Gezocht: mobiele telefonie (abonnementen en smartphones) inclusief bijbehorende dienstverlening

Beschrijvend document

Versie: 1.0

Datum: 24-09-2026

Bevolkingsonderzoek Nederland
Catharijnesingel 47
3511GC Utrecht

bevolkingsonderzoek nederland

bevolkingsonderzoek nederland

Gezocht: mobiele telefonie (abonnementen en smartphones) inclusief bijbehorende dienstverlening

Dit beschrijvend document heeft betrekking op de Europese openbare aanbesteding voor mobiele telefonie (abonnementen en smartphones) inclusief bijbehorende dienstverlening ten behoeve van Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland (hierna: BVO NL). BVO NL wenst de huidige versnipperde situatie rondom mobiele abonnementen te vervangen door een landelijke, beheersbare en toekomst vaste dienstverlening. Daarnaast wenst BVO NL een passende raamovereenkomst af te sluiten voor de levering van smartphones, accessoires en bijbehorende dienstverlening.

De aanbesteding bestaat uit twee percelen. Per perceel wordt beoogd één (raam)overeenkomst te sluiten met één opdrachtnemer. Voor het perceel van mobiele abonnementen + private APN's wordt uitgegaan van een reguliere overeenkomst, voor het perceel van de smartphones wordt uitgegaan van een raamovereenkomst. Inschrijvers kunnen inschrijven op één of beide percelen. De scope van deze aanbesteding heeft betrekking op de kantoorautomatiseringsomgeving, en niet op de borstkankeromgeving (BK). De BK-omgeving is dus buiten scope van deze aanbesteding. Dat wil zeggen: over de mobiele verbindingen via private APN voor de units worden dus geen screenings-beelden verstuurd.

heeft verwijderd: gestuurd welke te maken hebben met

1. Wie zijn wij?

BVO NL is een landelijke screeningsorganisatie waarbinnen drie bevolkingsonderzoeken worden aangestuurd: darmkanker, baarmoederhalskanker en borstkanker. De borstkankerscreening gebeurt op de vaste units (13) die zijn ingericht en de mobiele units (57) die zich verplaatsen door heel het land. In totaal zijn er ongeveer 550 screeningsmedewerkers werkzaam binnen deze units, en ongeveer 400 kantoormedewerkers. BVO NL heeft een hoofdkantoor in Utrecht en verschillende regiokantoren in de rest van het land.

Voor de uitvoering van de werkzaamheden is betrouwbare mobiele bereikbaarheid belangrijk. Medewerkers moeten bereikbaar zijn, mobiele data moet beschikbaar zijn en mobiele screeningunits moeten waar nodig veilig en beheersbaar kunnen worden ontsloten. De levering en dienstverlening moeten daarom aansluiten op een landelijke organisatie met meerdere locaties, mobiele werksituaties en verschillende gebruikersgroepen.

2. Aanleiding en doel van de aanbesteding

BVO NL heeft op dit moment meerdere regionale overeenkomsten voor mobiele telefonie. Deze situatie past niet meer bij de huidige landelijke structuur van BVO NL en belemmert centrale sturing, rapportage, kostenbeheersing en uniforme dienstverlening. Op het gebied van de levering van smartphones is daarnaast geen centrale lopende overeenkomst beschikbaar; toestellen worden nu waar nodig onder diverse verschillende afspraken besteld.

Met deze aanbesteding wil BVO NL de volgende doelstellingen realiseren:

- één landelijke en beheersbare overeenkomst voor mobiele abonnementen inclusief bijbehorende dienstverlening
- Een toekomst vaste oplossing voor mobiele data, spraak, e-sim/simkaarten en voor de mobiele units private veilige APN-verbindingen
- Verbeterde sturingsmogelijkheden via een beheerportaal, rapportages, dashboarding, KPI's en verbruiksinzichten
- Flexibiliteit in aantallen, looptijden, abonnementsvormen en op- en afschalen gedurende de looptijd van de overeenkomst
- Betrouwbare bereikbaarheid van medewerkers, inclusief aandacht voor indoor- en outdoordekking, grensgebieden, wifi-bellen en passende alternatieven bij dekkingsproblemen

- Een separate raamovereenkomst voor smartphones, accessoires en bijbehorende dienstverlening, waaronder automatische enrollment en beheersbaarheid in Microsoft Intune (via Knox, Apple Business, Android Zero Touch) en duidelijke afspraken inzake levering, garantie, reparatie, lifecycle-advies en duurzaamheid

Voor de overige eisen die van toepassing zijn op deze opdracht verwijzen wij naar het programma van eisen en wensen (bijlage 2) en voor de aanbestedingsvoorwaarden die van toepassing zijn op deze aanbesteding naar bijlage 1.

3. Wat willen we?

BVO NL is op zoek naar leveranciers die vanaf de beoogde ingangsdatum van de (raam)overeenkomsten kunnen voorzien in mobiele abonnementen inclusief private APN-dienstverlening en/of smartphones inclusief accessoires en bijbehorende dienstverlening. De aanbesteding is opgedeeld in de volgende percelen:

Perceel	Naam	Kern van de opdracht
1	* Mobiele abonnementen met spraak en data t.b.v. medewerkers * Mobiele abonnementen met spraak en data t.b.v. de smartphones in de mobiele units * Abonnement private APN via roaming sim (non-steered) voor de mobiele units welke in routers worden geplaatst	Het leveren, migreren en beheren van mobiele abonnementen voor spraak en data via op dit moment 4G/5G, inclusief e-sim waar passend, beheerportaal, rapportages, servicedesk, advies, migratie en private APN-verbindingen voor mobiele units. Deze private APN-verbindingen dienen via roaming sims te worden geleverd.
2	Smartphones inclusief accessoires en dienstverlening	Het leveren van smartphones en accessoires, inclusief bestelportaal/webshop, OCI-koppeling met AFAS (deze koppeling is optioneel), automatische enrollment in Microsoft Intune, Samsung Knox en Android Zero Touch, gebruikersklaar afleveren, garantie, reparatie, retourname, wiping in geval van opkoop en/of vernietiging, hergebruik en duurzaamheidsrapportage.

heeft verwijderd: en up-to-date

3.1 Perceel 1: mobiele abonnementen inclusief private APN via roaming sim

Onder mobiele abonnementen wordt verstaan: het leveren van abonnementen voor spraak, sms en data via op dit moment 4G/5G, al dan niet in de vorm van fysieke simkaarten of e-sim. BVO NL wil, indien er opvolgers van 5G in de markt actief worden, ook desgewenst hiervan gebruik van kunnen maken. Hier zullen t.z.t. aanvullende (betaal)afspraken over worden gemaakt. Deze abonnementen worden primair gebruikt voor smartphones, maar kunnen ook worden ingezet voor laptops, tablets, dongels of andere zakelijke toepassingen indien BVO NL daar behoefte aan heeft.

Onderdeel van dit perceel is tevens de levering van private APN-verbindingen via non steered roaming sims. Een private APN is bedoeld voor een veilige, besloten mobiele dataverbinding voor mobiele screeningunits

(57 stuks op het moment van schrijven). Deze 57 verbindingen gaan vanaf eind maart 2027 worden ingezet, als de mobiele units worden gemigreerd van hun oude netwerkapparatuur naar nieuwe netwerkapparatuur. Dit zal worden gedaan door de partij Proxsys B.V. De roaming-sims dienen in de routers van BVO NL te worden geplaatst en functioneel te zijn, zonder aanvullende provider-hardware. Na definitieve gunning van onderhavige aanbesteding (halverwege januari 2027, zie ook de planning) is het dus zaak dat leverancier deze roaming simkaarten meteen bestelt, zodat BVO NL deze eind maart 2027 beschikbaar heeft. Door het doen van een inschrijving conformeert inschrijver zich aan deze termijnen.

heeft verwijderd: de eerste week van februari

heeft verwijderd: in de eerste week van februari

De werkzaamheden binnen perceel 1 bestaan in ieder geval uit:

- Het leveren en beheren van mobiele abonnementen voor spraak en data
- Het leveren en beheren van data-only abonnementen indien BVO NL daar behoefte aan heeft
- Het leveren van e-sim en/of fysieke simkaarten, inclusief een daarvoor ingericht uitgifte-, activerings- en vervangingsproces;
- Het migreren van bestaande nummers en abonnementen vanuit de huidige regionale overeenkomsten naar de nieuwe landelijke overeenkomst
- Het inrichten en beschikbaar stellen van een beheerportaal voor abonnementen, verbruik, wijzigingen, rapportages en beheeracties
- Het leveren van een servicedesk- en servicelevelmanagement voor de dienstverlening binnen dit perceel
- Het bieden van inzicht in dekking, bereikbaarheid, verbruik, storingen, wijzigingen, trends en verbetermaatregelen
- Het kunnen opschalen en afschalen van aantallen abonnementen, databundels, looptijden en abonnementsvormen
- Het bieden van passende oplossingen en advies bij (indoor)-dekkingsproblemen, grensgebieden, roamingvraagstukken en mobiele bereikbaarheid van mobiele units
- Het leveren, inrichten, testen en beheren van private APN-verbindingen via roaming sims t.b.v. de mobiele units

BVO NL gaat op basis van de huidige inventarisatie uit van circa 564 reguliere mobiele abonnementen voor de smartphones. Hier komen nog ongeveer 57 abonnementen bij voor de roaming sims via private APN-verbindingen. Daarnaast zijn er ongeveer 55 smartphones welke zijn gebonden aan mobiele units waarvoor eveneens mobiele abonnementen nodig zijn. Het betreft dus initieel een totaal van:

- Mobiele abonnementen: 564 + 55 = 619
- Private APN-abonnementen: 57

Dit aantal is indicatief. De daadwerkelijke aantallen kunnen gedurende de looptijd wijzigen, onder meer door landelijke standaardisatie, vervanging van bestaande regionale contracten, wijzigingen in mobiele units en toekomstige organisatorische ontwikkelingen.

Voor BVO NL is het bij dit perceel van belang dat zij ten tijde van de ingangsdatum van het contract (zie ook sectie planning hieronder) zo snel mogelijk kan beschikken over de roaming sims met private APN-verbindingen, zodat de mobiele units ook zo snel mogelijk van deze verbindingen gebruik kunnen maken. Op dit moment is de start van de transitie van de netwerk-apparatuur van de mobiele units gepland eind maart 2027. De netwerk-apparatuur welke zal worden gebruikt in de mobiele units is: Cisco C8161-G2-router met WWAN-module. Deze ondersteunt zowel e-sim als dual-sim.

heeft verwijderd: in de eerste week van februari.

BVO NL voorziet voor de roaming sims via private APN dat deze in beginsel als fysieke simkaart worden uitgeleverd, om zo samen te kunnen werken met de netwerkapparatuur welke op de mobiele units staat. Indien er behoefte bestaat aan een e-sim op deze locaties, zal BVO NL dit aan opdrachtnemer kenbaar maken.

bevolkingsonderzoek nederland

3.2 Perceel 2: smartphones inclusief accessoires en dienstverlening

Perceel 2 heeft betrekking op de levering van smartphones, accessoires en bijbehorende dienstverlening. De gebruikers van de smartphones zijn medewerkers van BVO NL die voor de uitvoering van hun werkzaamheden een smartphone nodig hebben. BVO NL wil deze toestellen beheersbaar, veilig en uniform in gebruik nemen via de bestaande beheeromgeving Microsoft Intune. De smartphones worden gebruikt voor zakelijke werkzaamheden en worden in 5 jaar afgeschreven.

BVO NL vraagt in dit perceel in ieder geval de volgende toestellijnen en opvolgers uit:

- iPhone 17e en opvolgers, als instap-lijn van Apple;
- Samsung Galaxy A57 Enterprise Edition en opvolgers, als mid-range lijn van Samsung;
- Fairphone 6 en opvolgers, als duurzamer alternatief.

De werkzaamheden binnen perceel 2 bestaan in ieder geval uit:

- Het leveren van smartphones inclusief bijbehorende accessoires, zoals screenprotectors, laders, hoesjes en andere relevante accessoires
- Het beschikbaar stellen en beheren van een bestelportaal/webshop met het BVO NL-assortiment
- Het realiseren van een OCI-koppeling met AFAS ten behoeve van bestel- en facturatieprocessen. Dit zal optioneel gebeuren, ofwel: BVO NL weet nog niet zeker of en wanneer het deze koppeling precies wil realiseren.
- Het automatisch enrollen van toestellen in Microsoft Intune en voor Samsung-toestellen, via Samsung Knox, voor Apple via Apple Business, en Fairphone via Android Zero Touch
- Het gebruikersklaar afleveren van smartphones
- Het leveren op minimaal de locaties zoals aangegeven in bijlage 5 (inclusief de regiokantoren)
- Het afhandelen van garantieaanvragen, reparaties en diagnoseprocessen
- Op afroep / naar behoefte van BVO NL: het kunnen opkopen, innemen, wipen, hergebruiken, recyclen of milieuvriendelijk afvoeren van oudere smartphones op verzoek van BVO NL. Dit geldt zowel voor smartphones welke bij opdrachtnemer worden aangeschaft, als voor oudere toestellen binnen BVO NL die niet bij opdrachtnemer zijn aangeschaft.
- Het periodiek rapporteren over aantallen afgenomen toestellen, reparaties, vervangingen, retouren, hergebruik en duurzaamheidsindicatoren

heeft verwijderd: softwarematig up-to-date en

Special bid en aantallen smartphones

BVO NL heeft momenteel ongeveer 460 smartphones in omloop voor de medewerkers. De initiële behoefte voor de special bid wordt ingeschat op circa 225 smartphones, bestaande uit:

- 130 Samsung-toestellen
- 95 Apple iPhone-toestellen

Van inschrijver wordt verwacht dat het deze toestellen bestelt en levert, nadat de overeenkomst is getekend.

