn alle kosten opgenomen voor een volledige uitvoering van de opdracht.
- Inschrijver houdt zich strikt aan de opbouw van het prijzenblad.
- Toevoegingen of voorbehouden op het prijzenblad worden genegeerd.
- In het prijzenblad zijn fictieve hoeveelheden gebruikt; u kunt geen rechten ontlenen aan deze hoeveelheden.

Voor de dienstverleningstarieven geldt een indexeringsbepaling. De tarieven kunnen eenmaal per jaar worden aangepast op basis van de CBS-prijsindex voor commerciële dienstverlening, categorie dienstverlenende activiteiten op het gebied van informatietechnologie (SBI 62), met als peilmoment de index van september van het voorgaande jaar. Voor hardware geldt geen indexering: die prijzen volgen rechtstreeks de aantoonbare inkoopprijs.
Voor dienstverlening op afroep geldt de tarievenlijst in het prijzenblad. De daarin opgegeven uur- en dagtarieven gelden voor de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, en kunnen uitsluitend worden geïndexeerd op de hiervoor genoemde grondslag.
De opdrachtnemer brengt voor deze dienstverlening geen andere tarieven of toeslagen in rekening dan de tarieven uit het prijzenblad. Voorrij-, reis- en administratiekosten, toeslagen voor spoed en een minimumafname per opdracht zijn niet toegestaan, tenzij zij uitdrukkelijk in het prijzenblad zijn opgenomen.

Werkzaamheden op afroep worden uitsluitend uitgevoerd na een door de gemeente schriftelijk aanvaarde opdracht waarin de rol, het aantal uren of dagen en het toepasselijke tarief zijn vermeld. Afrekening vindt plaats op basis van de daadwerkelijk bestede en door de gemeente goedgekeurde tijd.
De tarieven uit de tarievenlijst tellen niet mee in de fictieve inschrijfsom, maar zijn na gunning bindend. Staat een gevraagde rol of dienst niet in de tarievenlijst, dan geldt het tarief van de naar aard en niveau meest vergelijkbare rol uit de tarievenlijst, tenzij de gemeente en de opdrachtnemer vooraf schriftelijk anders overeenkomen.
Het opslagpercentage per productgroep bedraagt ten minste 1,5% en wordt opgegeven met ten hoogste één decimaal achter de komma. Een lager percentage is niet toegestaan: in dit prijsmodel wordt de dienstverlening afzonderlijk uitgevraagd, zodat een opslag onder die ondergrens niet reëel is en de opbouw van de prijs niet controleerbaar maakt. Een inschrijving waarin voor een of meer productgroepen een lager percentage is opgegeven, is ongeldig en wordt niet verder beoordeeld.
De gemeente stelt geen maximumopslagpercentage vast.
Wanneer een inschrijving of een onderdeel daarvan abnormaal laag lijkt, vraagt de gemeente de inschrijver schriftelijk om een toelichting op de opbouw van die prijs, overeenkomstig artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012. De gemeente doet dat in ieder geval wanneer een tarief voor dienstverlening sterk afwijkt van de overige ontvangen inschrijvingen. In de toelichting onderbouwt de inschrijver ten minste de aan dat onderdeel toegerekende kosten en de wijze waarop hij de dienstverlening tegen dat tarief kan uitvoeren. De gemeente licht desgevraagd transparant toe welke methodiek zij bij die toets heeft gehanteerd. Verklaart de toelichting het lage niveau niet toereikend, dan kan de gemeente de inschrijving afwijzen.

De gemeente voert gedurende de looptijd steekproefsgewijs een marktconformiteitscheck uit op de aangeboden prijzen. De controle richt zich afzonderlijk op de netto inkoopprijs en op de toegepaste vaste opslag per productgroep. De opdrachtnemer verstrekt daarvoor op verzoek inzage in inkoopoffertes, inkoopfacturen, kortingsafspraken en creditnota's. Blijkt de gehanteerde inkoopprijs niet marktconform of niet aantoonbaar, of is een hogere opslag toegepast dan is overeengekomen, dan corrigeert de opdrachtnemer de prijs binnen één werkdag en worden te veel betaalde bedragen gecrediteerd. Bij herhaalde of structurele afwijking kan de gemeente de kortingsregeling uit de service level agreement toepassen en de betreffende artikelen gedurende een door haar te bepalen periode bij een derde afnemen. De gemeente licht desgevraagd toe welke methodiek zij bij deze controle hanteert.

9.1.1 Beoordeling Prijs
De beoordeling op Prijs vindt plaats op basis van de totale fictieve inschrijfsom die volgt uit het prijzenblad. Er kunnen maximaal 300 punten worden behaald voor het gunningscriterium Prijs.
De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom krijgt het maximale aantal te behalen punten. De overige inschrijvers krijgen punten op basis van onderstaande formule:
Score = 300 * (1 – ((Inschrijfprijs Inschrijver – Laagste Inschrijfprijs) / Laagste Inschrijfprijs))
Het gescoorde puntentotaal wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma. Bij een negatieve uitkomst wordt een score van 0 toegekend.

