

## Bijlage 3      Gunningscriteria

Inschrijver dient SMART antwoord te geven op onderstaande gunningscriteria. Bij overschrijding van het aangegeven maximum wordt het overschreven aantal A4's terzijde gelegd en zal de score slechts gebaseerd zijn tot en met het maximum gestelde aantal A4's. Het door Inschrijver ingediende antwoord moet voldoen aan het maximum aantal A4 per subgunningscriteria, lettertype Arial 10 en minimaal regelafstand 1 beslaan.

Omschrijving		Beoordeling en randvoorwaarden
<b>Wens</b>	<b>1. Prijs</b>	
1.1	Inschrijver geeft een totaalprijs voor de grootschalige vervanging, diensten, implementatie en inname (zie Bijlage 4 prijzenblad).	Beoordeling: Zie paragraaf 8.3.
1.2	<p>Inschrijver beschrijft hoe hij een lage netto inkoopprijs realiseert en garandeert en hoe hij dit meetbaar maakt bijvoorbeeld middels benchmarks. Daarnaast beschrijft de inschrijver in welke mate Gemeente profiteert van inkoopvoordelen, en welke mate van transparantie inschrijver hierover gedurende de overeenkomst geeft.</p> <p>Inschrijver beschrijft ook hoe hij eventuele jaarlijkse voordelen (zoals kick-back fee's) ook ten gunste laat komen voor de Gemeente.</p>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4.</p>
<b>Wens</b>	<b>2. Diensten</b>	
2.1	<p>Gemeente Zoetermeer wenst dat het <b>melden</b> van incidenten, bestellingen, retourneren, defecten, leveringen, het stellen van vragen en indienen van wijzigingsvoorstellen verloopt via de eigen applicatie TOPdesk.</p> <p>Denk hierbij aan het doorzetten van defect meldingen waarvoor vervanging noodzakelijk is. Medewerker meld dit via TOPdesk van Gemeente en kan eenvoudig en volledig digitaal worden doorgegeven aan Inschrijver.</p> <p>Inschrijver kan hiervoor mogelijk het eigen registratiemiddel koppelen aan TOPdesk om handmatige registratie te minimaliseren. <a href="https://developers.topdesk.com/">https://developers.topdesk.com/</a></p> <p>Inschrijver beschrijft het proces en de afhandeling van incidenten, bestellingen, retourneren, defecten, leveringen, het stellen van vragen en indienen van wijzigingsvoorstellen in combinatie met Topdesk en het klantenportaal van Inschrijver.</p>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Omvang: maximaal 1/2 A4.</p>
2.2	Gemeente Zoetermeer wenst dat ICT middelen per medewerker <b>plaats onafhankelijk</b> verstrekt en/of ingenomen kunnen worden zonder tussenkomst of met minimale inspanning van Gemeente.	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Beschrijving bevat minimaal de klantreis waarin wordt</p>