De prijzen voor de special bid dienen te worden opgenomen in het prijzenblad, sectie 1.

Voor de looptijd van de raamovereenkomst wordt rekening gehouden met vervanging en mogelijke groei tot circa 700 smartphones. De genoemde getallen m.b.t. de special bid is een initiële gegarandeerde opdracht bij contractstart. De overige aantallen kunnen geen rechten aan worden ontleend en gelden als niet-gegarandeerde afroep.

Voor beide percelen geldt dat BVO NL een opdrachtnemer zoekt die niet alleen tijdig levert, maar ook actief meedenkt, transparant rapporteert, de beheerlast bij BVO NL beperkt en voorspelbare dienstverlening biedt. De dienstverlening moet aansluiten op een landelijke organisatie met meerdere regio's, verschillende gebruikersgroepen, mobiele werksituaties en een centrale IT-regie.

BVO NL verwacht in ieder geval:

- Een Nederlandstalige servicedesk en duidelijke escalatielijnen

- Een vaste contactpersoon of serviceverantwoordelijke voor operationele en tactische afstemming
- Een transparant wijzigingsproces met heldere doorlooptijden en up-to-date statusinformatie
- Periodieke rapportages en service-overleggen
- Actief advies over standaardisatie, lifecycle, kostenbeheersing, duurzaamheid en verbeteringen
- Een samenwerking waarin BVO NL zo veel mogelijk wordt ontzorgd, maar wel voldoende regie en inzicht houdt.

Dienstverlening perceel 1: mobiele abonnementen en private APN's

Voor mobiele abonnementen verwacht BVO NL dat de opdrachtnemer de migratie en de doorlopende dienstverlening landelijk organiseert. Daarbij is het belangrijk dat bestaande regionale contracten, opzegtermijnen, nummerporteringen en afhankelijkheden met mobiele units (in het kader van de migratie ne de locaties van de units welke aan verandering onderhevig zijn) beheerst worden opgepakt.

De dienstverlening bestaat in ieder geval uit:

- Migratievoorbereiding, inventarisatie, verificatie van nummers, portering en transitieplanning
- Beheer van abonnementen, simkaarten, e-sims, databundels, data-only aansluitingen en private APN's
- Een beheerportaal waarmee BVO NL abonnementen kan beheren, wijzigen, rapporteren en monitoren
- Rapportage over aantallen, verbruik, kosten, overschrijdingen, storingen, wijzigingen en trends
- Proactieve signalering bij databundeloverschrijding, afwijkend verbruik en mogelijke kostenrisico's
- Advies over abonnementsvormen, bundeloptimalisatie, e-sim, wifi-bellen, roaming en dekking
- Incidentafhandeling en structurele probleemoplossing voor terugkerende verstoringen
- Waar nodig ondersteuning bij indoor- en outdoordekkingsvraagstukken, inclusief analyse en oplossingsrichtingen

Voor de specifieke invulling hiervan, zie ook het Programma van Eisen en Wensen, bijlage 2.

Dienstverlening perceel 2: smartphones

Voor smartphones verwacht BVO NL een bestel-, leverings- en serviceproces dat aansluit op de centrale IT-regie en de beheeromgeving van BVO NL. De opdrachtnemer moet het bestelproces, de logistiek, de enrollment en de serviceafhandeling beheersbaar en voorspelbaar organiseren.

De dienstverlening bestaat in ieder geval uit:

- Het opzetten en beheren van het bestelportaal/webshop met BVO NL-assortiment
- Het inrichten en testen van de OCI-koppeling met AFAS (optioneel)
- Het inrichten van bestel- en goedkeuringsworkflows;
- Het leveren van de initiële bulkbestelling en toekomstige bestellingen binnen afgesproken levertijden;
- Het tijdig gebruikersklaar afleveren van toestellen
- Het aanleveren van gegevens ten behoeve van beheer en registratie
- Automatische enrollment in Microsoft Intune via Samsung Knox, Apple Business en Android Zero Touch (t.b.v. Fairphone). Leverancier dient als onderdeel van bovenstaand punt ook training te kunnen geven over de Knox-portaal als BVO NL besluit de Knox Enterprise-suite af te nemen. Zie ook eisnr. 13.19.
- Garantie-, reparatie- en diagnoseafhandeling
- Advies over lifecycle, opvolgende modellen, leverbaarheid, duurzaamheid en standaardisatie
- Rapportages over bestellingen, leveringen, reparaties, retouren, hergebruik, CO2-impact en andere duurzaamheidsindicatoren.

Zie voor verdere uitwerking ook bijlage 2, Programma van Eisen en Wensen.

heeft verwijderd: f

heeft verwijderd: en up-to-date

BVO NL wil verder de dienstverlening kunnen sturen waar mogelijk. Daarom verwacht BVO NL per perceel periodieke rapportages over o.a. prestaties, gebruik, wijzigingen, incidenten, servicelevels, kostenontwikkeling en verbetermaatregelen. In de service-overleggen worden afwijkingen, trends, risico's en verbetervoorstellen besproken. De opdrachtnemer legt daarbij acties vast met eigenaar, planning en beoogd effect. Zie ook eisnrs. 14.1 en 14.2.

3.3 Buiten scope

De volgende onderdelen hangen samen met de opdracht, maar maken geen onderdeel uit van de scope:

- Vaste telefonie en Teams-telefonie
- Vast-mobielintegratie als structurele oplossing
- Het leveren of beheren van Microsoft Intune als beheerplatform
- Beheer van applicaties op de smartphones
- Plaatsing, installatie of beheer van netwerkapparatuur in mobiele screeningunits
- Levering m.b.t. hardware van de roaming non-steered sims

3.4 Optionele diensten en wijziging van de opdracht

BVO NL behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomsten binnen de grenzen van de Aanbestedingswet wijzigingen, aanvullende afnames of opties te gebruiken die aansluiten bij de aard van de opdracht. Deze opties veranderen de algemene aard van de opdracht niet.

Voorbeelden van optionele diensten of wijzigingen zijn:

- Het toevoegen of verwijderen van individuele abonnementen, databundels, simkaarten, e-sims of data-only abonnementen
- Het activeren, wijzigen of beëindigen van private APN-verbindingen / roaming sims (b.v. als hier vanuit technologisch perspectief geen behoefte meer aan is)
- Het gebruik maken van opvolgers van 5G (b.v. 6G).
- Het toevoegen van opvolgende toestellijnen binnen de uitgevraagde smartphonecategorieën
- Het toevoegen of wijzigen van accessoires die functioneel aansluiten bij de smartphones
- Het afnemen van Samsung Knox-licenties of vergelijkbare noodzakelijke tooling voor enrollment
    - T.b.v. Samsung Knox vereist BVO NL dat deze bijbehorende licenties na een jaar met korting te verkrijgen zijn. Dit dient dan ook terug te komen in het prijzenblad (zie Bijlage 7.2)
- Het al dan niet gebruikmaken van gecertificeerd wissen, hergebruik, recycling of vernietiging van oudere smartphones
- Het opnemen danwel integreren van mobiele nummers binnen Microsoft Teams, indien provider dit ondersteunt

3.5 Overeenkomst en geraamde waarde

BVO NL is voornemens per perceel één (raam)overeenkomst te sluiten. De beoogde initiële looptijd van de overeenkomst m.b.t. het perceel van mobiele abonnementen en private APN-verbindingen is 4 jaar. Hierna zijn 3x 1 jaar optionele verleningen mogelijk. De maximale looptijd bedraagt hierbij 7 jaar. De beoogde ingangsdatum van deze overeenkomst is 13 januari 2027, en eindigt (zonder verlengingen) op 12 januari 2031.

De beoogde initiële looptijd van de raamovereenkomst m.b.t. het perceel van smartphones is 2 jaar. BVO NL heeft daarna de mogelijkheid de raamovereenkomst tweemaal met één jaar te verlengen. De maximale looptijd bedraagt daarmee vier jaar. De beoogde ingangsdatum van deze raamovereenkomst is 13 januari 2027, en eindigt (zonder verleningen) op 12 januari 2029.

Op beide overeenkomsten/ percelen zijn de ARBIT-2022 voorwaarden met een door BVO NL vast te stellen oplegger van toepassing. Vanwege de opdrachtwaardes is gekozen voor een Europese openbare aanbestedingsprocedure.

De verdeling van de geraamde waarde is per (raam)overeenkomst is als volgt:

- €2,2 miljoen incl. btw voor 7 jaar t.b.v. van de abonnementen, inclusief dienstverlening

- €800.000 euro incl. btw voor 4 jaar t.b.v. de smartphones, inclusief dienstverlening en eventuele afnames rondom extra garantie-modules voor Apple en Samsung-apparatuur, en ook rekening houdend met de stijgende prijzen van dergelijke hardware. Deze geraamde waarde is ook de maximale waarde. Bij het bereiken van deze maximale waarde kunnen geen opdrachten meer onder de raamovereenkomst m.b.t. de smartphones worden verstrekt. Aan deze maximale waarde kunnen geen rechten worden ontleend.

3.6: Pre-bid meeting

We organiseren een informatiebijeenkomst/ pre-bid meeting op de dag en tijdstip zoals hieronder in de planning opgenomen. Deze informatiebijeenkomst zal op locatie bij BVO NL in Utrecht plaatsvinden. Tijdens deze bijeenkomst geven we een toelichting op het onderwerp van de opdracht en de aanbestedingsprocedure. Van de informatiebijeenkomst maken wij geen schriftelijk verslag. Aan de mondelinge beantwoording van de vragen kunt u geen rechten ontlenen. Daarom adviseren wij om vragen die inschrijver heeft gesteld tijdens de informatiebijeenkomst vervolgens ook schriftelijk te stellen middels Bijlage 8 ‘indienen van vragen en opmerkingen’. De antwoorden die wij geven in de Nota van inlichtingen zijn leidend.

Toevoeging d.d. 1-10: Per leverancier mogen bij de pre-bid meeting maximaal 2 personen aanwezig zijn. Indien leverancier aanwezig wenst te zijn bij de pre-bid meeting, dan dient de gegadigde zich uiterlijk op de datum en het tijdstip uit de planning (zie planning hieronder) aan te melden via Tenderned via de berichtenmodule. In de aanmelding dienen de namen en functies te worden vermeld van de personen die namens de gegadigde aanwezig zullen zijn.

De pre-bid meeting duurt circa 75 minuten.

4. Hoe selecteren we de leverancier?

We kunnen niet zomaar met iedereen in zee gaan. Daarom stellen wij een aantal eisen waaraan jij als leverancier moet voldoen. Zo mag je bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn en kunnen wij de opdracht niet gunnen aan Russische ondernemingen. Om aan te geven dat je aan onze eisen voldoet, moet je een formulier invullen. Dat formulier heet het digitaal Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Deze vind je als bijlage 10 en kan je ook via Tenderned indienen. Het UEA moet worden ondertekend door een vertegenwoordiger die bevoegd is jouw organisatie te vertegenwoordigen. Door inschrijving verklaar je geen Russische onderneming te zijn en niet meer dan 10% van de waarde van de opdracht van Russische ondernemingen te betrekken, als onderaannemer of hoofdleverancier. Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de aanbestedingsvoorwaarden (bijlage 1).

Ook stellen wij eisen aan jouw organisatie om te kijken of die geschikt is voor het uitvoeren van de opdracht. Als je hier niet aan voldoet zijn wij verplicht jouw inschrijving terzijde te leggen en mag je niet meer mee doen met de aanbesteding. Als je niet zelf aan deze geschiktheidseisen kunt voldoen mag je een beroep doen op een andere partij die wél aan deze eis(en) voldoet. Je dient dan een inschrijving in met deze andere partij als onderaannemer. Je kunt ook een inschrijving indienen samen met deze andere partij (als combinatie). Dit geef je aan in het UEA. De andere partijen vullen in dat geval ook een UEA in, als onderaannemer of als combinant. De wijze waarop kan worden deelgenomen aan de aanbesteding staan vermeld in de aanbestedingsvoorwaarden (bijlage 1).

5. Geschiktheidseisen

Op basis van de volgende drie onderwerpen wordt bepaald of je geschikt bent voor het uitvoeren van de opdracht:

5.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving Handelsregister

Je staat ingeschreven in het nationale handelsregister, zoals in Nederland de Kamer van Koophandel en de ondertekenaar van de Inschrijving moet aantoonbaar bevoegd zijn de onderneming te vertegenwoordigen. Wij vragen je om bij je inschrijving een uittreksel uit het nationale handelsregister toe te voegen.

5.2 Financiële en economische draagkracht

Continuïteit van de onderneming

Voor wat betreft de financiële en economische draagkracht vragen wij als onderdeel van de geschiktheidseisen een goedgekeurde accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf uit. Als bewijs dat jouw organisatie hieraan voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA. Als wij voornemens zijn de opdracht aan jouw organisatie te gunnen, vragen wij als bewijsdocument een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf (of bij vrijstelling van een accountantscontrole de samenstellings- of beoordelingsverklaring) op in de gunningsbrief.

Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Ook willen we dat je beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, beide met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per kalenderjaarjaar. Als bewijs dat jouw organisatie hieraan voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA. Als we voornemens zijn de opdracht aan jouw organisatie te gunnen, vragen wij als bewijsdocument een kopie van een geldige polis of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij op in de gunningsbrief.

5.3. Technische- en beroepsbekwaamheid

Referenties

Voor wat betreft de technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid vragen we referenties uit. Je toont door minimaal één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat je ervaring hebt met de essentiële onderdelen van de opdracht. Eén referentieopdracht mag ook meerdere kerncompetenties aantonen.

De volgende kerncompetenties zijn vastgesteld voor perceel 1:

1. Ervaring met het leveren, beheren en implementeren van een management-portaal waarbij abonnementen kunnen worden beheerd, inclusief koppeling met een systeem t.b.v. het koppelen van werknemer-gegevens aan mobiele nummers
2. Ervaring met leveren van een Nederlandstalige servicedesk
3. Ervaring met advies m.b.t. abonnement(vormen)
4. Ervaring met migraties van grote aantallen mobiele abonnementen (minimaal: 360 abonnementen), verspreid over minimaal 3 fysieke locaties
5. Ervaring met het leveren en implementeren van minimaal 35 roaming sims aangesloten op een private APN-verbinding

De volgende kerncompetenties zijn vastgesteld voor perceel 2:

1. Beschikbaar stellen van een webportal/ webshop (waar assortiment voor de klant inzichtelijk wordt gemaakt) binnen de vereiste implementatietermijn van 3 maanden
2. Ervaring met het verzorgen van de gevraagde dienstverlening met specifieke aandacht voor: het op tijd afleveren van apparatuur conform afgegeven levertijden

heeft verwijderd: s

heeft verwijderd: HR-

heeft verwijderd: : het up-to-date afleveren van apparatuur en…

3. Ervaring met het over meerdere jaren (minimaal 3 jaar) leveren van smartphones waarbij een marktconforme prijs blijft gegarandeerd.
4. Ervaring met het innemen en milieuvriendelijk afvoeren en wipen van smartphones
5. Ervaring met het periodiek leveren van rapportages rondom aantallen afgenomen toestellen, reparaties, vervangingen, retouren, hergebruik, CO2-impact of duurzaamheidsindicatoren.

De referentie dient naar tevredenheid van de referent te zijn uitgevoerd en de referentie dient actueel te zijn (niet langer dan drie jaar geleden uitgevoerd zijn vanaf het moment van inschrijving). Indien je een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht gebruikt mag je alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract opgeven. Een prognose van de resultaten telt niet mee. Ook worden alleen referentieopdrachten in aanmerking genomen die je zelf hebt uitgevoerd (dus zonder tussenkomst van een onderaannemer), tenzij je een beroep doet op ervaring van een onderaannemer of lid van de combinatie.

Je gebruikt hiervoor per referentieopdracht per perceel het 'Formulier Referentieopdracht' (bijlage 3) en dient deze in via Tenderned. Per referentieverklaring dien je kort en duidelijk te omschrijven waarom met de referentie wordt voldaan aan de ervaringseisen. Wij vragen je om bij inschrijving de volledig ingevulde formulieren toe te voegen.

Perceel 2: Milieumanagementsysteem
Je beschikt over een gecertificeerd milieumanagementsysteem in overeenstemming met ISO 14001, EMAS of gelijkwaardig. Je werkt systematisch aan het verbeteren van prestaties op het gebied van milieu. Als we voornemens zijn de opdracht aan jouw organisatie te gunnen, vragen wij in de gunningsbrief bewijs hiervan op. Bewijs kan worden aangeleverd door:

- Een kopie van het geldige milieumanagementsysteemcertificaat conform de ISO 14001 of EMAS norm en afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- Een kopie van het geldige certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de ISO 14001 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.

Perceel 1 en 2: Informatiebeveiligingssysteem
Je beschikt over een gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem in overeenstemming met ISO 27001 of gelijkwaardig, waarmee je aantoont dat je de beveiliging van informatie systematisch borgt. Hierdoor worden risico's geïdentificeerd, beheerst en verminderd. Als we voornemens zijn de opdracht aan jouw organisatie te gunnen, vragen wij in de gunningsbrief bewijs hiervan op. Bewijs kan worden aangeleverd door:

- Een kopie van het geldige informatiebeveiligingssysteemcertificaat conform de ISO 27001 norm, afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- Een kopie van het geldige certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de ISO 27001 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.

Perceel 2: kwalificaties producenten
Inschrijver beschikt over de door de producent / leverancier aangegeven kwalificaties (o.a. om op de locaties te leveren, service en onderhoud af te handelen) van de leveranciers / merken / vendoren die worden geleverd aan BVO NL.

Inschrijver verklaart met het doen van de Inschrijving dat er aan voorgenoemde eis voldaan wordt. U toont dit aan door na gunning een verklaring van de producenten te overleggen dat u beschikt over de vereiste kwalificaties.

Bewijsmiddelen

Als wij de opdracht aan jouw organisatie gunnen, controleren we achteraf jouw verklaring uit het UEA. Wij controleren ook de onderstaande documenten:

- Gedragsverklaring aanbesteden; https://justis.nl/producten/gedragsverklaring-aanbesteden-gva/gedragsverklaring-aanbesteden-aanvragen
- Verklaring van de Belastingdienst dat je de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald;
- Een goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf;
- Bewijs waaruit de gevraagde verzekeringsdekking volgt (bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij);
- Bewijs waaruit volgt dat je beschikt over een gecertificeerd milieumanagementsysteem in overeenstemming met ISO 14001 of gelijkwaardig;
- Bewijs waaruit volgt dat je beschikt over een gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem in overeenstemming met ISO 27001 of gelijkwaardig.

Deze documenten dien je binnen zeven kalenderdagen na verzenden van het voornemen tot gunnen aan te kunnen leveren.

Een tip: vraag de documenten alvast aan aangezien er een doorlooptijd is en de meeste documenten een beperkte geldigheidsduur kunnen hebben.

6. Eisen die we stellen aan de uitvoering van de opdracht

Naast de hierboven beschreven eisen aan jou als leverancier, stellen we ook een aantal eisen waaraan jij moet voldoen om de opdracht goed uit te kunnen voeren. In bijlage 2 ‘Programma van Eisen en Wensen’ staan de eisen die we stellen aan de (uitvoering van de) opdracht voor beide percelen.

7. Wij beoordelen de kwaliteit van jouw inschrijving op de onderstaande onderdelen

De inschrijvingen die geldig zijn bevonden door ons, worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium: de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

Perceel 1

De eindscore wordt per perceel verschillend berekend. Bij perceel 1 (mobiele abonnementen) wordt gunnen op waarde gehanteerd. Bij gunnen op waarde vormt de aangeboden inschrijfprijs de basis van de beoordeling. Het gewicht van elk gunningscriterium is bepaald door een geldbedrag: de maximale kwaliteitswaarde. Hoe hoger de maximale kwaliteitswaarde, hoe zwaarder het gewicht dat aan het betreffende gunningscriterium hangt.

Bij de beoordeling kent BVO NL per gunningscriterium een score toe – variërend van uitstekend tot onvoldoende. Het percentage dat bij de score hoort vermenigvuldigt BVO NL met de maximale kwaliteitswaarde van het desbetreffende gunningscriterium (zie de tabel hieronder) en dat resulteert in een kwaliteitswaarde. De kwaliteitswaarden van alle gunningscriteria trekt BVO NL af van de aangeboden inschrijfprijs. Dat resulteert in een fictieve beoordelingsprijs. De inschrijving met de laagste fictieve beoordelingsprijs komt als eerste in aanmerking voor gunning van de opdracht. Dit kan ook een negatief bedrag zijn.

Perceel 2

Voor perceel 2 (smartphones) zal er, gezien de zwaarte van diverse prijs/leveringscomponenten, worden gewerkt met een score van maximaal 100 punten. Het aantal behaalde punten per gunningscriterium of per aspect wordt primair berekend door een bandbreedte op te geven waarbinnen de opgegeven waarde moet vallen. Hoe lager of hoger de opgegeven waarde binnen deze bandbreedte, hoe meer of minder punten worden gescoord. De specifieke formules per aspect per gunningscriterium staan hieronder ook verder

uitgewerkt. De behaalde scores in de tussentijdse berekening niet op 2 decimalen afgerond, maar dit gebeurt wel bij het berekenen van de eindscore.

Hoe hoger het aantal punten, hoe beter de inschrijving, tot een maximum van 100 punten.

8. Gunningscriteria

In dit hoofdstuk zijn de inhoudelijke gunningscriteria uitgewerkt. BVO NL vraagt de volgende gunningscriteria uit, die hieronder of in het prijzenblad worden uitgewerkt:

Een inschrijving die op een of meerdere van de hieronder genoemde kwalitatieve gunningscriteria G1, G2, G3 (voor perceel 2) of G2, G3 en G4 (perceel 1) de kwalificatie 'onvoldoende' behaalt, voldoet niet aan de minimale kwaliteitsdrempel, en wordt terzijde gelegd. Aanbestedende dienst kan geen werkbare samenwerking aangaan met een partij die de implementatie, dienstverlening en /of technische kwaliteit onvoldoende kan invullen.

Gunningscriteria t.b.v. perceel 1 (mobiele abonnementen)

Nr.	Gunningscriterium	Maximale te behalen fictieve korting (kwaliteitswaarde)
G1.1	Programma van Wensen	€220.000
G1.2	Migratieplan	€440.000
G1.3	Kwaliteit dienstverlening incl. milieucriteria	€550.000
G1.4	Kwaliteit aangeboden oplossing	€990.000
Totaal		€2.200.000

Gunningscriteria t.b.v. perceel 2 (smartphones)

Nr.	Gunningscriterium	Maximaal te behalen punten
G2.1	Implementatieplan	15
G2.2	Kwaliteit dienstverlening incl. milieucriteria	30
G2.3	Vragen m.b.t. toekomstige leveringen	20
G2.4	Opgegeven waardes m.b.t. prijzen en percentages	35
Totaal		100

8.1: Perceel 1 – G1: Programma van Wensen

Het Programma van Eisen en Wensen is opgenomen in bijlage 2. Als onderdeel van de inschrijving vult de inschrijver het overzicht uit bijlage 2 in, maar enkel voor de wensen. Met de eisen gaat inschrijver akkoord door het doen van een inschrijving. Inschrijver noteert per wens door middel van een "ja/nee", in kolom D aangevuld met een korte toelichting in kolom E, hoe de inschrijver invulling geeft aan de wens. Indien u "ja" invult bij een wens ontvangt u het aangegeven aantal punten, vooropgesteld dat de toelichting niet strijdig is

met het antwoord. Indien u “nee” of niets invult of indien uit uw toelichting blijkt dat het antwoord “nee” is ontvangt u 0 punten.