9.2 Gunningscriteria Kwaliteit
De marktconsultatie laat zien dat de gevraagde dienstverlening bij vrijwel alle marktpartijen beschikbaar is. Een kwaliteitsuitvraag op die standaardonderwerpen levert weinig onderscheid op. De kwaliteitscriteria richten zich daarom op de onderwerpen waar de uitvoering in de praktijk wél verschilt en waar de gemeente in de huidige situatie hinder ondervindt.

9.2.1 Subgunningscriterium K1: Bestelproces, logistiek en leverbetrouwbaarheid

Aanleiding en doel: de gemeente ondervindt in de huidige situatie hinder van een onvoorspelbaar leverproces. Zendingen komen buiten openingstijden aan, worden meegenomen of belanden bij een afhaalpunt. Daarnaast verloopt een deel van de bestellingen nu via offertes, waardoor ook kleine bestellingen lang duren en prijzen tussentijds kunnen wijzigen. De gemeente wil een bestel- en leverproces dat planbaar en betrouwbaar is.

Vraagstelling
In de beschrijving gaat inschrijver in op de volgende onderwerpen:

- De inrichting van uw bestelkanaal, waaronder de ondersteuning van de mandaatregeling, de afhandeling van artikelen buiten het assortiment en de termijnen die u hanteert voor het uitbrengen van offertes en voor de geldigheid daarvan.
- Hoe u de levering binnen een aangekondigd tijdvak organiseert, welke logistieke partij of partijen u inzet en hoe u daarop stuurt, inclusief de mogelijkheid van een vaste leverdag en een vast tijdvak.
- Hoe u de gemeente inzicht geeft in de status en de verwachte aankomst van een zending, en hoe u handelt wanneer een levering niet volgens afspraak verloopt.
- Hoe u omgaat met schaarste, langere levertijden en modelwisselingen, en hoe u samen met de gemeente forecast, inclusief de inrichting van de grijpvoorraad.
- Het concept dossier afspraken en procedures (DAP) en het concept service level agreement (SLA) maken geen deel uit van uw inschrijving en worden bij de beoordeling niet betrokken. De beoogd opdrachtnemer levert na de voorlopige gunningsbeslissing een concept DAP en een concept SLA aan die voldoen aan de eisen en wensen uit het Programma van Eisen en Wensen. Eventuele tekortkomingen worden binnen twintig (20) dagen hersteld, zodat vóór de definitieve gunningsbeslissing aan de eisen wordt voldaan. Na de definitieve gunning stellen partijen het DAP en de SLA gezamenlijk vast.

Vormvereisten
De inschrijver werkt het gevraagde uit in maximaal 6 A4. De uitwerking wordt opgemaakt op A4-formaat in Arial of Verdana, puntgrootte ten minste 10, enkele regelafstand, met marges van ten minste 2 centimeter aan alle zijden; voor tekst in schema's en tabellen geldt puntgrootte ten minste 9. Schema's, tabellen, afbeeldingen en overige bijlagen worden meegeteld in het maximaal aantal pagina's. Een voorpagina en een inhoudsopgave tellen niet mee. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

9.2.2 Subgunningscriterium K2: Registratie, uitrol en ontzorging

Aanleiding en doel: de administratieve verwerking van geleverde apparatuur kost de gemeente nu veel tijd en is foutgevoelig, omdat registratie achteraf en handmatig plaatsvindt. Daarnaast vraagt de afhandeling van reparaties op dit moment veel administratie. De gemeente wil deze werkzaamheden zoveel mogelijk beleggen bij de opdrachtnemer.
Vraagstelling
In de beschrijving gaat inschrijver in op de volgende onderwerpen:

- Hoe u registratie en bestickering vóór levering organiseert en hoe u de assetgegevens aanlevert in de registratie van de gemeente, inclusief de wijze waarop u de kwaliteit van die gegevens borgt.
- Waar de assetgegevens gedurende de overeenkomst worden vastgelegd en hoe u deze bij beëindiging overdraagt.

- Uw aanpak van de transitie vanaf de huidige situatie en van een grootschalige uitrol of vervangingsronde, waaronder de uitgiftestraat, de omgang met DOA en de inzet van de grijpvoorraad.
- Hoe u de administratieve last rond service en reparatie beperkt, waaronder de inzet van on-site service en de afhandeling van vervangende apparatuur.

Vormvereisten
De inschrijver werkt het gevraagde uit in maximaal 8 A4, met inachtneming van de hiervoor genoemde vormvereisten.