	<p>Uitgangspunt 1: medewerker ontvangt ICT middelen op de gewenste locatie en stuurt ICT middelen vanuit gewenste locatie.</p> <p>Uitgangspunt 2: Gemeente heeft geen adresgegevens voor handen van de gebruiker. Inschrijver komt de locatie overeen met de gebruiker waar de spullen worden afgeleverd of ingenomen.</p> <p>Niet afgeleverde en geretourneerde middelen worden bij voorkeur nogmaals bij de medewerker aangeboden.</p>	<p>toegelicht hoe communicatie tussen gebruiker en inschrijver plaatsvindt.</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4.</p>
2.3	<p>Indien de gebruiker de voorkeur heeft om verstrekking of inname van ICT middelen <b>op het stadhuis</b> te laten plaatsvinden, omschrijft inschrijver in hoe dit met minimale inspanning van Gemeente kan plaatsvinden.</p>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Beschrijving bevat minimaal de oplossing en de klantreis waarin wordt toegelicht hoe de gebruiker eenvoudig ontvangst en inname van ICT middelen kan realiseren met minimale inspanning van Gemeente.</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4</p>
2.4	<p>Gemeente Zoetermeer wenst dat de gebruiker een '<b><u>Unboxing experience</u></b>' ervaart.</p> <p>Inschrijver beschrijft hoe de klantreis is voor de medewerker vanaf het moment van ontvangst van de leveringsdoos tot het moment van in gebruik name van de ICT middelen. Denk hierbij aan branding, instructie en support.</p>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4.</p>
2.5	<p>Gemeente Zoetermeer wenst dat werkzaamheden gerelateerd aan het <b>verstrekken</b> van ICT middelen bij het in dienst treden van nieuwe medewerkers zo veel als mogelijk uitgevoerd worden door inschrijver.</p> <p>Inschrijver beschrijft in zijn aanbieding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe de bestelprocedure werkt</li> <li>• Hoe ICT middelen in één logistiek transport door de medewerker worden ontvangen</li> <li>• Hoe laptops kant en klaar verstuurd worden zodat de medewerker direct kan inloggen en aan de slag kan</li> <li>• Hoe laptops aangemeld worden bij de Gemeente Zoetermeer Microsoft Endpoint Manager Tenant</li> <li>• Hoe de CMDB registratie up-to-date blijft en koppelt met onze TOPdesk omgeving.</li> <li>• Hoe en hoeveel formele momenten zoals het ondertekenen van de bruikleenovereenkomst en het ondertekenen van in ontvangst nemen van middelen (niet uitputtend) digitaal en gebruiksvriendelijk in dit proces zitten.</li> </ul>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Beschrijving bevat de klantreis waarin wordt toegelicht hoe de gebruiker de ICT middelen ontvangt en hoe de gebruiker gedurende de dienst geïnformeerd wordt over de levering. Tevens bevat de beschrijving hoe de Gemeente geïnformeerd wordt over de status.</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe inschrijver informatie over dit proces in geordende en toegankelijke staat bijhoudt en vernietigt.</li> <li>• Hoe inschrijver rapporteert over de verstrekte ICT middelen</li> <li>• Hoe inschrijver vertrouwelijk omgaat met privé gegevens van medewerkers</li> </ul>	
2.6	<p>Gemeente Zoetermeer wenst om werkzaamheden gerelateerd aan het <b>vervangen</b> van ICT middelen zo veel als mogelijk uit te laten voeren door inschrijver.</p> <p>Inschrijver beschrijft in zijn aanbieding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe de procedure van omwisselen verloopt</li> <li>• Hoe voorkomen wordt dat ICT middelen onnodige vervanging worden</li> <li>• Welke samenwerking met de ICT servicedesk van Gemeente noodzakelijk is</li> <li>• Hoe de periode dat de medewerker zonder naar behoren werkende ICT middelen zit zo kort mogelijk wordt gemaakt en welke garanties over die periode gegeven kunnen worden</li> <li>• Hoe de medewerker eenvoudig (defecte) ICT middelen veilig retour kan sturen</li> <li>• Hoe de CMDB registratie up-to-date blijft en koppelt met onze TOPdesk omgeving.</li> <li>• Hoe inschrijver omgaat met het professioneel verwijderen van data op de teruggenomen ICT middelen.</li> <li>• Hoe inschrijver de CMDB registratie up-to-date houdt en deelt met Gemeente.</li> </ul> <p>We willen voorkomen dat er onnodig wordt vervangen. Als hardware kapot gaat zou er op de Servicedesk vervangende apparatuur (leenlaptop) beschikbaar moeten zijn.</p>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2 Beschrijving bevat hoe Inschrijver garandeert dat onnodige vervanging wordt geminimaliseerd. Daarnaast bevat beschrijving de klantreis waarin wordt toegelicht hoe de gebruiker de ICT middelen kan omruilen en hoe de gebruiker gedurende de dienst geïnformeerd wordt over de status.</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4.</p>
