

Programma van Wensen

Bijlage 5 Programma van Wensen
bij Openbare Europese Aanbesteding voor
leveringen ICT-Werkplek apparatuur en
aanvullende dienstverlening

Aanbestedende dienst:	Albeda
Opgesteld door:	Afdeling Inkoop Albeda
In Opdracht van:	Directie ICT
Datum:	07-09-2022
Versie	1.0

Inhoud

Programma van Wensen	3
1. Functionele specificaties en toekomst	3
2. Besparingen en toekomst.....	4
3. Dienstverlening en toekomst.....	5
4. Veiligheid	6
5. Technologieën en de toekomst	7
6. Aftersales	8
7. Social Return	9
8. Duurzaamheid.....	10

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 volgens het beoordelingskader zoals beschreven in paragraaf 6.4 van het bestek. De beoordelingscommissie (specialisten van de afdeling ICT, onderwijsafdelingen en contractmanager) beoordelen de antwoorden ieder vanuit hun eigen expertise. Voor ieder antwoord dient Inschrijver dit te verzorgen op max. het aantal A4 aangegeven per wens. Eventuele extra diensten moeten door inschrijver op het pricingsheet bij “overige tarieven” worden gespecificeerd.

Een wens bestaat uit de volgende zaken.

- Verwijzing naar bestek en/of PvE
- Welke aanvullende informatie we verwachten
- In welke context dat geplaatst moet worden
- Wat we belangrijk vinden
- Hoe de wens wordt beoordeeld

1. Functionele specificaties en toekomst

In het PvE, Bijlage 4, paragraaf 1, worden de minimale eisen die Aanbestedende dienst stelt aan de hardware uiteengezet. Hier moet het aanbod minimaal aan voldoen.

Binnen deze wens wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld om context te geven aan de aanbidding en aangeboden extra's. We verwachten een heldere en complete uiteenzetting van het aanbod dat door Inschrijver wordt gedaan in de manier van werken binnen de organisatie van Aanbestedende dienst.

Aanbestedende dienst zet in op innovatie en geeft modern, veelal digitaal ondersteund en zelfs volledig digitaal, onderwijs waarbij gebruik wordt gemaakt van multimedia, presentaties, digitaal vergaderen (met complete klassen), enzovoort.

Ook onderwijs ondersteunende afdelingen van Aanbestedende dienst maken gebruik van hun digitale werkplek om hun werk te doen. Zo wordt er veel vanuit huis gewerkt, (digitaal) vergaderd enz. En ook hierbij wordt tegelijkertijd, vaak met meer collega's, van meerdere applicaties gebruik gemaakt. Op kantoor zijn er geen eigen werkplekken meer, men maakt gebruik van flexplekken. Op merendeels van de werkplekken is er enkel toegang m.b.v. een draadloos netwerk.

Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat al haar medewerkers deze werkwijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder belemmering kunnen blijven uitvoeren en daar waar mogelijk aanvullende verbeteringen in worden gebracht. De aangeboden apparatuur moet dit nu en op termijn kunnen ondersteunen.

Vraag: Welk technisch aanbod doet Inschrijver en waar verschilt dit van de minimale eisen? Welke aanvullende voordelen heeft dit per opgenomen item (zie PvE, bijlage 4, paragraaf1) voor de huidige en toekomstige werkzaamheden van Albeda-medewerkers?

De antwoorden wordt als geheel beoordeeld (alle onderdelen moeten worden benoemd) binnen de gestelde context. U dient uw antwoord op max 4 A4 aan te bieden.

In totaal zijn voor dit onderdeel **125 punten** te scoren.

2. Besparingen en toekomst

Zoals beschreven in het bestek, hoofdstuk 2, paragraaf 2.1 en hoofdstuk 4, paragraaf 4.3, heeft Aanbestedende dienst de verwachting dat doorconcurrentiestelling voor de looptijd van de raamovereenkomst borging van kwaliteit van de aangeboden apparatuur en diensten in combinatie met een concurrerende prijs is te realiseren. 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 worden de aangeboden apparatuur en diensten jaarlijks geëvalueerd en eventueel aangepast aan nieuwe en/of veranderende eisen en wensen.

Van belang voor Aanbestedende dienst is een transparant proces met als resultaat een eerlijke prijsvorming waarbij invulling wordt gegeven aan de doelstellingen benoemd in het bestek en het P.v.E. (bijlage 4) (evt. d.m.v. een externe benchmark). Indien kosten in rekening worden gebracht voor het ondersteunen bij dit proces moet dit worden opgenomen in de calculatiesheet (bijlage 8).

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 toelichting waarin Inschrijver de procedure beschrijft hoe dit wordt gerealiseerd.

Het antwoord wordt beoordeeld op toepasbaarheid, uitvoerbaarheid en realistisch haalbaarheid. U dient uw antwoord op max 4 A4 aan te bieden.

In totaal zijn voor dit onderdeel **160 punten** te scoren.

3. Dienstverlening en toekomst

In het PvE (paragraaf 2, 3, 4, 5 en 6, en zie de SLA) zijn minimale eisen opgenomen over de door Inschrijver te verzorgen dienstverlening.

Aanbestedende dienst levert werkplekken vanuit het centrale magazijn op locatie Haastrechtstraat te Rotterdam. Dit magazijn is gesitueerd in enkele lokalen waarin werkplekken worden opgeslagen, klaar gemaakt voor uitlevering, uitgeleverd en weer opgeslagen bij uitdiensttreding van medewerkers.

De wens is om meer van bepaalde diensten uit te besteden aan Inschrijver.

Onder bepaalde diensten verstaan we onder andere (maar niet limiterend tot);

- Gedurende de lifecycle van de apparaten
 - o Kant & klaar uitleveren op locaties (eventueel verpakkingsarm, in bulk, en/of inclusief aansluiten)
 - o Het kant & klaar uitleveren op thuisadres medewerker
 - o Innemen van apparaten voor her-inzet
- Afkoppelen, verzamelen en opkopen van apparaten aan het einde van de levensduur.

Bovenstaande diensten kunnen mogelijk digitaal worden aangestuurd vanuit ons PSU-proces (Persoonlijke Standaard Uitrusting) in Topdesk en Afas. Inschrijver wordt gevraagd aanvullende diensten hierop aan te bieden.

Ieder defect apparaat wordt eerst getest door ICT-medewerkers van Aanbestedende dienst voordat deze worden aangeboden ter reparatie. Dit moet mogelijk zijn voor de al aanwezige apparatuur en de nieuw te leveren apparatuur.

- Reparatiediensten
 - o Het eenvoudig aanmelden van reparaties voor zowel de huidige install-base als nieuwe apparaten.
 - o Op elke gekozen locatie (of op Albeda locatie of thuis locatie van de medewerker, indien mogelijk)
- Administratief (CMDB)
 - o Hoe voert de leverancier Albeda van de juiste gegevens voor de CMDB in Topdesk?
 - o Hoe ondersteunt de leverancier ons bij het bijhouden van mutaties, bijvoorbeeld swaps en innames (zie eis 48)?

Het doel van Aanbestedende dienst om kostenverlaging te verwezenlijken en ruimte vrij te maken voor het onderwijs door intern slimmer te werken, maar ook bepaalde diensten uit te besteden aan onze leveranciers.

Indien dit meerkosten zal opleveren dienen deze separaat te worden opgenomen in de calculatiesheet (Calculatieblad werkplekapp. Dit onder kopje eventuele overige opties).

Vraag:

Welke diensten kan Inschrijver aanbieden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (incl. verlengingsperiode)?

Inschrijver wordt gevraagd een toelichting te geven waarin minimaal de bovenstaande punten aan de orde komen met daarbij de mogelijkheden die Inschrijver aanbiedt waaronder ook de prijsvastheid van de dienstverlening.

Het antwoord wordt als geheel beoordeeld op de kwaliteit (toepasbaar, uitvoerbaar en realistisch voor Albeda) dienstverlening en de mate waarop u marktconforme tarieven kunt waarborgen.

U dient uw antwoord op max 3 A4 aan te bieden.

In totaal kunnen **125 punten** voor dit onderdeel worden toegekend.

4. Veiligheid

Aanbestedende dienst heeft baat bij een snelle, soepele en veilige inrichting van de werkplek van een medewerker. Zie ook het PvE, paragraaf 1. Dit mag niet ten koste gaan van de fysieke en data veiligheid. In tegendeel, 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 door medewerkers, studenten en derden. De fysieke en data beveiliging van de ICT werkplek is daarom belangrijk en wordt in de toekomst steeds belangrijker voor Aanbestedende dienst.

Vraag: Welke beveiligingsmogelijkheden zijn opgenomen in de aanbidding en waarom? 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.

U dient uw antwoord op max 1 A4 aan te bieden.

In totaal kunnen **30 punten** worden toegekend.

5. Technologieën en de toekomst

Aanbestedende dienst zoekt flexibele ICT oplossingen die qua technologie mee bewegen met de huidige inrichting en omvang van Aanbestedende dienst. Zie ook het bestek, paragraaf 2.2. 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 proactief en flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen binnen de organisatie van Aanbestedende dienst en de markt.

Vraag: Op welke wijze kan Inschrijver ondersteuning geven zodat Aanbestedende dienst kan meebewegen en up-to-date blijft in de hierboven beschreven context met zo min mogelijke consequenties. Indien hier kosten voor in rekening worden gebracht dienen deze kenbaar te worden gemaakt op de pricingsheet. Deze kosten worden niet opgenomen in de TCO.

Inschrijver wordt gevraagd een beknopte toelichting te geven waarin het advies wordt gegeven over het hierboven genoemde.

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

U dient uw antwoord op max 2 A4 aan te bieden.

In totaal kunnen **70 punten** worden toegekend.

6. Aftersales

Voor Aanbestedende dienst is een efficiënte garantieafhandeling, zeker nu er ook steeds meer vanuit huis wordt gewerkt, van wezenlijk belang. Zie ook het PvE, onderdeel 4 en 10. Aanbestedende dienst maakt gebruik van Topdesk.

Vraag: Op welke wijze kan Inschrijver de garantieafhandeling van de apparatuur afhandelen waarbij de inzet van Aanbestedende dienst tot een minimum wordt beperkt. Hierbij is het voor Aanbestedende dienst van belang dienst dat haar 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, en
- Support op de bestaande werkplekapparatuur.

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.

U dient uw antwoord op max 2 A4 aan te bieden.

In totaal kunnen **70 punten** voor dit onderdeel worden toegekend.

7. Social Return

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

Vraag: Van Inschrijver wordt gevraagd een plan in te dienen waarin is beschreven hoe Inschrijver vorm geeft aan SROI. Hierbij kan er 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 toepasbaarheid, werkbaarheid, haalbaarheid, effectiviteit en klantvriendelijkheid.

U dient uw antwoord op max 1 A4 aan te bieden.

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. Dit is ook vastgesteld in het beleid van Albeda en is terug te vinden op de site. <https://www.albeda.nl/albeda-en-duurzaamheid>

Vraag: Inschrijver wordt verzocht een plan in te dienen ten aanzien van het innemen en recyclen van de hardware, de verpakkingsmaterialen en overige materialen. Daarbij wordt Inschrijver hoe daaraan invulling wordt gegeven.

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

U dient uw antwoord op max 1 A4 aan te bieden.

Voor dit plan kan **10 punten** worden toegekend.