9.2.3 Subgunningscriterium K3: Duurzaamheid, levensduurverlenging en inname

Aanleiding en doel: de gemeente zet in op verlenging van de technische levensduur en op aantoonbaar circulaire verwerking van afgeschreven apparatuur. Uit de marktconsultatie blijkt dat partijen hierin aanzienlijk verschillen in de mate waarin zij dit zelf uitvoeren en kunnen aantonen.

Vraagstelling
In de beschrijving gaat inschrijver in op de volgende onderwerpen:

- Hoe u bijdraagt aan verlenging van de technische levensduur, waaronder repareerbaarheid en reparatie onder garantie in eigen beheer.
- Uw proces voor inname en verwerking: grading, dataverwijdering, herinzet vóór recycling en eindverwerking, inclusief de certificeringen waarover u en uw ketenpartners beschikken.
- Welke mogelijkheden u biedt voor hergebruik van ingenomen apparatuur, waaronder herinzet binnen de gemeente, en welke besparing daar tegenover staat.
- De rapportage die u per batch levert over verwerkte assets, hergebruik en milieu-impact.

Vormvereisten
De inschrijver werkt het gevraagde uit in maximaal 6 A4, met inachtneming van de hiervoor genoemde vormvereisten.

9.2.4 Subgunningscriterium K4: Prijstransparantie en marktconformiteit

Aanleiding en doel: de gemeente kiest voor een open-bookmodel. Voor de werking daarvan is bepalend hoe de opdrachtnemer de inkoopprijs aantoonbaar maakt en hoe de gemeente gedurende de looptijd kan vaststellen dat de prijzen marktconform blijven, ook wanneer prijzen dalen.

Vraagstelling
In de beschrijving gaat inschrijver in op de volgende onderwerpen:

- Hoe u de inkoopprijs per bestelling of per project aantoonbaar maakt en welke stukken u daarbij standaard meelevert.
- Hoe u volumekortingen, dealregistratieprijzen en fabrikantsacties doorvertaalt naar de gemeente, en of u bij grotere afnames meerdere fabrikanten laat meedingen.
- Op welke wijze u periodiek aantoont dat de prijzen marktconform zijn, hoe u prijsdalingen doorgeeft en welke rapportage u daarvoor levert.
- Hoe u omgaat met prijsstijgingen en met de indexering van de dienstverleningstarieven.

Vormvereisten
De inschrijver werkt het gevraagde uit in maximaal 3 A4, met inachtneming van de hiervoor genoemde vormvereisten.

9.2.5 Subgunningscriterium K5: Assortiment, technische kwaliteit en geautoriseerde status

Aanleiding en doel: de gemeente wil kunnen wegen op de technische kwaliteit van het aangeboden assortiment en op de mate waarin de inschrijver beschikt over de geautoriseerde status die nodig is voor geautomatiseerde registratie en beheer van apparatuur.

Vraagstelling

In de beschrijving gaat inschrijver in op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop u na gunning, samen met de gemeente, het kernassortiment per gebruikersprofiel samenstelt en gedurende de looptijd actueel houdt, waaronder hoe u de gebruikersbehoefte vaststelt, passende configuraties selecteert en levensduur en ruimer configureren tegen elkaar afweegt, met de technische onderbouwing daarvan.
- De geautoriseerde statussen waarover u beschikt, waaronder Apple Authorised Reseller en Samsung Knox-reseller, en wat die betekenen voor de registratie en het beheer in Apple Business Manager en Samsung Knox.
- Welke tussenoplossing u biedt wanneer u niet over een bepaalde geautoriseerde status beschikt.
- De wijze waarop u de gemeente adviseert bij modelwisselingen en bij nieuwe technische ontwikkelingen.

Vormvereisten

De inschrijver werkt het gevraagde uit in maximaal 4 A4, met inachtneming van de hiervoor genoemde vormvereisten.

9.3 Beoordeling kwaliteitscriteria

Wij beoordelen uw uitwerking van de kwaliteitscriteria op basis van:

- Aansluiting op de opdracht, de genoemde wensen en doelen in deze aanbestedingsprocedure en het specifieke kwaliteitscriterium.
- De mate waarin de onderwerpen compleet, concreet, realistisch en meetbaar zijn omschreven.
- De mate waarin u bij dit kwaliteitscriterium meerwaarde biedt in uw uitwerking.