De te scoren fictieve korting wordt als volgt toegekend: €220.000 / 7 = €31,428.57 fictieve korting per gescoord punt. Voor b.v. 5 gescoorde punten zal voor G1.1 de fictieve korting zijn: €31,428.57 * 5 = €157,142.86 (afgerond voor dit voorbeeld).

heeft verwijderd:

8.2 Perceel 1 – G1.2: Migratieplan mobiele abonnementen en private APN

Met dit criterium beoordeelt BVO NL de mate waarin de inschrijver in staat is de huidige regionale mobiele abonnementen en private APN-verbindingen zorgvuldig, beheerst en met minimale verstoring en belasting voor de IT-beheerders van BVO NL te migreren danwel om te zetten naar de nieuwe landelijke dienstverlening. Inschrijver dient een maximale transitie / implementatieperiode van **3 maanden** aan te houden, met dien verstande dat de 57 roaming-SIMs/private-APN-aansluitingen uiterlijk eind maart operationeel beschikbaar worden gesteld aan de netwerkleverancier (Proxsys). Een snellere transitie mag ook, mits deugdelijk gemotiveerd en dit niet ten koste gaat van de aangeboden kwaliteit.

heeft verwijderd: in de eerst week van februari

Aan te leveren informatie

De inschrijver dient minimaal in te gaan op:

1. De aanpak en fasering van de migratie van mobiele abonnementen, inclusief nummerportering, sim/e-sim-uitgifte, activering en nazorg, inclusief motivatie waarom voor deze aanpak en fasering wordt gekozen waardoor zo min mogelijk downtime, mislukte porteringen danwel dekkingsisues ontstaan
2. De wekenplanning, mijlpalen, en afhankelijkheden met (prestaties van) b.v. derden (b.v. de leverancier van de mobiele units en de netwerk-leverancier in de vorm van Proxsys t.b.v. de APN-verbindingen) of BVO NL
3. Per fase van de implementatie wat de vereiste inzet is (kwalitatief en kwantitatief in uren) vereist van de aanbestedende dienst (b.v. de beschikbaarheid van een projectleider, middelen en / of beheerders).
4. Hoe is uw projectteam / projectorganisatie samengesteld en welke expertise en ervaring brengen de voorgestelde teamleden mee, zodat er voldoende inhoudelijke kennis aanwezig is om de implementatie succesvol en effectief te realiseren? Geef in ieder geval het CV van de door u ingezette projectleider en lead engineer(s) mee. Dit mag ook anoniem.
    a. N.B.: De aangeboden projectleider en lead engineer(s) kunnen pas na een jaar na inwerkingtreding van de overeenkomst worden vervangen, tenzij deze vervanging een gegronde reden heeft (e.g. ziekte, uitdiensttreding of zwangerschaps-/bevallingsverlof) of indien vervanging plaatsvindt op verzoek van BVO NL.
5. De wijze waarop huidige nummers van de diverse providers, inclusief 097-nummers en uitzonderingssituaties worden geïnventariseerd en gevalideerd
6. Een risicoanalyse met kans, impact, beheersmaatregelen en onderbouwing van de effectiviteit van de voorgestelde mitigerende maatregelen

Beoordelingskader G1.2: Migratieplan mobiele abonnementen en private APN

Gunningscriterium wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt BVO NL naar het totaalbeeld van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let BVO NL op de volgende algemene aspecten:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie.
- De mate waarin de uitwerking concreet en SMART is beschreven.
- De mate waarin het migratieplan realistisch, uitvoerbaar en passend is bij de landelijke organisatie, regio’s en mobiele units van BVO NL.

- De mate waarin de inschrijver vertrouwen geeft dat de migratie zorgvuldig, beheerst en met minimale verstoring wordt uitgevoerd.
- De mate waarin de inschrijver verantwoordelijkheid neemt voor het behalen van de beoogde resultaten.

Ook let BVO NL op de volgende specifieke aspecten:

- Naarmate de aanpak, fasering, wekenplanning, mijlpalen en afhankelijkheden concreter en realistischer zijn uitgewerkt, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de inschrijver concreter beschrijft hoe nummers, simkaarten/e-sims en uitzonderingen worden geïnventariseerd en gevalideerd, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de aanpak voor nummerportering en sim/e-sim-uitgifte minder belastend is voor medewerkers en beheerorganisatie, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de inschrijver overtuigender aantoont hoe downtime, mislukte porteringen en bereikbaarheidsrisico's worden beperkt en opgevangen, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de projectorganisatie vollediger en passender is uitgewerkt, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate per fase de inzet van BVO NL vollediger en concreter is uitgewerkt, zowel kwalitatief als kwantitatief in rollen en uren, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de samenstelling, expertise en ervaring van het projectteam, waaronder de projectleider en lead engineer(s), beter aansluiten bij de aard, omvang en risico's van de implementatie, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de risicoanalyse specifieker is toegespitst op de situatie van BVO NL en de voorgestelde beheersmaatregelen realistischer, effectiever en beter onderbouwd zijn, hoe beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat BVO NL vraagt, waardeert BVO NL dit hoger. Naarmate de uitwerking beter is ondersteund met concrete voorbeelden en relevante bewijsmiddelen, wordt dit hoger gewaardeerd. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Zij dienen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie.

Score	Omschrijving	Percentage van maximale kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10 of 9. inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle gevraagde informatie is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft zeer veel vertrouwen dat de implementatie/transitie beheerst, tijdig en met minimale verstoring wordt uitgevoerd.	100%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8. Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie in ruime mate is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft veel vertrouwen dat de implementatie/transitie beheerst, tijdig en met beperkte verstoring wordt uitgevoerd.	70%

Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7. Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie deels concreet is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft ruim voldoende vertrouwen dat de implementatie/transitie beheerst, tijdig en met beperkte verstoring wordt uitgevoerd, maar bevat nog beperkingen in concreetheid, onderbouwing of toepasbaarheid.	40%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6. Inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de waarin de gevraagde informatie slechts zeer beperkt is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft beperkt vertrouwen in een beheerste, tijdige en met beperkte verstoringen wordt uitgevoerd, en bevat nog beperkingen in concreetheid, onderbouwing of toepasbaarheid.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'	Uitsluiting

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal 8 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave en de aan te leveren CV's. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten (waaronder andere gunningscriteria) worden niet meegenomen in de beoordeling

heeft verwijderd: 764

8.3 Perceel 1 – G1.3: Kwaliteit van de aangeboden dienstverlening incl. milieucriteria

Doel van dit criterium

Met dit criterium beoordeelt BVO NL de kwaliteit van de doorlopende dienstverlening voor mobiele abonnementen. BVO NL wenst een opdrachtnemer te contracteren die instaat voor een structurele samenwerking/partnerschap met BVO NL. De opdrachtnemer dient in staat te zijn om een betrouwbare en transparante dienstverlening aan BVO NL aan te bieden. Ook dient de dienstverlening aan BVO NL continu te worden verbeterd (continuous improvement). Deze zaken worden hieronder verder uitgevraagd.

Aan te leveren informatie

De inschrijver dient minimaal in te gaan op:

1. Hoe er continu verbeteringen worden aangebracht aan het netwerk en hoe BVO NL hierbij betrokken wordt (b.v. service reviews en roadmapbesprekingen).
2. Beschrijf het problem managementproces (o.a. trigger, analyse, root cause analyse, preventieve maatregelen, trendanalyse) en hoe vaak dergelijke problem reviews worden uitgevoerd en teruggekoppeld aan BVO NL.

3. Beschrijf de concrete mogelijkheden m.b.t. tot het voorkomen en tegenhouden van spam-calls/of overlast door ongewenste belletjes, danwel het voorkomen van het onterecht als spam gemarkeerde uitgaande gesprekken, gezien BVO NL van beide zaken in het verleden last heeft gehad.
4. Beschrijf en onderbouw welke maatregelen u binnen de uitvoering van de opdracht neemt om de milieubelasting en klimaatimpact gedurende de looptijd van de overeenkomst te beperken en continu te verbeteren. Ga hierbij minimaal in op:
    a. De wijze waarop u milieumanagement heeft ingericht en klimaat- en CO_2-reductiedoelstellingen heeft vastgesteld
    b. De concrete maatregelen die u toepast om de milieubelasting en CO_2-uitstoot van de leveringen en dienstverlening te reduceren
    c. De wijze waarop u de voortgang en resultaten meet, monitort en rapporteert en gedurende de looptijd verbetermaatregelen vaststelt en opvolgt.
5. Beschrijf en onderbouw hoe u duurzaamheid en sociale verantwoordelijkheid in de voor deze opdracht relevante keten borgt en risico's beheerst gedurende de looptijd van de overeenkomst. Ga hierbij minimaal in op:
    a. De wijze waarop u inzicht heeft in de relevante leveranciers- en productieketen en duurzaamheids- en mensenrechtenrisico's identificeert, beoordeelt en prioriteert
    b. De wijze waarop u de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) toepast en de naleving daarvan in de keten borgt
    c. De wijze waarop u leveranciers en onderaannemers selecteert, monitort en waar nodig bijstuurt.

Beoordelingskader G1.3: Kwaliteit van de aangeboden dienstverlening

Dit gunningscriterium wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt BVO NL naar het totaalbeeld van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let BVO NL op de volgende algemene aspecten:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie.
- De mate waarin de uitwerking concreet, SMART en toepasbaar is beschreven.
- De mate waarin de inschrijver verantwoordelijkheid neemt voor continue verbetering, proactieve signalering, transparante rapportage en het voorkomen van herhaling van verstoringen.

Ook let BVO NL op de volgende specifieke aspecten:

- Naarmate de inschrijver concreter en overtuigender beschrijft hoe continu verbeteringen aan het netwerk worden geïdentificeerd, geprioriteerd, uitgevoerd en geëvalueerd, en hoe BVO NL hierbij wordt betrokken, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate het problem managementproces concreter, volledi ger en proactiever is uitgewerkt, inclusief root cause analyse, preventieve maatregelen en trendanalyse, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de terugkoppeling van problem reviews concreter en passender is uitgewerkt, waaronder het gebruik van incidenttrends en grote (P1) incidenten, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de inschrijver concretere en effectievere mogelijkheden biedt om spam-calls en andere ongewenste oproepen te herkennen, voorkomen en blokkeren, en te voorkomen / corrigeren dat

uitgaande gesprekken van BVO NL ten onrechte als spam worden aangemerkt en BVO NL meer mogelijkheden biedt om deze maatregelen te beheren, hoe beter dit wordt beoordeeld.

- Naarmate de inschrijver de eigen duurzaamheidsstrategie/-beleid SMART en concreet beschrijft, bijvoorbeeld met behulp van verkregen onafhankelijke certificaten en ingebouwde continue verbetering, hoe beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate de inschrijver de maatregelen om CO2-uitstoot te verminderen volledig en concreet beschrijft, bijvoorbeeld met behulp van onafhankelijke certificaten, hoe beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate de inschrijver concreter en overtuigender beschrijft hoe duurzaamheid en sociale verantwoordelijkheid in de keten worden geborgd m.b.t. leveranciers/onderaannemers en de ISV, hoe beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat BVO NL vraagt, waardeert BVO NL dit hoger. Naarmate de uitwerking beter is ondersteund met concrete voorbeelden en relevante bewijsmiddelen, wordt dit hoger gewaardeerd. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Zij dienen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie.

Score	Omschrijving	Percentage van maximale kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10 of 9. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle gevraagde informatie is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft zeer veel vertrouwen dat de inschrijver BVO NL gedurende de looptijd transparant, proactief en beheerst ondersteunt op het gebied van continue verbetering en problem management. Ook duurzaamheid en ketenverantwoordelijkheid zijn concreet en overtuigend uitgewerkt.	100%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie in ruime mate is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft veel vertrouwen dat de inschrijver BVO NL goed ondersteunt op het gebied van continue verbetering en problem management. Duurzaamheid en ketenverantwoordelijkheid zijn grotendeels concreet en passend uitgewerkt.	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie deels concreet is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft ruim voldoende	40%

	vertrouwen in de kwaliteit van de doorlopende dienstverlening, maar bevat nog beperkingen in concreetheid, onderbouwing, toetsbaarheid of toepasbaarheid voor BVO NL.	
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6. De inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant en beperkt toepasselijk antwoord gegeven, waarin de de gevraagde informatie slechts beperkt is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft beperkt vertrouwen dat de inschrijver BVO NL gedurende de looptijd voldoende grip, inzicht en voorspelbaarheid op het gebied van continue verbetering, problem management en duurzaamheid.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De inschrijver heeft geen of onvoldoende inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven. De uitwerking geeft onvoldoende vertrouwen dat de inschrijver BVO NL gedurende de looptijd transparant, proactief en beheerst kan ondersteunen op het gebied van doorlopende dienstverlening, verbetering, problem management en duurzaamheid.	Uitsluiting

De uitwerking is maximaal 3 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten (waaronder andere gunningscriteria) worden niet meegenomen in de beoordeling

8.4 Perceel 1 – G1.4 Kwaliteit van de aangeboden oplossing

Doelstelling

BVO NL is voor haar landelijke dienstverlening afhankelijk van betrouwbare, veilige en goed beschikbare mobiele connectiviteit. De mobiele abonnementen worden gebruikt voor reguliere mobiele communicatie door medewerkers. Daarnaast wordt de private APN via roaming SIMs gebruikt voor mobiele units en andere toepassingen waarbij beschikbaarheid, bereik, veilige routering en voorspelbaarheid van dataverkeer van belang zijn.

Met dit gunningscriterium beoordeelt BVO NL de mate waarin de aangeboden oplossing voor mobiele abonnementen en private APN via roaming SIMs kwalitatief hoogwaardig, betrouwbaar, veilig, toekomstbestendig en passend is bij de landelijke organisatie en de regiokantoren van BVO NL.

