Programma van Wensen

Bijlage 5 Programma van Wensen bij

Openbare Europese Aanbesteding

voor leveringen ICT-Werkplek apparatuur

en aanvullende dienstverlening

Perceel 1

Aanbestedende dienst:	Albeda
Opgesteld door:	Afdeling Inkoop Albeda
In Opdracht van:	Directie ICT
Datum:	8 april 2022
Versie	1.0

Inhoud

Perceel 1 Programma van Wensen 3
1. Hardware specificities en toekomst 3
2. Besparingen en toekomst 4
3. Dienstverlening en toekomst 5
4. Veiligheid 7
5. Technologiën en toekomst 8
6. Aftersales 9
7. Social Return 10
8. Duurzaamheid 11

~~**Perceel 1 Programma van Wensen** ..... 3~~
~~1. Hardware specificaties ..... 3~~
~~2. Besparingen en toekomst ..... 4~~
~~3. Differentiatie in dienstverlening ..... 5~~
~~4. Veiligheid ..... 6~~
~~5. Technologiën en toekomst ..... 7~~
~~6. Aftersales ..... 8~~
~~7. Social Return ..... 9~~
~~8. Duurzaamheid ..... 10~~

Perceel 1 Programma van Wensen

In dit document is het programma van wensen verder uitgewerkt. Aan Inschrijver wordt gevraagd kort en bondig antwoord te geven op de gestelde wensen. De beoordeling op de wensen zal plaats vinden volgend het beoordelingskader zoals beschreven in paragraaf 6.4 van het bestek. De beoordelingscommissie (specialisten van de afdeling ICT, onderwijsafdelingen en contractmanager) beoordelen de antwoorden vanuit hun eigen expertise. Voor ieder antwoord dient Inschrijver dit te verzorgen op max. 1 A4.
Eventuele extra diensten dienen door inschrijver op het pricingsheet bij “overige tarieven” te woorden gespecificeerd

1. Hardware ~~specificaties~~specificities en toekomst

In het programma van eisen zijn vereisten opgesteld waaraan de apparatuur minimaal moet voldoen.

In het PvE wordt uitgevraagd de basisspecificaties. Hier moet minimaal door de inschrijver aan worden voldaan. Met deze vraag wordt inschrijver in de gelegenheid gesteld standaard mogelijkheden toe te voegen. Van belang voor aanbestedende dienst is dat de aangeboden apparatuur goed past binnen de uit te voeren werkzaamheden binnen de aanbestedende dienst. Docenten wisselen vaak van werkplek waarbij niet altijd gebruik kan worden gemaakt van een bedraad netwerk, hebben snel en duidelijk een goed overzicht van digitale documenten en applicaties nodig.

Welke extra specificaties biedt u aan boven de minimaal geëiste specificaties? Daarbij ook ingaan hoe hieraan invulling kan worden gegeven bij vervangende apparatuur.

Vraag: Inschrijver wordt gevraagd voor de hierboven genoemde onderdelen een beknopte toelichting te geven waarin concreet aan de orde wordt gebracht de invulling hiervan en daar waar mogelijk aanvullende functionaliteiten worden aangeboden.

De antwoorden worden beoordeeld op toepasbaarheid, uitvoerbaarheid en realistische haalbaarheid.

In totaal zijn voor dit onderdeel 70 punten te scoren.

2. Besparingen en toekomst

Zoals beschreven in het bestek heeft de aanbestedende dienst de verwachting dat door concurrentiestelling voor de looptijd van de raamovereenkomst borging van kwaliteit van de aangeboden apparatuur en diensten in combinatie met een concurrerende prijs is te realiseren. De inschrijver dient de werkplekapparatuur aan te bieden gebaseerd op het volgende uitgangspunt: Inkoopprijs (netto inkoopprijs inschrijver) + Opslag (marge leveranciers) = Verkoopprijs (inkoopprijs aanbestedende dienst) incl. BTW.

Verder wordt de catalogus jaarlijks geëvalueerd en eventueel aangepast aan nieuwe en/of veranderende eisen en wensen.

Vraag: Op welke wijze garandeert inschrijver een concurrerende prijs van deze hardware uit de zakelijke lijn te kunnen verzorgen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (incl.verlengingsperiode)? Graag een beknopte toelichting waarin Inschrijver te kennen geeft hoe dit te realiseren.

Het antwoord wordt beoordeeld op toepasbaarheid, uitvoerbaarheid en realistisch haalbaarheid.

In totaal zijn voor dit onderdeel 200 punten te scoren.

