

Bijlage 8 Vragen

Algemeen

Het antwoord op de vraag moet concreet zijn. Dat betekent dat het SMART moet zijn geformuleerd. De procedures moeten planmatig zijn beschreven. Onder planmatig wordt verstaan dat in het antwoord een planning is opgenomen. Bovendien houdt planmatigheid in dat beschreven wordt op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is. Vervolgens dient beschreven te zijn, welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is. Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd mogen worden met een hoge puntentoekenning.

Vraag 1

Welk plan van aanpak wordt door u voorgesteld voor de plaatsing van de nieuwe apparatuur en implementatie van de nieuwe werkwijze in de organisatie?

In het plan van aanpak moet aandacht gegeven worden aan de volgende zaken:

- Instructie op zodanige wijze, dat op elke locatie gebruikers zonder verdere aanwijzingen de apparatuur kunnen bedienen. Wat betreft het Print Management Systeem geldt voor de gebruikers daarvan het zelfde.
- Duidelijke planning, per apparaat, van de aflevering, installatie en implementatie
- Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat ter voorbereiding van de PoC, die voor wat betreft de MFP's op locatie van Opdrachtgever plaatsvindt, vanaf de datum van voorlopige gunning een groot deel van de implementatie al uitgevoerd gaat worden. Opdrachtgever ontvangt graag informatie over de aard van werkzaamheden en uren, die Opdrachtgever hier aan moet besteden.
- Afstemming met de huidige leverancier ten aanzien van de afvoer van de huidige geplaatste apparatuur en de verwachte inspanning van de betreffende scholen.

In het plan van aanpak moet rekening gehouden worden met de volgende wensen:

- Alle apparatuur moet vanaf 1 september functioneren op alle locaties.
- De apparatuur moet per locatie geleverd en geïnstalleerd worden, zodat het personeel van Aanbestedende dienst niet te zwaar wordt belast.
- Wegens ruimtegebrek mag niet de situatie ontstaan, dat, langer dan één dag, de oude machine naast de nieuwe machine staat.
- Het mag niet voorkomen, dat een apparaat langer dan één dag niet beschikbaar is wegens plaatsing van het nieuwe apparaat.
- Afdrukken, die vóór de ingangsdatum van de overeenkomst, te weten 1 september 2021, worden gemaakt, worden in rekening gebracht volgens de overeengekomen tikprijzen. Pas vanaf 1 september mogen huurkosten in rekening worden gebracht.
- De zomervakantie voor de regio Zuid loopt van 24 juli t/m 5 september 2021.

Vraag 2

Wat is uw voorstel voor een service level agreement (SLA)

De inschrijver dient alle kenmerken van het beheer-, onderhouds-, en supportvoorstel te benoemen, waarin tenminste de volgende zaken moeten zijn opgenomen:

- Beschrijving (inhoud), frequentie, duur en tijdstip periodiek beheer en onderhoud;
- Aanmeldingsprocedure storingen;
- Afmeldingprocedure;
- Escalatieprocedure
- Personele invulling;
- Vervangen van apparatuur of onderdelen;
- Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie;

Vraag 3

SVOPL vraagt aan de inschrijver per kwartaal managementinformatie aan te leveren. Geef een beschrijving van de manier waarop deze managementinformatie wordt geïnterpreteerd, zodanig dat de dienstverlening en daarmee de inzet van de apparatuur geoptimaliseerd wordt. Uiteraard dient u hiermee ook aan te geven, wat in uw ogen optimale dienstverlening is en waarom. Geef uw eigen definitie van optimaal én dienstverlening en beantwoordt vanuit die definities de vraag.

Vraag 4

Met deze aanbesteding wordt SAAS dienstverlening uitgevraagd. Het is voor aanbestedende dienst vanuit continuïteitsoogpunt van belang dat deze dienstverlening berust op een publiek toegankelijk cloud platform. T.b.v. communicatie tussen de geleverde SAAS dienst en de component op locatie worden aanvullende netwerkcomponent(en) (VPN) niet toegestaan. Wel is het toegestaan om, indien de oplossing dat vereist/ dit meerwaarde biedt, (server) componenten op locatie aan te bieden. Deze moeten in dat geval via internet communiceren met de SAAS oplossing, zonder VPN. Beschrijf uw oplossing, waarbij van belang is dat deze oplossing het bovenstaande zo veel mogelijk benadert. Naar mate uw oplossing het bovenstaande meer benadert, wordt uw antwoord hoger gewaardeerd.