

Bijlage 7 Vragen

Vraag 1

Aanbestedende dienst vraagt aan de inschrijver per kwartaal managementinformatie aan te leveren. Geef een beschrijving van de manier waarop deze managementinformatie wordt geïnterpreteerd, zodanig dat de dienstverlening en daarmee de inzet van de apparatuur geoptimaliseerd wordt. Uiteraard dient u hiermee ook aan te geven, wat in uw ogen optimale dienstverlening is en waarom.

Vraag 2

Welk plan van aanpak wordt door u voorgesteld voor de plaatsing van de nieuwe apparatuur en implementatie van de nieuwe werkwijze in de organisatie?

In het plan van aanpak moet aandacht gegeven worden aan de volgende zaken:

- Instructie op zodanige wijze, dat op elke locatie gebruikers zonder verdere aanwijzingen de apparatuur kunnen bedienen.
- Duidelijke planning, per apparaat, van de aflevering, installatie en implementatie
- Afstemming met de huidige leverancier ten aanzien van de afvoer van de huidige geplaatste apparatuur en de verwachte inspanning van de kant van WL

In het plan van aanpak moet rekening gehouden worden met de volgende wensen:

- De apparatuur dient zo snel mogelijk geplaatst en operationeel te zijn
- De apparatuur moet per locatie geleverd en geïnstalleerd worden, zodat het personeel van aanbestedende dienst niet te zwaar wordt belast.
- Wegens ruimtegebrek mag niet de situatie ontstaan, dat, langer dan één dag, de oude machine naast de nieuwe machine staat.
- Het mag niet voorkomen, dat een apparaat langer dan één dag niet beschikbaar is wegens plaatsing van het nieuwe apparaat.
- De apparatuur die voor WBL geleverd wordt, dient direct operationeel te zijn, terwijl op dat moment er nog geen geïntegreerde IT-omgeving is voor WL en WBL

Vraag 3

Met deze aanbesteding wordt Software as a Service uitgevraagd. Het is voor aanbestedende dienst vanuit continuïteitsoogpunt van belang dat deze dienstverlening berust op een publiek toegankelijk Cloud platform. T.b.v. communicatie tussen de geleverde SaaS en de component op locatie dient het aantal aanvullende netwerkcomponent(en) (VPN) zoveel mogelijk gereduceerd te worden. Neem in uw antwoord in ieder geval op hoe de koppeling met Azure AD tot stand wordt gebracht.

Beschrijf uw oplossing, waarbij van belang is dat deze oplossing het bovenstaande zo veel mogelijk benadert. Naar mate uw oplossing het bovenstaande meer benadert, wordt uw antwoord hoger gewaardeerd.

Vraag 4

Wat is uw voorstel voor uw dienstverlening, die leidt tot een optimale tevredenheid.

De inschrijver dient alle kenmerken van het beheer-, onderhouds-, en supportvoorstel te benoemen, waarin tenminste de volgende zaken moeten zijn opgenomen:

- Beschrijving (inhoud), frequentie, duur en tijdstip periodiek beheer en onderhoud;
- Aanmeldingsprocedure storingen;
- Afmeldingsprocedure;
- Escalatieprocedure
- Personele invulling;
- Vervangen van apparatuur of onderdelen;
- Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie.