

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. Neem indien mogelijk ook risico's en beheersmaatregelen op in uw antwoord.

Vraag 1 (20 punten)

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 2 (15 punten)

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.
- 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.
- Alle apparatuur moet vanaf 1 november functioneren op alle locaties.

Vraag 3 (15 punten)

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.

Vraag 4 (5 punten)

Wat ziet u als de kern van uw activiteiten en hoe staat dit in relatie tot de uitvoering van deze

opdracht?