

1 Verslag marktconsultatie 'Systeem ter ondersteuning bestuurlijke besluitvorming'

1.1 Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer (Haarlemmermeer) heeft in 2020 een Europese aanbesteding gehouden voor de Computerregeling Kindpakket, welke de gemeente heeft moeten intrekken vanwege een procedureel gebrek.

Bij genoemde aanbesteding heeft de gemeente één inschrijving ontvangen. Het feit dat er voor deze aanbesteding maar één inschrijving is binnengekomen is voor de gemeente reden geweest om de aanbesteding grondig te evalueren. Op grond van de evaluatie heeft de gemeente besloten een marktconsultatie te houden ten behoeve van een eventuele her-aanbesteding, waarvoor in totaal 5 partijen zijn uitgenodigd. Het marktconsultatiedocument bevat het Programma van Eisen en de Pakket-Eisenlijst uit de aanbesteding uit 2020 waarop wij feedback hebben gevraagd aan genoemde 5 marktpartijen. Middels dit verslag wordt de reactie van marktpartijen beschikbaar gesteld.

Van de 5 partijen die gevraagd zijn deel te nemen aan de marktconsultatie hebben uiteindelijk ook 5 partijen deelgenomen. De reacties van de 5 marktpartijen waren helder en hebben geen vragen opgeroepen bij de gemeente. Echter, met één partij heeft de gemeente besloten om in gesprek te gaan.

Naast de in het marktconsultatiedocument verstrekte informatie, heeft Gemeente Haarlemmermeer noch mondeling noch schriftelijk informatie verstrekt die relevant is voor de (Europese) aanbesteding.

Hieronder zal per categorie een beknopte en geanonimiseerde terugkoppeling van de reacties van de 5 respondenten worden weergegeven. Dit is inclusief de informatie die tijdens het genoemde gesprek met één van de respondenten mondeling door de betreffende respondent is verstrekt.

2 Gestelde vragen en reacties van respondenten

2.1 A. Algemene Dienstverlening

Respondenten geven aan dat ze aan het merendeel van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Echter, enkele respondenten geven aan dat:

- Het aanleveren van de managementrapportage ook in Excel mogelijk zou moeten zijn;
- Het mogelijk zou moeten zijn om "(5) de hoeveelheid klachten en de aard van de klachten" en "(6) het percentage "Dead on Arrivals" (DOA)" buiten de rapportage om beschikbaar te stellen;
- De procedure en scope van de kwaliteitstoets idealiter aan de voorkant duidelijker wordt gemaakt.

2.2 B. Algemene Producteisen

Respondenten geven aan dat ze aan het merendeel van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Echter, enkele respondenten geven aan dat:

- De vereiste tarieven voor de pakketten niet hoog genoeg zijn;
- Niet alle gevraagde producten binnen het assortiment van de respondent vallen;
- Een mouse en mousepad niet noodzakelijk zijn als onderdeel van het pakket;
- Het maximale gewicht van de apparatuur beter 1,9 kg in plaats van 1,7 kg kan zijn.

2.3 C. Laptopeisen

Respondenten geven aan dat ze aan het merendeel van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Echter, enkele respondenten geven aan dat:

- Het uitvragen van een Intel Core i3-processor of gelijkwaardig niet noodzakelijk is. Een lagere specificatie kan ook voldoende zijn en een gunstig effect op het kostenplaatje hebben;
- De vereiste batterijduur niet realistisch is wanneer de laptop ook wordt gebruikt voor gaming;
- Het niet noodzakelijk is een 13" scherm uit te vragen, 11" zal voldoende moeten zijn en heeft een gunstig effect op het totale kostenplaatje;
- Het mogelijk niet noodzakelijk is een intern werkgeheugen van 8 GB of hoger uit te vragen, een lager intern werkgeheugen heeft mogelijk een gunstig effect op het totale kostenplaatje.

2.4 D. Chromebook-eisen

Respondenten geven aan dat ze aan het merendeel van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Echter, enkele respondenten geven aan dat:

- Het niet noodzakelijk is een 13" scherm uit te vragen, 11" zal voldoende en passend moeten zijn.

2.5 E. Tablet-eisen

Enkele respondenten geven aan dat ze aan de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Andere respondenten geven aan niet aan de gestelde eisen te kunnen voldoen.

2.6 F. Software eisen voor laptops en Chromebook

Respondenten geven aan dat de gevraagde software normaliter door de scholen wordt gefaciliteerd en dat het uitvragen van een dergelijke eis kostenverhogend werkt.

2.7 G. Software eisen voor tablets

Respondenten geven aan dat de gevraagde software normaliter door de scholen wordt gefaciliteerd en dat het uitvragen van een dergelijke eis kostenverhogend werkt.

