

Bijlage 9 Vragen

1. Garantie en defecten

Leverancier dient te beschrijven, dat hij zorgt dat hij de volledige garantieafhandeling voor zijn rekening neemt, zonder de Aanbestedende dienst op wat voor een manier dan ook te belasten met de garantieafhandeling door de fabrikant.

De volgende zaken dienen in het antwoord in ieder geval concreet en SMART beantwoord te worden:

- Definitie 'goed functioneren'
- De relatie tussen fabrikant en Leverancier bij de garantieafhandeling
- Verantwoordelijkheid Leverancier bij garantieafhandeling
- Verantwoordelijkheid fabrikant bij garantieafhandeling
- Procesbeschrijving

2. Storingsafhandeling op de ICT hardware tijdens en na afloop van de garantietermijn

Beschrijf uw storingsafhandeling op de ICT hardware tijdens (ook als de raamovereenkomst al is afgelopen) en na afloop van de garantietermijn, zodat leverancier er voor zorgt dat de continuïteit van onderwijs gewaarborgd blijft t.a.v. (met name) touchscreens.. Daarbij is voor de aanbestedende dienst van belang, dat Aanbestedende dienst kan rekenen op een rimpelloze dienstverlening, zodat de garantie, gewaarborgd is. Geef tevens op wat de eventueel hieraan verbonden kosten zijn na afloop van de garantietermijn. Deze kosten worden niet meegewogen in de gunning.

De volgende zaken dienen in het antwoord in ieder geval concreet en SMART beantwoord te worden:

- Definitie 'rimpelloze dienstverlening'
- Procesbeschrijving. Maak hierbij een onderscheid tussen
 - dienstverlening tijdens de garantieperiode, als de raamovereenkomst nog niet is afgelopen,
 - dienstverlening tijdens de garantieperiode, als de raamovereenkomst is afgelopen, en
 - dienstverlening na de garantieperiode, als ook de raamovereenkomst is afgelopen

3. Communicatie

De eenduidige communicatie is voor de dienstverlening en storingsafhandeling voor de aanbestedende dienst van cruciaal belang. Hoe draagt u zorg voor de eenduidige communicatie met aanbestedende dienst en eventueel de fabrikant, zodat de aanbestedende dienst volledig ontzorgd wordt?

De volgende zaken dienen in het antwoord in ieder geval concreet en SMART beantwoord te worden:

- Definitie 'eenduidige'
- Definitie 'communicatie'
- Definitie 'volledige ontzorging'
- Procesbeschrijving

4. Inzet webportal

Beschrijf op welke manier u de webportal gaat inzetten om Aanbestedende Dienst optimaal te faciliteren. Denk hierbij aan aanbod, gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit.