

Bijlage 10 Vragen

1. Migratie

Beschrijf uw migratieplan voor de dienstverlening bij aanvang van het contract. Geef de migratiekosten aan per migratieactiviteit. Deze kosten worden niet meegewogen in de prijsvergelijking. De dienstverlening moet uitgevoerd worden over alle te beheren Hardware. Beschrijf per migratieactiviteit de gevolgen voor Opdrachtgever met aandacht voor de tijdsinvestering van de kant van het personeel van Opdrachtgever. Houd hierbij rekening met alle in de aanbestedingsleidraad gestelde eisen.

Belangrijke punten, die in het migratieplan naar voren moeten komen zijn de volgende:

- Migratieactiviteiten
- Wijze van toetsen van de migratieactiviteiten
- Mitigatiemaatregelen
- Een planning
- Risico's en maatregelen
- Gegarandeerde rimpelloze migratie
- Benodigde inzet van andere partijen (Opdrachtgever of leveranciers)
- Afstemming van de migratie op het opleidingsschema van Opdrachtgever. (Zie bijlage 11 Opleidingsschema)
- Kosten van de migratie

2. Wijzigingen

Alle wijzigingen die binnen het gestelde in het Programma van Eisen vallen, beschouwt Opdrachtgever als Standaard Wijziging. Geef uw definitie van een Niet-Standaard wijziging. Beschrijf vanuit deze definitie wat de procedure is, de doorlooptijd en wat de tarieven zijn per uur op senior-, medior- en juniorniveau. Geef ook aan voor welke activiteiten de verschillende niveaus worden ingezet. Prijzen worden niet meegewogen in de prijsvergelijking.

3. SLA

Stel een SLA op waarin de Incidentenafhandeling, zoals beschreven in bijlage 12 is opgenomen. In uw SLA toont u aan dat de opgegeven servicetijden en de vermelde dienstverlening door u gehaald gaan worden. Dit toont u aan door uw interne procedures te beschrijven, inclusief de kwaliteiten van de mensen die de service moeten gaan leveren. Zorg dus voor een directe relatie tussen de beschreven procedures en de servicetijden en dienstverlening.

4. Beveiliging

Rekening houdend met de wet op de privacy en de bescherming van de ICT-voorzieningen van de Opdrachtgever dient u aan te geven hoe data en diensten van de Opdrachtgever optimaal beveiligd wordt. Indien u hierbij verwijst naar bestaande certificeringen dan dient u het type certificaat en de scope van de certificering te vermelden. Indien u gebruik maakt van verklaring(en) van derde partijen dient u een kopie deze verklaring(en) mee te sturen.

We vinden het belangrijk dat:

- Security en bescherming van privacy zijn geborgd in uw manier van werken (de processen).
- Deze processen worden gevalideerd door uw organisatie en door derden.
- Uw producten regelmatig worden getoetst op Security.
- Uw producten zijn ingericht om Privacy goed te beschermen.
- U er voor zorgt dat de digitale Leer- en Werkomgeving, de Hardware en de Netwerken van Opdrachtgever goed zijn beschermd.
- Er voorzieningen en processen zijn die in werking treden bij calamiteiten en verstoringen.
- Uw medewerkers zijn getraind in Security en Privacy.

5. Uitrol nieuwe werkplek

Opdrachtgever wenst met minimale inspanning van haar personeel een nieuwe werkplek uit te rollen. Schets het proces van de uitrol van een nieuwe werkplek.

We vinden het belangrijk dat:

- Het Aanspreekpunt hiervoor weinig tijd en opleiding nodig heeft.
- Nieuwe hardware in korte doorlooptijd kan worden aangesloten.

6. Scherpste prijs

Opdrachtgever heeft er voor gekozen om een opslagpercentage op de inkoopprijs uit te vragen. Aangezien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst altijd zeker wil te zijn, dat de producten en diensten tegen de scherpste prijs worden ingekocht, wenst Opdrachtgever te vernemen hoe inschrijver dit bewerkstelligt.

Vraag: Hoe gaat inschrijver er voor zorgen dat Opdrachtgever altijd de scherpste prijs betaalt voor de IT-hardware en bijbehorende diensten? Het antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de wijze waarop de scherpste prijs wordt gerealiseerd voor de inkoop van IT-hardware en bijbehorende diensten;
- de wijze waarop inschrijver transparantie biedt in de prijsopbouw. Hierbij dient inschrijver ook in te gaan op de wijze waarop inzage wordt gegeven in eventuele kickback fees (of andersoortige fees) die worden gegeven door fabrikanten;

7. Adviesfunctie

Op welke wijze gaat inschrijver Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst adviseren bij de aanschaf van nieuwe apparaten en/of IT-oplossingen? Het antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het accountmanagent;
- de wijze waarop het advies tot stand komt. Welke aspecten neemt inschrijver in ogenschouw bij het opstellen van haar advies?;
- welke expertises aanwezig zijn binnen de organisatie van inschrijver en de wijze waarop deze wordt ingezet tijdens een adviestraject;
- de manier waarop inschrijver Opdrachtgever informeert over de mogelijkheden van de apparatuur en dienstverlening;
- de wijze waarop Opdrachtgever oplossingen kan testen in haar eigen omgeving;
- de wijze waarop inschrijver Opdrachtgever (proactief) informeert over nieuwe oplossingen of IT-ontwikkelingen en hoe inschrijver er zelf voor zorgt dat zij op de hoogte is van nieuwe ontwikkelingen;
- hoe het voorgaande wordt gewaarborgd tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst.

8. Inzage in bestel- en leverproces

Op welke wijze gaat inschrijver het bestel- en leverproces zodanig vormgeven, dat Opdrachtgever op ieder gewenst moment inzicht heeft in de status van het bestel- en leverproces? Het antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het gemak voor Opdrachtgever, waarmee dit inzicht verkregen wordt
- Het actualiteitsgehalte van de status van het bestel- en leverproces
- Het realiteitsgehalte van de in het overzicht opgenomen leverdata en levertijden.