Aan te leveren informatie:

1. Beschrijf welk provider-netwerk of welke combinatie van provider-netwerken wordt aangeboden voor de reguliere simkaarten t.b.v. smartphones, en onderbouw waarom deze keuze het best passend is voor BVO NL, mede gelet op landelijke dekking en het feit dat medewerkers ook veel onderweg zijn.
2. Beschrijf en onderbouw de verwachte outdoor en indoordekking en kwaliteit van de aangeboden oplossing op en rondom de vaste locaties en regiokantoren van BVO NL in **Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle, op basis van de adressen genoemd in bijlage 5**. Geef daarbij aan welke databronnen, aannames, meetmethodes, dekkingskaarten, benchmarks of praktijkgegevens zijn gebruikt. Ga hierbij ervan uit dat alle regiokantoren geen nieuwbouw zijn.
3. Toon aan welke spraak- en datakwaliteit onder normale omstandigheden minimaal haalbaar is, aan de hand van call setup success rate, drop call rate, download- en uploadsnelheid en packet loss of vergelijkbare KPI's.
4. Beschrijf hoe de roaming SIMs functioneren, waaronder automatische netwerkselectie, gebruik van meerdere netwerken, eventuele voorkeursnetwerken, fallback tussen netwerken en beperkingen of afhankelijkheden van deze oplossing.
5. Beschrijf de technische inrichting van de private APN via roaming SIMs, inclusief beveiliging, segmentatie, routering, redundantie, beschikbaarheid, firewalling, logging en monitoring. Lever als onderdeel van deze vraag ook een tekening aan van de netwerk-inrichting met de koppeling naar het netwerk van BVO NL.
6. Beschrijf hoe inschrijver omgaat met indoor- en outdoordekkingsproblemen, hoe deze worden vastgesteld en welke oplossingsrichtingen mogelijk zijn, zoals bellen via wifi, optimalisatie van instellingen, small cells, repeaters, DAS of andere passende oplossingen.
7. Geef aan welke respons- en hersteltijden gelden voor prioriteit 2 en verdere incidenten, en hoe prioriteiten worden bepaald (omschrijving).

Beoordelingskader G1.4: Kwaliteit van de aangeboden oplossing

Dit gunningscriterium wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt BVO NL naar het totaalbeeld van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let BVO NL op de volgende algemene aspecten:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie.
- De mate waarin de uitwerking concreet, SMART en toetsbaar is beschreven.
- De mate waarin de aangeboden oplossing realistisch, uitvoerbaar en passend is bij de landelijke organisatie, regiokantoren en mobiele werksituatie van BVO NL.
- De mate waarin de inschrijver overtuigend onderbouwt dat de aangeboden mobiele abonnementen, roaming SIMs en private APN betrouwbaar, veilig, beschikbaar en toekomstbestendig zijn.
- De mate waarin de inschrijver BVO NL inzicht, grip en voorspelbaarheid biedt bij dekking, storingen en incidenten

Ook let BVO NL op de volgende specifieke aspecten:

- Naarmate de inschrijver aantoonbaarder en beter onderbouwt waarom het gekozen provider-netwerk of de gekozen combinatie van netwerken het best passend is voor BVO NL en de regiokantoren in Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle, hoe beter dit wordt beoordeeld.

- Naarmate de inschrijver concreter en toetsbaarder aantoont welke spraak- en datakwaliteit onder normale omstandigheden haalbaar is, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de werking, meerwaarde en beperkingen van de roaming sims concreter en overtuigender zijn beschreven, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de inrichting van de private APN via roaming sims concreter, veiliger, redundanter en beter beheersbaar is uitgewerkt, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de inschrijver een concretere, voorspelbaardere en meer kostenbeheersbare aanpak biedt voor het analyseren en oplossen van indoor- en outdoor-dekkingsproblemen, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de incident- en storingen concreter zijn uitgewerkt en hersteltijden korter zijn, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de uitwerking beter is ondersteund met concrete voorbeelden, relevante bewijsmiddelen, benchmarkresultaten, performance-rapportages, procesbeschrijvingen, technische schema's of aantoonbare ervaring, hoe beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat BVO NL vraagt, waardeert BVO NL dit hoger. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Zij dienen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie.

Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10 of 9. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle gevraagde informatie is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft zeer veel vertrouwen dat de aangeboden mobiele abonnementen, roaming SIMs en private APN-oplossing betrouwbaar, veilig, toekomstbestendig en passend zijn voor BVO NL, inclusief de regiokantoren in Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle. De inschrijver onderbouwt overtuigend de gekozen provider-/roamingoplossing, de spraak- en datakwaliteit, de inrichting van de private APN, de aanpak bij indoor- en outdoor-dekkingsproblemen en de incident- en storingsafhandeling.	100%
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie in ruime mate is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft veel vertrouwen dat de aangeboden mobiele abonnementen, roaming SIMs en private APN-oplossing betrouwbaar, veilig en passend zijn voor BVO NL. De gekozen provider-/roamingoplossing, spraak- en datakwaliteit, private APN-inrichting, aanpak bij dekkingsproblemen en incident- en storingsafhandeling zijn grotendeels concreet en overtuigend onderbouwd.	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk	40%

	antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie deels concreet is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft ruim voldoende vertrouwen in de betrouwbaarheid, veiligheid en passendheid van de aangeboden oplossing, maar bevat nog beperkingen in concreetheid, onderbouwing, toetsbaarheid of toepasbaarheid voor BVO NL.	
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6. De inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant en/of beperkt toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie slechts beperkt is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft beperkt vertrouwen dat de aangeboden mobiele abonnementen, roaming SIMs en private APN-oplossing voldoende betrouwbaar, veilig en passend zijn voor BVO NL. De uitwerking bevat duidelijke beperkingen in concreetheid, onderbouwing, toetsbaarheid of toepasbaarheid, bijvoorbeeld ten aanzien van providerkeuze, dekking, spraak-/datakwaliteit, private APN, dekkingsproblemen of incidentafhandeling.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De inschrijver heeft geen of onvoldoende inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven. De uitwerking geeft onvoldoende vertrouwen dat de aangeboden mobiele abonnementen, roaming SIMs en private APN-oplossing betrouwbaar, veilig, toekomstbestendig en passend zijn voor BVO NL.	Uitsluiting

De uitwerking is maximaal 6 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten (waaronder andere gunningscriteria) worden niet meegenomen in de beoordeling.

Gunningscriteria t.b.v perceel 2

8.5 Perceel 2 - G2.1 Implementatieplan

Doel van dit criterium

Met dit criterium beoordeelt BVO NL de mate waarin de inschrijver in staat is de smartphone-dienstverlening snel, beheerst en met beperkte belasting voor BVO NL op te starten. Hierbij ligt de nadruk op het bestelportaal, workflows en training. De maximale transitietermijn bedraagt **drie maanden**.

Onder implementatie wordt verstaan:

- Beschikbaar stellen en inrichten bestelportaal
- Opzetten dienstverlening (incl. SLA en DAP), waaronder achterliggende procedures zoals garantieafhandeling en servicedesk
- Configureren en werkend opleveren van Single Sign On-functionaliteit m.b.t. het bestelportaal

- Afgeronde training van IT-beheerders (5) m.b.t. Samsung Knox en Intune optimalisatie en beheerportaal, zie punt 7 hieronder.

Aan te leveren informatie

De inschrijver dient minimaal in te gaan op:

1. De aanpak en voorgestelde fasering m.b.t. de inrichting van het bestelportaal/webshop en bijbehorende SSO-koppeling, inclusief assortiment, rollen, rechten, autorisaties en workflows
2. De bijbehorende wekenplanning, mijlpalen, en afhankelijkheden met b.v. derden of BVO NL
3. De specifieke invulling van eisnrs. 13.19 en 13.20 m.b.t. de training voor het gebruik van het bestelportaal en de beheeromgevingen van Samsung Knox Enterprise Suite en Apple Business aan BVO NL-beheerders, zodat IT-beheerders in de bestelportaal zaken als autorisaties, assortiment en workflows kunnen configuren en beheren, en m.b.t. de beheerportalen zero-touch inschrijvingen, distributie van OTA-updates, rollen en autorisaties en lifecyclemanagement in de beheeromgevingen zelfstandig kunnen uitvoeren.
4. De voorgestelde projectorganisatie, inclusief de verwachte inzet van BVO NL (in zowel rollen als in uren)
5. Een risicoanalyse met kans, impact, beheersmaatregelen en onderbouwing van de effectiviteit van de voorgestelde mitigerende maatregelen

Beoordelingskader G2.1

Gunningscriterium 2.1 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt BVO NL naar het totaalbeeld van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let BVO NL op de volgende algemene aspecten:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie.
- De mate waarin de uitwerking concreet en SMART is beschreven.
- De mate waarin de aanpak realistisch, uitvoerbaar en passend is bij de gewenste start van de dienstverlening.
- De mate waarin de inschrijver verantwoordelijkheid neemt voor een beheersbare inrichting en tijdige start van de smartphone-dienstverlening.
- De mate waarin de aanpak BVO NL ontzorgt zonder dat BVO NL regie en inzicht verliest.

Ook let BVO NL op de volgende specifieke aspecten:

- Naarmate de aanpak en fasering voor de inrichting van het bestelportaal/webshop concreter en realistischer zijn uitgewerkt, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de wekenplanning, mijlpalen en afhankelijkheden met BVO NL en derden concreter en beter beheersbaar zijn, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de training van beheerders beter borgt dat BVO NL zelfstandig autorisaties, assortiment en workflows kan configureren en beheren, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de projectorganisatie en benodigde inzet van BVO NL passender en duidelijker zijn uitgewerkt, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de risicoanalyse specifieker is toegespitst op de situatie van BVO NL en deze uitvraag, en de beheersmaatregelen beter / vollediger zijn onderbouwd, hoe beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat BVO NL vraagt, waardeert BVO NL dit hoger. Naarmate de uitwerking beter is ondersteund met concrete voorbeelden en relevante bewijsmiddelen, wordt dit hoger gewaardeerd. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Zij dienen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie.

Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10 of 9. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle gevraagde informatie is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking	100%

	geeft zeer veel vertrouwen dat de inrichting van de dienstverlening passend is voor BVO NL. De inschrijver beschrijft concreet en onderbouwt overtuigend de fasering, wekenplanning, mijlpalen, afhankelijkheden, benodigde inzet van BVO NL, training van beheerders, projectorganisatie en risicoanalyse.	
Goed	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie in ruime mate is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft veel vertrouwen dat de dienstverlening passend is voor BVO NL. De fasering, planning, mijlpalen, afhankelijkheden, benodigde inzet van BVO NL, training, projectorganisatie en risicoanalyse zijn grotendeels concreet en overtuigend onderbouwd.	70%
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie deels concreet is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft ruim voldoende vertrouwen dat de dienstverlening passend is voor BVO NL. De uitwerking bevat nog beperkingen in concreetheid, onderbouwing, toetsbaarheid of toepasbaarheid voor BVO NL, bijvoorbeeld ten aanzien van planning, afhankelijkheden, benodigde informatie, training of risico's.	40%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6. De inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant en / of beperkt toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie slechts beperkt is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft beperkt vertrouwen dat de inrichting van de dienstverlening passend is bij BVO NL. De uitwerking bevat duidelijke beperkingen in concreetheid, onderbouwing, toetsbaarheid of toepasbaarheid, bijvoorbeeld ten aanzien van fasering, planning, rollen en rechten, afhankelijkheden, training, projectorganisatie of risicoanalyse.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De inschrijver heeft geen of onvoldoende inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven. De uitwerking geeft onvoldoende vertrouwen dat de inrichting van het bestelportaal/webshop, de training, projectorganisatie en risicobeheersing betrouwbaar, beheersbaar en passend zijn voor BVO NL.	Uitsluiting

De uitwerking is maximaal 4 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten (waaronder andere gunningscriteria) worden niet meegenomen in de beoordeling.

8.6 Perceel 2 - G2.2 Kwaliteit dienstverlening en duurzaamheid

Doelstelling

Met dit criterium beoordeelt BVO NL de mate waarin de inschrijver gedurende de looptijd een betrouwbare, betaalbare, transparante en duurzame levering van smartphones en accessoires kan borgen. Hierbij gaat het om toekomstige bestellingen, prijs-/kortingstransparantie, lifecyclemanagement, reparatie, retourname, hergebruik en rapportages m.b.t. duurzaamheid.