2.8 H. Garantie

Respondenten geven aan dat ze aan de gestelde eis kunnen voldoen.

2.9 I. Portal- Online (bestel)eisen

Respondenten geven aan dat ze aan het merendeel van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Echter, enkele respondenten geven aan dat:

- Het telefonisch doorgeven van bestellingen niet mogelijk is;
- Het voor gemeente niet mogelijk is om zelf gebruikers/bestellers toe te voegen of te verwijderen. Dit gaat via de opdrachtnemer.

2.10 J. Leveringen

Respondenten geven aan dat ze aan een groot gedeelte van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Echter, enkele respondenten geven aan dat:

- De wens bestaat dat er vanuit de gemeente voldoende communicatie richting opdrachtnemer is over de te verwachten volumes. Enkele respondenten spreken over een afnameverplichting;
- Verzendkosten niet zijn inbegrepen en dat bezorging op zaterdag niet mogelijk is of kostenverhogend werkt;
- Het niet voor alle respondenten mogelijk is een handleiding en een flyer/folder van de Opdrachtnemer met de contactgegevens van de klantenservice toe te voegen bij de levering;
- Niet alle eisen ten aanzien van de DOA's realistisch zijn.

2.11 K. Reparaties

Respondenten geven aan dat ze aan een groot gedeelte van de gestelde eisen kunnen voldoen. Echter, er worden kanttekeningen gemaakt bij de haalbaarheid van de gevraagde SLA. Daarnaast is het proces hoe om te gaan met total loss en reparaties die buiten de garantie vallen niet helder.

2.12 L. Facturatie

Alle respondenten geven aan dat ze aan de gestelde eisen kunnen voldoen.

2.13 M. Koptelefoon

Alle respondenten geven aan dat ze aan de gestelde eisen kunnen voldoen.

2.14 N. Beschermhoes voor laptop, Chromebook en tablet

Respondenten geven aan dat ze aan het merendeel van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen.

Echter, enkele respondenten geven aan dat:

- Een beschermhoes over het algemeen geen schouderband heeft en dit ook niet noodzakelijk is;
- De buitenkant van de hoes van Polyester is, maar de binnenkant van Leica;
- Een blauwe en grijze hoes ook zou moeten voldoen;
- Er bij refurbished apparatuur ook een refurbished hoes ter beschikking wordt gesteld.

2.15 O. Eisen ten aanzien van de Technische bekwaamheid

Respondenten geven aan dat ze aan het merendeel van de gestelde eisen van dit onderdeel kunnen voldoen. Niet alle respondenten hebben ervaring met de garantieafhandeling, support en het correctief onderhoud van apparatuur zoals omschreven in het Programma van Eisen ten behoeve van de doelgroep.

2.16 P. Overige opmerkingen

Respondenten hadden de volgende algemene opmerkingen ten aanzien van het Programma van Eisen:

- Met genoemde vaste prijzen per pakket is het lastig om de apparatuur te leveren, aan alle eisen te voldoen en nog een rendabele marge te genereren;
- De ambitie ten aanzien van duurzaamheid en circulariteit kan naar een hoger niveau worden getild;

- Het aanbieden van een verzekering (met een beperkt eigen risico) tegen schade en diefstal is mogelijk voor een marginale verzekeringspremie per apparaat;
- Het aanbieden van een verzekering is mogelijk wanneer de opdracht wordt uitgevraagd als een 'as a service' dienstverlening;
- Eisen die gesteld worden aan het gewicht van een notebook (max 1.7 KG) in combinatie met de genoemde vaste prijzen per pakket zullen resulteren in het aanbieden van low end A-merk notebooks die van mindere kwaliteit zijn. De ervaring leert dat laptops die slechts 200 gram zwaarder zijn veel degelijker en sneller zijn waardoor de gebruiker meer tevreden is en minder uitval heeft bij val-, druk- of stootschade;
- Enkele respondenten geven aan om de geschiktheidseisen ten aanzien van technische bekwaamheid te verhogen. (N.B. De wet verplicht de gemeente juist om ervoor te zorgen dat de gestelde eisen niet disproportioneel zijn en dat de opdracht voldoende toegankelijk blijft voor het MKB.);
- Enkele respondenten geven aan graag te werken in een combinatie van hoofd- en onderaannemerschap. (N.B. Binnen de standaard aanbestedingsprocedure is dit reeds mogelijk. Het is mogelijk om zelfstandig in te schrijven, in te schrijven met een beroep op een derde, dan wel in combinatie in te schrijven. Dit staat ook vermeld in de aanbestedingsstukken.).