2.7	<p>Gemeente Zoetermeer wenst om werkzaamheden gerelateerd aan het <b>terugnemen</b> van ICT middelen bij uit dienst zo veel als mogelijk uit te laten voeren door de inschrijver.</p> <p>Inschrijver beschrijft in zijn aanbieding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe Inschrijver het bericht ontvangt dat een medewerker uit dienst gaat.</li> <li>• Hoe de medewerker eenvoudig ICT middelen veilig retour kan sturen.</li> <li>• Hoe inschrijver omgaat met het professioneel verwijderen van data op de teruggenomen ICT middelen.</li> <li>• Hoe medewerker bewijs krijgt van inname en hoe Gemeente wordt geïnformeerd.</li> <li>• Hoe de CMDB registratie up-to-date blijft en koppelt met onze TOPdesk omgeving.</li> </ul>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Beschrijving bevat minimaal de klantreis waarin wordt toegelicht hoe de gebruiker eenvoudig de ICT middelen retour kan zenden en hoe de Gemeente geïnformeerd wordt over de status.</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe medewerker wordt herinnerd bij het niet tijdig retour zenden van ICT middelen en welke escalatiepaden hierbij worden voorgesteld.</li> <li>Hoe laptops afgemeld worden bij de Gemeente Zoetermeer Microsoft Endpoint Manager Tenant.</li> <li>Hoe de procedure afwijkt indien medewerker ervoor kiest ICT middelen in te leveren bij de ICT Servicedesk van Gemeente.</li> <li>Hoe ingenomen ICT middelen worden ingezet en gerepareerd voor nieuwe medewerkers.</li> </ul>	
2.8	<p>Gemeente Zoetermeer wenst dat nadere bestellingen die per bulk (<b>kleinschalige vervanging</b>) verstrekt worden per medewerker plaats onafhankelijk verstrekt worden zonder tussenkomst of met minimale inspanning van Gemeente.</p> <p>Niet geleverd retour ontvangen middelen worden bij voorkeur nogmaals bij de medewerker aangeboden (zie ook 2.2).</p> <p>Inschrijver beschrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe de nadere bestelling van de kleinschalige vervanging en levering plaatsvindt.</li> <li>Hoe contact wordt gelegd met gebruiker in het geval van een retourzending en hoe het proces alsnog succesvol wordt voltooid.</li> <li>Hoe inschrijver te allen tijde inzicht geeft in het verloop van het proces.</li> </ul>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4.</p>
2.9	<p>Gemeente Zoetermeer wenst de mogelijkheid om nadere bestellingen (kleinschalige vervanging) <b>niet persoonsgebonden</b> te ontvangen en op het stadhuis geleverd te krijgen.</p> <p>Inschrijver beschrijft in zijn aanbieding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe de nadere bestelling afwijkt van het in 2.7 beschreven proces.</li> <li>Hoe CMDB registratie eruit ziet</li> <li>Hoe wijzigingen in de CMDB eenvoudig aangegeven/doorgevoerd kunnen worden</li> </ul>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Omvang: maximaal 1/2 A4.</p>
2.10	<p>Gemeente Zoetermeer wenst niet uitgevraagde relevante diensten als optie in de aanbieding te ontvangen.</p> <p>Inschrijver geeft hierbij aan waarom de aangegeven diensten relevant en meerwaarde hebben en wat de eventuele voordelen en nadelen zijn om deze diensten bij inschrijver onder te brengen.</p>	<p>Diensten worden beschreven met prijsindicatie en zijn geen onderdeel van de waardering. Prijsindicatie wordt niet opgenomen in prijzenblad.</p> <p>Omvang: maximaal 1/2 A4.</p>

Wens	3. Implementatie	
3.1	Gemeente Zoetermeer wenst bij aanvang van de overeenkomst grootschalig ICT middelen te vervangen.	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Omvang: maximaal 4 A4</p>

	<p>Inschrijver beschrijft in een aparte bijlage een plan van aanpak waarin staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het plan om deze vervanging te realiseren inclusief uitgifte en inname oude ICT middelen. Het plan moet onderverdeeld zijn in fases (mijlpalen), waarbij per fase het doel van de fase is gedefinieerd en de mijlpaalproducten zijn omschreven.</li> <li>• Een globale realistische planning.</li> </ul>	
3.2	<p>Gemeente Zoetermeer wenst bij aanvang van de overeenkomst een <b>demo-opstelling</b> van de ICT middelen te krijgen van Inschrijver die medewerkers helpen bij het kiezen van de meest geschikte laptop.</p> <p>Inschrijver beschrijft in het plan van aanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe de demo wordt ingericht.</li> <li>- Hoe gebruiker geholpen wordt in het maken van de juiste keuze.</li> </ul>	<p>Beoordeling: Zie tabel 3 paragraaf 8.2</p> <p>Omvang: maximaal 1 A4</p>