De inschrijver dient minimaal in te gaan op:

1. De wijze waarop opvolgende modellen, end-of-life van toestellen, leverproblemen en assortimentswijzigingen proactief worden gemeld en de wijze waarop daarover wordt geadviseerd. Geef hierbij ook expliciet aan welke diensten worden aangeboden aan BVO NL.
2. De wijze waarop garantie, reparatie, diagnose, vervanging en retourstromen worden georganiseerd, en de verantwoordelijkheid van BVO NL in dit proces.
3. Beschrijf en onderbouw welke maatregelen u binnen de uitvoering van de opdracht neemt om de milieubelasting en klimaatimpact gedurende de looptijd van de overeenkomst te beperken en continu te verbeteren. Ga hierbij minimaal in op:
    a. De wijze waarop u milieumanagement heeft ingericht en klimaat- en CO_2-reductiedoelstellingen heeft vastgesteld
    b. De concrete maatregelen die u toepast om de milieubelasting en CO_2-uitstoot van de leveringen en dienstverlening te reduceren
    c. De wijze waarop u de voortgang en resultaten meet, monitort en rapporteert en gedurende de looptijd verbetermaatregelen vaststelt en opvolgt.
4. Beschrijf en onderbouw welke maatregelen u binnen de uitvoering van de opdracht neemt op het gebied van circulariteit. Ga hierbij minimaal in op:
    a. De mogelijkheden en invulling / toepassing m.b.t. gecertificeerd wissen, hergebruik en recycling (zie ook eisnr. 13.5), en de invulling van eisnr. 13.21 m.b.t. het doorgeven van smartphones van BVO NL aan derden zoals consumenten aan het einde van hun levensduur.
    b. Afvalcompensatie, waarbij voor ieder geleverd product een equivalente hoeveelheid elektronica-afval wordt ingezameld en gerecycled
5. Beschrijf en onderbouw hoe u duurzaamheid en sociale verantwoordelijkheid in de voor deze opdracht relevante keten borgt en risico's beheerst gedurende de looptijd van de overeenkomst. Ga hierbij minimaal in op:
    a. De wijze waarop u inzicht heeft in de relevante leveranciers- en productieketen en duurzaamheids- en mensenrechtenrisico's identificeert, beoordeelt en prioriteert
    b. De wijze waarop u de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) toepast en de naleving daarvan in de keten borgt
    c. De wijze waarop u leveranciers en onderaannemers selecteert, monitort en waar nodig bijstuurt.

Beoordelingskader G2.2: Kwaliteit dienstverlening en duurzaamheid

Gunningscriterium wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt BVO NL naar het totaalbeeld van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let BVO NL op de volgende algemene aspecten:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie.

bevolkingsonderzoek nederland

- De mate waarin de uitwerking concreet en SMART is beschreven.
- De mate waarin de aangeboden werkwijze realistisch, uitvoerbaar en passend is bij BVO NL.

Ook let BVO NL op de volgende specifieke aspecten:

- Naarmate opvolgende modellen, end-of-life van toestellen, leverproblemen en assortimentswijzigingen proactiever worden gemeld, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate garantie, reparatie, vervanging en retourstromen, inclusief de samenwerking met BVO NL, duidelijker en concreter zijn georganiseerd, hoe beter dit wordt beoordeeld
- Naarmate gecertificeerd wissen, hergebruik, recycling en afvoer concreter en duurzamer zijn ingevuld (op basis van de R-ladder), hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate duurzaamheidscriteria, certificeringen en continue verbetering concreter zijn uitgewerkt, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de duurzaamheid van apparatuur beter is onderbouwd met LCA, end-of-life management en certificaten, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate duurzaamheid en sociale verantwoordelijkheid in de keten beter zijn geborgd, hoe beter dit wordt beoordeeld.

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat BVO NL vraagt, waardeert BVO NL dit hoger. Naarmate de uitwerking beter is ondersteund met concrete voorbeelden en relevante bewijsmiddelen, wordt dit hoger gewaardeerd. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Zij dienen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie.

Uitstekend	De kwalificatie ‘uitstekend’ is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10 of 9. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle gevraagde informatie is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft zeer veel vertrouwen dat de opvolgende modellen, end-of-life van toestellen, leverbaarheidsproblemen, garantie, reparatie, diagnose, vervanging, retourstromen, gecertificeerd wissen, hergebruik, recycling en milieuvriendelijke afvoer passend, betrouwbaar en beheersbaar zijn ingericht. Ook zijn duurzaamheidscriteria, certificeringen, LCA, end-of-life management, ketenverantwoordelijkheid, vervoer en uitstoot, leveranciers/onderaannemers en Internationale Sociale Voorwaarden concreet en overtuigend uitgewerkt.	100%
Goed	De kwalificatie ‘goed’ is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de gevraagde informatie in ruime mate is uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft veel vertrouwen dat de garantie, reparatie, retourstromen, hergebruik, recycling en duurzaamheid goed zijn georganiseerd en passend zijn voor BVO NL. De omgang met opvolgende modellen, end-of-life van toestellen, leverbaarheidsproblemen, assortimentswijzigingen, gecertificeerd wissen,	70%

	duurzaamheidscriteria, certificeringen, LCA en ketenverantwoordelijkheid is grotendeels concreet en overtuigend onderbouwd.	
Ruim voldoende	De kwalificatie 'ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7. De inschrijver heeft een inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen deels concreet zijn uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft ruim voldoende vertrouwen in de garantie, reparatie, retourstromen, hergebruik, recycling en duurzaamheid. De uitwerking bevat nog beperkingen in concreetheid, onderbouwing, toetsbaarheid of toepasbaarheid voor BVO NL, bijvoorbeeld ten aanzien van end-of-life van toestellen, leverbaarheidsproblemen, diagnose, vervanging, gecertificeerd wissen, LCA, certificeringen of ketenverantwoordelijkheid.	40%
Voldoende	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6. De inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant en beperkt toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen slechts beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. De uitwerking geeft beperkt vertrouwen dat het assortimentsbeheer, garantie, reparatie, retourstromen, hergebruik, recycling en duurzaamheid voldoende beheersbaar en passend zijn voor BVO NL. De uitwerking bevat duidelijke beperkingen in concreetheid, onderbouwing, toetsbaarheid of toepasbaarheid, bijvoorbeeld ten aanzien van proactieve advisering, reparatieproces, verantwoordelijkheden van BVO NL, milieuvriendelijke afvoer, duurzaamheidscertificaten, end-of-life management of sociale verantwoordelijkheid in de keten.	10%
Onvoldoende	Alles lager dan 'voldoende'. De inschrijver heeft geen of onvoldoende inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven. De uitwerking geeft onvoldoende vertrouwen dat assortimentsbeheer, garantie, reparatie, retourstromen, hergebruik, recycling, duurzaamheid en sociale verantwoordelijkheid betrouwbaar, transparant, duurzaam en passend zijn voor BVO NL.	Uitsluiting

De uitwerking is maximaal 4 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2, onderverdeeld in: maximaal 2 pagina's m.b.t. vraagnummers 3, 4, en 5 m.b.t. milieu, en maximaal 2 pagina's m.b.t. vraagnummers 1 en 2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten (waaronder andere gunningscriteria) worden niet meegenomen in de beoordeling.

8.7 Perceel 2 - G2.3 Vragen m.b.t. toekomstige leveringen

Doelstelling

BVO NL wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een efficiënte, betrouwbare en transparante werkwijze voor het bestellen en leveren van smartphones en aanverwante producten. Daarbij is het van belang dat bestellingen tijdig worden uitgeleverd, dat individuele bestellingen, kleine batches en bulkbestellingen op een passende wijze worden georganiseerd en dat BVO NL gedurende de looptijd profiteert van marktconforme en lage inkoopprijzen.

Daarnaast vindt BVO NL het belangrijk dat kortingen, acties, special bids en eventuele kick-back fees transparant worden behandeld, zodat BVO NL inzicht heeft in de prijsopbouw en erop kan vertrouwen dat financiële voordelen maximaal ten goede komen aan BVO NL.

Aan te leveren informatie

De inschrijver dient minimaal in te gaan op:

1. De wijze waarop de inschrijver toekomstige bestellingen en leveringen organiseert en bundelt voor individuele bestellingen, kleine batches en grotere bulkbestellingen, en hoe dit wordt geïnitieerd vanuit de bestelportaal
2. Hoe de gegarandeerde huidige levertijden die inschrijver heeft ingevuld in het prijzenblad in sectie 5 gedurende de looptijd van het contract worden geborgd danwel lager dan aangegeven worden gehouden.
3. De wijze waarop marktconforme en lage inkoopprijzen worden gerealiseerd en gegarandeerd gedurende de looptijd van de raamovereenkomst
4. De omgang met special bids, volumekortingen, fabrikant-/distributeursacties en eventuele kick-back fees

heeft verwijderd: geïniteerd

Beoordelingskader G2.3

Gunningscriterium 2.3 wordt kwalitatief beoordeeld. Bij de beoordeling kijkt BVO NL naar het totaalbeeld van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. Daarbij let BVO NL op de volgende algemene aspecten:

- De volledigheid van de uitwerking van de gevraagde informatie.
- De mate waarin de uitwerking concreet en SMART is beschreven.
- De mate waarin de aangeboden werkwijze realistisch, uitvoerbaar en passend is bij BVO NL.

Ook let BVO NL op de volgende specifieke aspecten:

- Naarmate toekomstige bestellingen en leveringen efficiënter zijn georganiseerd en gebundeld, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate levertijden concreter zijn gegarandeerd en beter zijn geborgd, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate marktconforme en lage inkoopprijzen beter worden gerealiseerd en gegarandeerd, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de prijsopbouw, kortingen, acties en eventuele kick-back fees transparanter zijn uitgewerkt, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate special bids en volumekortingen aantoonbaar beter worden benut ten gunste van BVO NL, hoe beter dit wordt beoordeeld.
- Naarmate de inschrijver beter onderbouwt hoe BVO NL gedurende de looptijd blijft profiteren van prijsdalingen of prijsvastheid, marktontwikkelingen en fabrikant-/distributeursacties, hoe beter dit wordt beoordeeld.

bevolkingsonderzoek nederland

Naarmate de voorstellen beter bijdragen aan wat BVO NL vraagt, waardeert BVO NL dit hoger. Naarmate de uitwerking beter is ondersteund met concrete voorbeelden en relevante bewijsmiddelen, wordt dit hoger gewaardeerd. De beoordelingsaspecten zijn geen nadere subgunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Zij dienen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie.

Uitstekend	De inschrijver heeft een uitstekend, concreet en overtuigend antwoord gegeven. De uitwerking geeft zeer veel vertrouwen dat bestellingen en leveringen efficiënt worden georganiseerd, levertijden en marktconforme prijzen aantoonbaar worden geborgd en kortingen, acties, special bids, volumekortingen en eventuele kick-back fees transparant en aantoonbaar in het voordeel van BVO NL worden benut.	100%
Goed	De inschrijver heeft een goed en grotendeels concreet antwoord gegeven. De uitwerking geeft veel vertrouwen in de organisatie van bestellingen en leveringen, de borging van levertijden en marktconforme prijzen en de transparante omgang met kortingen en commerciële voordelen.	70%
Ruim voldoende	De inschrijver heeft een relevant antwoord gegeven dat deels concreet is uitgewerkt. De uitwerking geeft ruim voldoende vertrouwen, maar bevat nog beperkingen in concreetheid, onderbouwing of toetsbaarheid, bijvoorbeeld ten aanzien van prijsborging, kortingen, special bids of marktontwikkelingen.	40%
Voldoende	De inschrijver heeft een beperkt concreet en beperkt onderbouwd antwoord gegeven. De uitwerking geeft beperkt vertrouwen dat bestellingen, levertijden, prijsborging en commerciële voordelen voldoende beheersbaar en transparant zijn ingericht.	10%
Onvoldoende	Het antwoord is onvoldoende relevant, concreet of onderbouwd. De uitwerking geeft onvoldoende vertrouwen dat bestellingen, levertijden, prijzen en commerciële voordelen betrouwbaar, transparant en in het belang van BVO NL worden ingericht.	Uitsluiting

De uitwerking is maximaal 2 pagina's A4-formaat, Arial, 10pnt, regelafstand 1.2. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken. Verwijzingen naar andere documenten (waaronder andere gunningscriteria) worden niet meegenomen in de beoordeling.