De leden van onze beoordelingscommissie beoordelen eerst individueel en komen vervolgens tot een unaniem eindoordeel. Tijdens het beoordelen gebruiken zij de onderstaande tabel:

Uitstekend	Uw beantwoording sluit uitstekend aan op de opdracht en vraagstelling en biedt op meerdere punten aantoonbare meerwaarde.	100% van het maximaal aantal punten
Goed	Uw beantwoording sluit goed aan op de opdracht en vraagstelling en biedt op onderdelen meerwaarde.	70% van het maximaal aantal punten
Voldoende	Uw beantwoording sluit aan op de opdracht en vraagstelling, maar biedt geen meerwaarde.	40% van het maximaal aantal punten
Matig	Uw beantwoording sluit onvoldoende aan bij de opdracht en vraagstelling. Er zijn verschillende onduidelijkheden of onvolledigheden.	15% van het maximaal aantal punten
Slecht/niet beantwoord	U geeft geen antwoord of cruciale aspecten worden niet of nauwelijks behandeld.	0% van het maximaal aantal punten

9.4 Totaalbeoordeling

De scores per subgunningscriterium worden bij elkaar opgeteld: Kwaliteit + Prijs. De inschrijver met de hoogste score na beoordeling van alle subgunningscriteria is de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding en degene aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen.
Bij een gelijke totaalscore wordt gegund aan de inschrijver met de hoogste score op de kwaliteitscriteria. Is ook dan de score nog altijd gelijk, dan zal er geloot worden.

10 Procedure en planning

Deze aanbesteding is op TenderNed geplaatst. Op de aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving doet op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Uw inschrijving doet u gestand overeenkomstig artikel 6 van Bijlage 1 Aanbestedingsvoorwaarden: tot ten minste drie (3) maanden na de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen en, indien tegen de voorlopige gunningsbeslissing of tegen de aanbesteding bezwaar wordt gemaakt, tot en met twee (2) weken na de uitspraak van de rechter in kort geding.

Voor deze aanbesteding is de onderstaande planning opgesteld. Deze planning kan gewijzigd worden. Als dit gebeurt, wordt u daarvan op de hoogte gesteld. De dikgedrukte tekst in de planning bevat fatale termijnen voor de inschrijver.
De aanbesteding wordt op donderdag 15 oktober 2026 op TenderNed gepubliceerd. De procedure kent drie vragenronden. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is maandag 15 maart 2027.

Gebeurtenis	**Datum**	**Tijdstip**
Publicatie aanbestedingsdocumenten	donderdag 15 oktober 2026	
Sluiting vragenronde 1 via TenderNed	**woensdag 28 oktober 2026**	**14:00 uur**
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	woensdag 4 november 2026	
Sluiting vragenronde 2 via TenderNed	**donderdag 12 november 2026**	**14:00 uur**
Publicatie Nota van Inlichtingen 2 en gerectificeerde aanbestedingsstukken	vrijdag 20 november 2026	
Sluiting vragenronde 3 via TenderNed	**vrijdag 27 november 2026**	**14:00 uur**
Publicatie Nota van Inlichtingen 3	vrijdag 4 december 2026	
Sluitingsdatum inschrijvingen in TenderNed	**vrijdag 8 januari 2027**	**14:00 uur**
Opening inschrijvingen, vanaf	vrijdag 8 januari 2027	14:01 uur
Voorlopige gunningsbeslissing	vrijdag 15 januari 2027	
Einde bezwaartermijn (20 kalenderdagen vanaf de dag na de voorlopige gunningsbeslissing)	donderdag 4 februari 2027	
Definitieve gunningsbeslissing, vanaf	vrijdag 5 februari 2027	

Ondertekening overeenkomst	uiterlijk dinsdag 23 februari 2027	
Startdatum overeenkomst	maandag 15 maart 2027	

Vragen stellen of opmerkingen maken over onduidelijkheden, onjuistheden, tegenstrijdigheden of onvolledigheden binnen deze aanbesteding kunnen uiterlijk tot de sluiting van de vragenronde worden gesteld. U stuurt deze vragen via TenderNed. De beantwoording vindt plaats in de Nota van Inlichtingen.

11 Rechtsbescherming

Als u het niet eens bent met de voorlopige gunningsbeslissing, dan kunt u in de termijn voor rechtsbescherming een kort geding aanhangig maken bij de Rechtbank Den Haag. Deze termijn begint de dag na de datum van de voorlopige gunningsbeslissing en bedraagt twintig (20) kalenderdagen.

12 Bijlagen

Bijlagen	**Documentnaam**
Bijlage 1	Aanbestedingsvoorwaarden
Bijlage 2	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2025 (GIBIT)
Bijlage 3	Programma van Eisen en Wensen
Bijlage 4	Conceptovereenkomst
Bijlage 5	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 6	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 7	Prijzenblad
Bijlage 8	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA); u vult dit digitaal in en dient het in via TenderNed
Bijlage 9	Verklaring Combinatie (indien van toepassing)
Bijlage 10	Verklaring Onderaanneming (indien van toepassing)
Bijlage 11	Verklaring middelen Derden (indien van toepassing)
Bijlage 12	Formulier Referentieopdrachten
Bijlage 13	Verslag marktconsultatie werkplek ICT (geanonimiseerde versie)