3. ~~Differentiatie in~~ Dien~~dien~~stverlening en toekomst

~~Binnen Albeda zijn meerdere groepen gebruikers te onderscheiden.~~ In het PvE zijn minimale voorwaarden opgenomen over de door de inschrijver te verzorgen dienstverlening. Binnen Albeda zijn meerdere groepen gebruikers te onderscheiden die hiervan gebruik gaan maken. ~~Dit~~ Wellicht zijn in de basis dienstverlening aanvullende diensten die inschrijver kan verzorgen, ~~met een~~ specifiek voor de ~~e vraag naar~~ ondersteuning voor Albeda, maar ook voor de individuele medewerker. Daarbij kan bij specifieke opleidingen niet standaard werkplekapparatuur maar specialistische apparatuur moeten worden ingezet. Ook hierbij kan inschrijver gevraagd worden dit te ondersteunen. Van belang voor Albeda is het borgen van het leveren van kwalitatief goede dienstverlening en leveringsbetrouwbaarheid ~~op de manier van werken, maar ook op niet standaard werkplekapparatuur (zie PvE). Dit vraagt naar mogelijke verschillende vormen van invulling van dienstverlening.~~

Vraag: Op welke wijze kan ~~adviseert en ondersteunt~~ inschrijver gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (incl. verlengingsperiode) ~~de aanbestedende dienst~~ aanvullende dienstverlening verzorgen voor de aanbestedende dienst en de medewerkers daarvan. De kosten voor deze aanvullende dienstverlening zijn opgenomen in door inschrijver in te vullen opslagpercentage in he prijzenblad. ~~om de juiste keuze te maken in de te leveren apparatuur en de te verzorgen dienstverlening. Hierbij te denken aan het samenstellen en het leveren van standaard en specialistische apparatuur, de wijze van prijsvorming, ook van de aanvullende diensten, die hierop kunnen worden verleend. Van belang voor Albeda is het borgen van het leveren van kwalitatief goede apparatuur en diensten voor een concurrerende prijs en leveringsbetrouwbaarheid.~~ De uitvoering hiervan kan zowel op Albeda locatie ~~evt. in opdracht van de aanbestedende dienst, ook~~ plaatsvinden, maar ook op het huisadres van medewerkers van Albeda.

Onder aanvullende diensten wordt onder meer – dit is ~~dus~~ geen limitatieve opsomming- begrepen:

- Wanneer in bulk uitgeleverd het ter plaatste en werkend opleveren van de geleverde werkplekapparatuur (incl. opruimen en meenemen van verpakkingsmateriaal).
- Uitgepakt leveren van bestellingen (in overleg met de aanbestedende dienst)
- Afkoppelen, ~~en~~ verzamelen en inname van de oude ~~standaard~~ werkplekapparatuur. ~~ken/verplaatsen van bestaande Standaardwerkplekken.~~
- ~~Uitpakken nieuwe standaard Werkplekken (incl. opruimen en meenemen van verpakkingsmateriaal).~~
- ~~Uitgepakt leveren van bestellingen (in overleg met de aanbestedende dienst)~~
- ~~Fysiek installeren en aansluiten van nieuwe werkplekken.~~
- Het afvoeren van overtollige oude werkplekapparatuur ~~ken~~ met een gegarandeerde deskundige verwijdering van alle data, incl. de financiële opbrengst van de hardware tegen dagprijzen (of verrekening daarvan).
- Reparatie op iedere gewenste locatie.
- Advisering bij selecteren niet standaard werkplekapparatuur
- ~~1e lijns servicedesk~~

Inschrijver wordt gevraagd een toelichting te geven waarin minimaal de bovenstaande

punten aan de orde komen met daarbij de mogelijkheden die inschrijver aanbiedt. Het antwoord wordt als geheel beoordeeld op de kwaliteit van de gehele dienstverlening en de mate waarop u marktconforme tarieven kunt waarborgen.

In totaal kunnen 140 punten voor dot onderdeel worden toegekend.

4. Veiligheid

De aanbestedende dienst heeft baat bij een snelle, soepele inrichting van de werkplek. Dit mag niet ten koste gaan van de veiligheid. In tegendeel, de aanbestedende dienst wil deze vergroten. De ICT werkplek wordt steeds mobieler en heeft niet altijd een aanwijsbare eigenaar. Daarbij zijn de locaties semi-openbaar en worden zeer druk bezocht. De fysieke en data beveiliging van de ICT werkplek wordt daarom in de toekomst steeds belangrijker.

Vraag: Wat adviseert u de aanbestedende dienst de beveiliging te organiseren inzake de af te nemen en reeds geïnstalleerde apparatuur.

Inschrijver wordt gevraagd een beknopte toelichting te geven waarin het advies wordt gegeven over het hierboven genoemde. Het antwoord wordt als geheel beoordeeld op de toepasbaarheid, uitvoerbaarheid en realistische haalbaarheid.

In totaal kunnen 30 punten worden toegekend.

5. Technologiën en toekomst

De aanbestedende dienst zoekt flexibele ICT oplossingen die qua technologie mee bewegen met de huidige inrichting en omvang van de aanbestedende dienst. Nieuwe technologieën sluiten aan bij de huidige wensen voor flexibele, schaalbare werkplekken. Er worden onder meer steeds meer clouddiensten afgenomen in plaats van geïnstalleerde applicaties. Hierdoor worden gaandeweg andere eisen gesteld aan de ICT werkplek. De behoefte om hier flexibel mee om te gaan is urgent. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze flexibel kan meebewegen met de ontwikkelingen binnen Aanbestedende dienst en de markt.

Vraag: Op welke wijze kan Inschrijver ondersteuning geven zodat de aanbestedende dienst kan meebewegen in de hierboven beschreven context met zo min mogelijke consequenties.

Inschrijver wordt gevraagd een beknopte toelichting te geven waarin het advies wordt gegeven overhet hierboven genoemde. Het antwoord wordt beoordeeld op toepasbaarheid, uitvoerbaarheid en realistisch haalbaarheid.

In totaal kunnen 70 punten worden toegekend.

6. Aftersales

Voor bestellers / gebruikers van werkplekken is een efficiënte garantieafhandeling, zeker nu er ook steeds meer vanuit huis wordt gewerkt, van wezenlijk belang. De aanbestedende dienst maakt gebruik van Topdesk.

Vraag: Op welke wijze kan Inschrijver de garantieafhandeling van de apparatuur afhandelen waarbijde inzet van de aanbestedende dienst tot een minimum wordt beperkt. Hierbij is van belang voor Aanbestedende dienst dat medewerkers zo ongestoord hun (thuis)werkzaamheden kunnen blijven verrichten.

Beschrijf hoe uw garantieafhandeling is georganiseerd. U dient hierbij minimaal in te gaan op:

- Procedure omschrijving /communicatie
- Eventuele beperkingen of uitbreiding t.a.v. omvang van NBD Onsite garanties.
- Specifieke voorwaarden t.a.v. vervanging en/of reparatie binnen garantietermijnen.
- Afhandelingstermijnen.
- Support op de bestaande werkplekapparatuur
- Et cetera

Inschrijver wordt gevraagd een beknopte toelichting te geven waarin kenbaar wordt gemaakt op welke wijze de aftersales wordt uitgevoerd. Het antwoord wordt als geheel beoordeeld op de toepasbaarheid en op het zoveel als mogelijk Aanbestedende dienst ontlasten van werkzaamheden.

In totaal kunnen 70 punten voor dit onderdeel worden toegekend.

7. Social Return

De aanbestedende dienst wil met de invulling van het Social Return de gecontracteerde leverancierszoveel mogelijk uitdagen toegevoegde waarde te leveren aan het onderwijs. Op deze wijze worden leveranciers eerder partners met de aanbestedende dienst voor invulling van de maatschappelijke doelstelling waar Aanbestedende dienst voor staat.

Vraag: Van de inschrijver wordt gevraagd een plan in te dienen waarin is beschreven hoe de inschrijver vorm geeft aan SROI, hierbij kan gedacht worden aan het aanbieden van stageplaatsen,het verzorgen van gastdocentschappen, maar ook aan invulling waar Inschrijver zich in kan onderscheiden. Het plan wordt beoordeeld op werkbaarheid, haalbaarheid, effectiviteit en klantvriendelijkheid.

Inschrijver wordt gevraagd voor dit onderdeel een plan in te dienen waarin wordt toegelicht hoe invulling hieraan wordt gegeven.

Het plan wordt beoordeeld op toepasbaarheid, werkbaarheid, haalbaarheid, effectiviteit en klantvriendelijkheid.

Voor dit plan kan 10 punten worden toegekend.

8. Duurzaamheid

Aanbestedende dienst heeft vanuit de maatschappelijke functie een verantwoordelijkheid om invulling te geven aan duurzaamheid.

Vraag: De inschrijver wordt verzocht een plan in te dienen ten aanzien van het innemen en recyclenvan de hardware, de verpakkingsmaterialen en overige materialen.

Inschrijver wordt gevraagd voor dit onderdeel een plan in te dienen waarin wordt toegelicht hoe invulling hieraan wordt gegeven. Het plan wordt beoordeeld op toepasbaarheid, werkbaarheid, haalbaarheid, effectiviteit en klantvriendelijkheid.

Voor dit plan kan 10 punten worden toegekend.