8.8 Perceel 2 - G2.4: opgegeven waardes m.b.t. prijzen en percentages

Vul in het prijsopgaveformulier (Bijlage 7.2) de gevraagde waardes in. Dit zijn o.a. prijzen, kortings- en upliftpercentages, levertijden, etc. Voor elk van deze onderdelen in het prijsopgaveformulier volgt hierna een

toelichting en hoe deze meetelt / meeweegt in het beoordelingskader zoals hierboven benoemd. Alle prijzen dienen exclusief btw te worden ingevuld. In de tabel hieronder staan alle uitgevraagde aspecten als onderdeel van G2.4, en wat de weging hiervan in haar geheel is. In totaal kunnen er op G4 35 punten worden gescoord, waarbij geldt: hoe meer punten er worden gescoord, hoe beter.

heeft verwijderd: inclusief

Aspect	Maximaal aantal punten
1 – Prijs special bid	7,5
2 – Gebruikersklaar afleveren apparatuur	2,0
3 – Gegarandeerde maximale upliftpercentages	7,0
4 – Minimale kortingspercentages t.b.v. Apple-apparatuur	3,0
5 – Leveringskosten (incl. afvoeren bezorgingsmaterialen)	2,0
6 – Leveringstijden	5,0
7 – Diensten	8,5
Totaal	35

heeft verwijderd: 5

heeft verwijderd: 5

heeft verwijderd: 7

1. Prijs special bid smartphones

Zoals hierboven genoemd vraagt BVO NL als onderdeel van deze uitvraag een special bid uit voor de volgende smartphones:

- 130 Samsung Galaxy A57 Enterprise Edition toestellen
- 95 Apple iPhone 17e-toestellen

BVO NL vraagt in sectie 1 van het prijzenblad (Bijlage 7.2) de prijs van deze apparaten, zodat BVO NL deze apparaten in 1x kan afnemen. Inschrijver dient in het prijzenblad de prijzen van de betreffende smartphones en aantallen in te vullen voor deze special bid. Deze prijs is zonder accessoires, maar inclusief:

- Een oplader (zie ook eisnr. 12.10)
- Het gebruiksklaar maken van de apparatuur (zie hieronder)
- Bijbehorende bezorgkosten van de bezorging van deze apparatuur op het hoofdkantoor van BVO NL in Utrecht.

BVO NL heeft een maximum ingesteld van in totaal 150.000 euro voor alle gevraagde apparatuur, en een minimum van 110.000 euro. Hierbij geldt: hoe lager de ingevulde prijs, hoe hoger de score. De punten worden hierbij als volgt berekend:

((150.000 – ingevulde prijs voor alle apparaten bij elkaar opgeteld)/ (150.000 – 110.0000)) 7,5*

Inschrijver dient een prijs op te geven die tussen de minimum- en maximumprijs in ligt. Indien de ingevulde prijs lager is dan de minimumprijs of hoger is dan de maximumprijs, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Inschrijver komt dan niet voor gunning in aanmerking.

2. Gebruiksklaar afleveren apparatuur

Inschrijver dient een kostenopgave te doen van de kosten voor gebruiksklaar afleveren van apparatuur. Met gebruiksklaar bedoelt BVO NL:

- Het enrollen van de apparatuur via de betreffende beheeromgevingen zijnde Apple Business, Samsung Knox en Android Zero Touch (waarbij deze laatste beheeromgeving op dit moment nog niet actief is).

heeft verwijderd: ¶

- Het gebruiksklaar afleveren van de apparatuur dient inbegrepen te zijn in de opgegeven levertijd als onderdeel van sectie 5, Bijlage 7.2

heeft verwijderd: <#>Het up-to-date maken en afleveren van het apparaat (conform eis 12.6, Bijlage 2)¶

Hiervoor dient een bedrag per apparaat te worden ingevuld. BVO NL heeft een maximum ingesteld van 10 euro per apparaat, en een minimum van 2 euro per apparaat. Hierbij geldt: hoe lager de ingevulde prijs, hoe hoger de score. De punten worden hierbij als volgt berekend:

(1-(Ingevulde prijs per apparaat – 2)/ (10 – 2)) 2,0*

heeft verwijderd: *5*

Inschrijver dient een prijs op te geven die tussen de minimum- en maximumprijs in ligt. Indien de ingevulde prijs lager is dan de minimumprijs of hoger is dan de maximumprijs, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Inschrijver komt dan niet voor gunning in aanmerking.

3. Gegarandeerde upliftpercentages

BVO NL hanteert een afgesproken winstmarge bovenop de inkoopprijs voor de duur van deze aanbesteding, conform eis 13.4 van Bijlage 2. Inschrijver dient in sectie 3 van Bijlage 7.2 de upliftpercentages in te vullen welke het kan garanderen, en welke BVO NL kan toetsen d.m.v. de gegeven kortingspercentages op de originele listprijs. Uitzondering hierop is Apple-apparatuur, waar enkel een kortingspercentage wordt uitgevraagd (zie punt 4 hieronder).

Voor het upliftpercentage geldt: hoe lager deze is, hoe hoger de score. BVO NL heeft hierbij een maximum ingesteld van 5% van een minimum van 1%. De punten worden hierbij als volgt berekend op basis van de uitkomst van cellen F16 en G16 van Bijlage 7.2. Hierbij geldt het gemiddelde van de Samsung-toestellen als 75%, en het gemiddelde van de Fairphone als 25%. Zie ook vraagnr. 4 van de eerste Nota van Inlichtingen d.d. 19-10.

heeft verwijderd: GH

heeft verwijderd: 9

(1-(Gemiddeld upliftpercentage – 1)/ (5 – 1)) 7,0*

Inschrijver dient een percentage op te geven die tussen de minimum- en maximumpercentage in ligt. Indien uw percentage lager is dan het minimumpercentage of hoger is dan het maximumpercentage, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Inschrijver komt dan niet voor gunning in aanmerking.

4. Kortingspercentage t.b.v. Apple-apparatuur

BVO NL hanteert om de beste prijzen van Apple-apparatuur te verkrijgen, een kortingspercentage dat inschrijver kan garanderen. BVO NL hanteert een maximum kortingspercentage van 15% en een minimum van 1%.

Hierbij geldt: hoe hoger het garandeerde kortingspercentage op Apple-apparatuur, hoe meer punten er worden gescoord.

*(Gegarandeerd kortingspercentage – 1) / (15 – 1) * 3,0*

Inschrijver dient een percentage op te geven die tussen de minimum- en maximumpercentage in ligt. Indien uw percentage lager is dan het minimumpercentage of hoger is dan het maximumpercentage, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Inschrijver komt dan niet voor gunning in aanmerking.

5. Leveringskosten (incl. afvoeren bezorgingsmateriaal)

Inschrijver dient een kostenopgave te doen van de leveringskosten van apparatuur, inclusief het afvoeren van bezorgingsmateriaal (zie eisnr. 17.5). Hierbij dient inschrijver uit te gaan van een levering op de regiokantoren van BVO NL.

De leveringskosten zijn onderverdeeld in 3 categorieën:

- Leveringskosten van een levering op een regiokantoor van BVO NL, uitgaande van een levering van 1 apparaat tot en met 10 apparaten

- Leveringskosten van een levering op een regiokantoor van BVO NL, uitgaande van een batchlevering tussen de 11 en 50 apparaten
- Leveringskosten van een levering op een regiokantoor van BVO NL, uitgaande van een batchlevering van tussen de 51 en 100 apparaten

Het gemiddelde van bovenstaande 3 categorieën wordt meegenomen in onderstaande formule. BVO NL heeft een maximum ingesteld van 15 euro, en een minimum van 5 euro. Hierbij geldt: hoe lager de leveringskosten, hoe hoger het aantal gescoorde punten.

(1-(Gemiddelde leveringskosten – 5)/ (15 – 5)) 2,0*

heeft verwijderd: *5*

Inschrijver dient een prijs op te geven die tussen de minimum- en maximumprijs in ligt. Indien de ingevulde prijs lager is dan de minimumprijs of hoger is dan de maximumprijs, zal de inschrijving terzijde worden gelegd. Inschrijver komt dan niet voor gunning in aanmerking.

6. *Leveringstijden*

Inschrijver dient het aantal werkdagen in te vullen die het kan garanderen m.b.t. de levertijden van volgende 3 categorieën. Dit dient inclusief het gebruikersklaar maken van apparatuur te zijn (zie eisnr. 12.6)

- Individuele bestellingen tot maximaal 20 stuks
- Bestellingen tussen de 21 en 50 stuks
- Bestellingen tussen de 51 en 100 stuks

Hierbij dient te worden uitgegaan van een levering op een regiokantoor van BVO NL.

BVO NL hanteert de volgende maximum en minimumaantal werkdagen m.b.t. bovenstaande 3 categorieën:

- Individuele bestellingen:
  - Maximum binnen 3 werkdagen
  - Minimum van 1 werkdag
- Bestellingen tussen de 20 en 50 stuks:
  - Maximum binnen 5 werkdagen
  - Minimum binnen 3 werkdagen
- Bestellingen tussen de 51 en 100 stuks:

heeft verwijderd: 0

  - Maximum binnen 15 werkdagen
  - Minimum binnen 5 werkdagen

Het ingevulde aantal werkdagen wordt gebruikt voor de volgende 3 formules, bijbehorend bij elke categorie zoals hierboven genoemd. Hierbij geldt: hoe lager het gemiddelde aantal werkdagen qua levertijd, hoe hoger het aantal behaalde punten.

- *(1-(Ingevulde levertijd voor individuele bestellingen – 1)/ (3 – 1))* 1,2/3de*
- *(1-(Ingevulde levertijd bestellingen tussen de 20 en 50 stuks –3)/ (5 – 3))* 1,2/3de*
- *(1-(Ingevulde levertijd bestellingen tussen de 51 en 100 stuks – 5)/ (15 – 5))* 1,2/3 de*

heeft verwijderd: *0*

Voor elke categorie kan maximaal 1,2/3 *de* punt worden gescoord, leidend tot een totaal van 5,0 punten, conform de tabel bovenaan deze sectie.

bevolkingsonderzoek nederland

7. *Diensten*

De gevraagde prijzen m.b.t. diensten zijn onderverdeeld in 7 secties. Voor de categorie ‘diensten’ kan, conform het overzicht aan het begin van deze sectie, 7,5 punten worden gescoord. In de tabel hieronder staat een kort overzicht hoe deze 7,5 punten zijn verdeeld:

Aspect	**Weging (totaal: 7,5 punten)**
7.1: Eenmalige kosten m.b.t.: - Beschikbaar stellen en inrichten bestelportaal - Opzetten dienstverlening (incl. SLA en DAP), waaronder achterliggende procedures zoals garantieafhandeling en servicedesk - Configureren en werkend opleveren van Single Sign On-functionaliteit m.b.t. de bestelportaal - Training van IT-beheerders (5) m.b.t. Samsung Knox en Intune optimalisatie en beheerportaal afgerond	1,5
7.2: Servicedesk-kosten en kosten m.b.t. centraal aanspreekpunt	1
7.3: Doorlopende kosten m.b.t. beschikbaar stellen bestelportaal	1
7.4: Het ophalen en gecertificeerd wipen van datadragende apparatuur	1,75
7.5: Het afvoeren en vernietigen van datadragende apparatuur	1,5
7.6: Onderzoekskosten m.b.t. eventuele reparatie van apparatuur indien deze buiten de (fabrieks)garantie vallen	1,0
7.7: Kosten m.b.t. uitgebreide garantie Apple en Samsung en Samsung Knox Enterprise Suite	0,75

Hieronder zal per specifiek aspect de formule worden uitgelegd op basis waarvan punten worden toegekend

- *7.1:* De onboardingsfase en start dienstverlening. Hier kan een maximum van 1,5 punt op worden gescoord. Hoe lager de opgegeven kosten, hoe beter de score. BVO NL heeft een maximum van €7.500 euro ingesteld, en een minimum van €1.000. Hiermee wordt de formule voor 7.1:
    - *(1-(Ingevulde kosten – 1.000)/ (7.500 – 1.000))* 1,5*
- *7.2:* Service-desk kosten en kosten m.b.t. centraal aanspreekpunt. Hier worden de kosten per maand gevraagd, welke worden doorberekend naar de kosten voor 4 jaar (de initiële looptijd van het contract). Hier kan een maximum van 1 punt op worden gescoord. Hoe lager de opgegeven kosten, hoe beter de score. BVO NL heeft een maximum van €12.000 euro voor 4 jaar ingesteld (dus een maandprijs van 250 euro), en een minimum van €0 indien deze kosten inbegrepen zijn in de aanschaf van de IT-hardware. Hiermee wordt de formule voor 7.2:

- *(1-(Kosten voor 4 jaar – 0)/ (12.000 – 0))* 1*

- *7.3:* doorlopende kosten m.b.t. beschikbaar stellen van bestelportaal. Hier worden de kosten per maand gevraagd, welke worden doorberekend naar de kosten voor 4 jaar (de initiële looptijd van het contract). Hier kan een maximum van 1 punt op worden gescoord. Hoe lager de opgegeven kosten, hoe beter de score. BVO NL heeft een maximum van €12.000 euro voor 4 jaar ingesteld (dus een maandprijs van 250 euro), en een minimum van €0 indien deze kosten inbegrepen zijn in de aanschaf van de IT-hardware. Hiermee wordt de formule voor 7.3:
  - *(1-(Kosten voor 4 jaar – 0)/ (12.000 – 0))* 1*
- *7.4:* Het ophalen en gecertificeerd wipen van datadragende apparatuur. Deze dienst zal naar behoefte van BVO NL worden ingezet. Hier worden de kosten per apparaat gevraagd. Er kan een maximum van 1,75 punt worden gehaald. Hoe lager de opgegeven kosten, hoe beter de score. BVO NL heeft een maximum van 10,00 euro ingesteld, en een minimum van 2,5 euro. Hiermee wordt de formule voor 7.4:
  - *(1-(Ingevulde kosten – 2,5)/ (10,0 – 2,5))* 1,75*
- *7.5:* Het afvoeren en vernietigen van datadragende apparatuur. Deze dienst zal naar behoefte van BVO NL worden ingezet. Hier worden de kosten per apparaat gevraagd. Er kan een maximum van 1,5 punt worden gehaald. Hoe lager de opgegeven kosten, hoe beter de score. BVO NL heeft een maximum van 10,00 euro ingesteld, en een minimum van 2,5 euro. Hiermee wordt de formule voor 7.5:
  - *(1-(Ingevulde kosten – 2,5)/ (10,0 – 2,5))* 1,5*
- *7.6:* Onderzoekskosten m.b.t. eventuele reparatie van apparatuur, inclusief bijbehorende retourkosten. Indien een apparaat niet onder fabrieksgarantie valt, kan het zijn dat deze alsnog gerepareerd dient te worden. Om vast te stellen wat de definitieve reparatie zal zijn, dient inschrijver eerst dit te onderzoeken, alvorens een offerte op te stellen richting BVO NL. Indien BVO NL deze offerte accepteert, zullen de onderzoekskosten vervallen. Indien BVO NL de offerte niet accepteert (om b.v. een vervangend apparaat aan te schaffen) mag inschrijver de onderzoekskosten in rekening brengen welke worden ingevuld in Bijlage 7.2, sectie 7 (zie ook eisnr. 13.10). Er kan een maximum van 1 punt worden gehaald. Hoe lager de opgegeven kosten, hoe beter de score. BVO NL heeft een maximum van 15 euro ingesteld, en een minimum van 5 euro. Hiermee wordt de formule voor 7.6:
  - *(1-(Ingevulde kosten – 5)/ (15 – 5))* 1,0*
- *7.7*: Kosten m.b.t. het afnemen van diensten derden:
  - Uitgebreide garantie (zogenoemde care-packs) voor zowel de iPhones als de Samsung Galaxy A57 Enterprise Edition, voor een totale periode van 4 jaar. Voor de prijsopgave dient uit te worden gegaan van de Care-packs zonder diefstal of verlies van de apparatuur.

In totaal kan er voor aspect 7.7 0,75 punt worden verdiend. Hoe lager de opgegeven kosten, hoe beter de score. BVO NL heeft de volgende maximale en minimale waardes ingesteld:

- Apple Care voor 4 jaar: maximaal 300 euro, minimaal 250 euro
- Samsung Care voor 4 jaar: maximaal 200 euro en minimaal 150 euro
- Dit leidt tot de volgende formule per opgegeven waarde:
  - *Apple: (1-(Kosten voor 4 jaar – 250)/ (300 – 250))* 0,25*
  - *Samsung: (1-(Kosten voor 4 jaar – 150)/ (200 – 150))* 0,25*

- Kosten van de Samsung Knox Suite Enterprise Plan licentie, waarbij BVO NL deze voor 5 jaar nodig heeft, en het nu gebruik maakt van de 1 jaar welke kosteloos bij het toestel is verstrekt. Inschrijver dient dus een prijs op te geven voor een periode van 4 jaar, waarbij de aangeboden korting van 50% door Samsung ook is verrekend, gezien de licentie eenmalige voor 4 jaar wordt aangeschaft. Maximale score: 0,25 punt, waarbij een maximale waarde van 175 euro en een minimum van 125 euro.
  - *(1-(Kosten voor 4 jaar – 125)/ (175 – 125))* 0,25*

8.9: Voorbeeldberekening perceel 1 (abonnementen)

Stel dat inschrijver een inschrijfprijs aanbiedt van € 1.800.000. De inschrijving wordt als volgt beoordeeld:

Gunningscriterium	Maximale kwaliteitswaarde	Beoordeling	Percentage	Behaalde kwaliteitswaarde
G1.1 – Programma van Wensen	€ 220.000	Alle fictieve korting behaald	100%	€ 220.000
G1.2 – Migratieplan	€ 440.000	Goed	70%	€ 308.000
G1.3 – Kwaliteit dienstverlening	€ 550.000	Ruim voldoende	40%	€ 220.000
G1.4 – Kwaliteit aangeboden oplossing	€ 990.000	Goed	70%	€ 693.000
Totale kwaliteitswaarde	€ 2.200.000			€ 1.441.000

De fictieve beoordelingsprijs wordt als volgt berekend:

Inschrijfprijs – totale behaalde kwaliteitswaarde = fictieve beoordelingsprijs

€ 1.800.000 – € 1.441.000 = € 359.000

De fictieve beoordelingsprijs van de inschrijver bedraagt daarmee €359.000. De geldige inschrijving met de laagste fictieve beoordelingsprijs komt als eerste voor gunning in aanmerking.

8.10: Voorbeeldberekening perceel 2 (smartphones)

Stel dat inschrijver op de kwalitatieve gunningscriteria als volgt wordt beoordeeld:

Gunningscriterium	Maximum	Beoordeling	Percentage	Score
G2.1 – Implementatieplan	15	Goed	70%	10,50
G2.2 – Kwaliteit dienstverlening	30	Uitstekend	100%	30,00

Gunningscriterium	Maximum	Beoordeling	Percentage	Score
G2.3 – Toekomstige leveringen	20	Ruim voldoende	40%	8,00
Subtotaal G1 t/m G3	65	-	-	48,50

Voor G4 worden de scores berekend op basis van de door inschrijver opgegeven waarden in het prijzenblad. Hieronder is een voorbeeld verder uitgewerkt:

1. Prijs special bid:
Ingevulde prijs: € 130.000

((€ 150.000 – € 130.000) / (€ 150.000 – € 110.000)) × 7,5
= 3,75 punten

2. Gebruiksklaar afleveren:
Ingevulde prijs: € 4,00 per toestel

(1 – (€4,00 – € 2,00) / (€ 10,00 – € 2,00)) × 2,0
= 1,5 punten

heeft verwijderd: 5
heeft verwijderd: 88

3. Gemiddeld upliftpercentage:
Ingevuld gemiddeld upliftpercentage: 2%

(1 – (2% – 1%) / (5% – 1%)) × 7
= 5,25 punten

4. Gemiddeld kortingspercentage Apple:
Ingevuld kortingspercentage: 5%

((5% – 1%) / (15% – 1%)) × 3
= 0,86 punten

5. Gemiddelde leveringskosten:
Gemiddelde leveringskosten: € 8,00

(1 – (€ 8,00 – € 5,00) / (€ 15,00 – € 5,00)) × 2,0
= 1,40 punten

heeft verwijderd: 5
heeft verwijderd: 75

6. Leveringstijden:

- Individuele bestelling: 2 werkdagen
- 20 tot 50 toestellen: 4 werkdagen
- 50 tot 100 toestellen: 10 werkdagen

Dit resulteert in:

Individueel: (1 – (2 – 1) / (3 – 1)) × 1,66 = 0,83 punt
20-50: (1 – (4 – 3) / (5 – 3)) × 1,66 = 0,83 punt
50-100: (1 – (10 – 5) / (15 – 5)) × 1,66 = 0,83 punt

Totale score leveringstijden = 2,49 punten

Totale score tot aan sectie 7 (afgerond voor dit voorbeeld): 15,26 punten

heeft verwijderd: 98

7. Diensten:

Aspect	Fictieve opgave inschrijver	Maximumscore	Behaalde score
7.1 Onboarding en start dienstverlening	€ 4.000 eenmalig	1,50	0,81
7.2 Servicedesk en centraal aanspreekpunt	€ 100 per maand	1,00	0,58
7.3 Beschikbaar stellen bestelportaal	€ 150 per maand	1,00	0,40
7.4 Ophalen en gecertificeerd wipen	€ 5,00 per apparaat	1,75	1,17
7.5 Afvoeren en vernietigen	€ 6,00 per apparaat	1,50	0,80
7.6 Onderzoekskosten reparatie	€ 10,00 per apparaat	1,00	0,50
7.7.1: Apple Care	275 euro voor 4 jaar	0,25	0,125
7.7.2: Samsung Care	175 euro voor 4 jaar	0,25	0,125
7.7.3: Samsung Knox Suite	150 euro voor 4 jaar	0,25	0,125
Totaal		**8,50**	**4,63**

heeft verwijderd: 7

Totale score perceel 2:
48,50 + 15,27 + 4,63 = 68,39 punten van maximaal 100 punten.

heeft verwijderd: 98

De geldige inschrijving met het hoogste totale aantal punten komt als eerste voor gunning in aanmerking.

heeft verwijderd: 9

heeft verwijderd: 11

8.11 Wij bepalen per gunningscriterium hoeveel punten jouw inschrijving krijgt

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Niet Cursief

Per gunningscriterium geeft ieder lid van het beoordelingsteam een score. In de tabellen hierboven zie je per gunningscriterium wat het percentage zegt over de beoordeling van de kwaliteit van de uitwerking van dat criterium in jouw inschrijving.

De uiteindelijke score per criterium per inschrijving bepalen wij als volgt:

- Eerst bepaalt ieder lid van het beoordelingsteam individueel welke score hij/zij per criterium geeft bij alle inschrijvingen.
- Het beoordelingsteam bepaalt tijdens een plenaire sessie in onderling overleg in consensus de definitieve score en daarmee het percentage voor elk criterium.
- Het uiteindelijke percentage per vraag wordt vermenigvuldigd met de maximale waarde van elk criterium.

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal de volgende rollen (onder voorbehoud van afwezigheid door b.v. ziekte, in dat geval zal een beschikbare vervanger worden aangesteld met zoveel als mogelijk vergelijkbare rol):

Rollen	**Gunningscriterium**
IT-beheerders	Alle
Adviseur Inkoop en Contractmanagement	Alle
Adviseur duurzaamheid	Duurzaamheidscriteria als onderdeel van 1.3 en 2.2

Het beoordelingsteam heeft tijdens de beoordeling van de kwaliteit geen kennis van de prijsinformatie, u wordt ook verzocht uitsluitend prijsinformatie in bijlages 7.1 en 7.2 (prijzenbladen) op te nemen.

bevolkingsonderzoek nederland

9- Checklist aan te leveren documenten

Bij inschrijving

Nr.	Document	Perceel 1 mobiele telefonie	Perceel 2 smartphones
1	Digitaal UEA, rechtsgeldig ondertekend (Bijlage 10)	X	X
2	Uittreksel Handelsregister (KvK)	X	X
3	Bijlage 3 – Formulier(en) referentieopdracht	X	X
4	Bijlage 7.1 – Prijzenblad mobiele telefonie	X	–
5	Bijlage 7.2 – Prijzenblad smartphones	–	X
6	G1.1 – Programma van Wensen	X	-
7	G1.2 – Migratieplan mobiele abonnementen/private APN	X	–
8	G1.3 – Kwaliteit dienstverlening incl. milieucriteria	X	–
9	G1.4 – Kwaliteit aangeboden oplossing	X	–
10	G2.1 – Implementatieplan smartphones	–	X
11	G2.2 – Kwaliteit dienstverlening en duurzaamheid	–	X
12	G2.3 – Toekomstige leveringen	–	X
13	Volmacht ondertekenaar, indien van toepassing	Indien van toepassing	Indien van toepassing

bevolkingsonderzoek nederland

9.1: Na voorlopige gunning

Nr.	Bewijsstuk	Perceel 1	Perceel 2
1	Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	X	X
2	Verklaring Belastingdienst	X	X
3	Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf	X	X
4	Bewijs beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	X	X
5	ISO 14001 of gelijkwaardig	–	X
6	ISO 27001 of gelijkwaardig	X	X
7	Verklaring producent/vendor inzake vereiste kwalificaties	–	X

10- Planning

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	24-09-2026
Aanmelden pre-bid meeting	12-10-2026, 09.00 uur CET
Eerste vragenronde: vragen stellen uiterlijk t/m	12-10-2026, 12.00 uur CET
Pre-bid meeting, op locatie te Utrecht bij BVO NL	13-10-2026, 10.30 uur CET
Versturen eerste Nota van Inlichtingen uiterlijk	19-10-2026
Tweede vragenronde: vragen stellen uiterlijk t/m	26-10-2026, 12.00 uur CET
Versturen laatste Nota van Inlichtingen uiterlijk	02-11-2026
Deadline aanleveren inschrijvingen	16-11-2026, 12.00 uur CET
Verzenden voorgenomen gunningsbeslissing	16-12-2026
Deadline aanleveren bewijsstukken voorlopig gegunde opdrachtnemer	23-12-2026, 12.00 uur CET
Verificatiemeeting met voorlopig gegunde opdrachtnemer(s), tijdstip nog te bepalen. Deze meetingen zullen per perceel separaat worden gehouden	Eerste / tweede week januari, tijdstip en datum nog te bepalen
Bezwaartermijn eindigt	13-01-2027
Definitieve gunning / ingangsdatum overeenkomst	13-01-2027

heeft verwijderd: , tijdstip nog te bepalen, waarschijnlijk 12.30 uur