



Marktconsultatie Samenvatting – Mobiele telefoons

Het marktconsultatiedocument is uitsluitend geschreven in het kader van de marktconsultatie voor dit project. De aanbestedende dienst is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie. Alle op basis van de marktoriëntatie gemaakte keuzes worden verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.

Verstreckte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie. Dit document dient daarmee louter ter informatie en er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.

Door deelname aan deze marktconsultatie geven private partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met deze voorwaarden. ROC Nijmegen dankt u hartelijk voor participatie aan deze consultatie!

Samenvatting marktconsultatie ROC Nijmegen

Betreft: aanbesteding Mobiele telefoons

1. Inleiding marktconsultatie (informatie zoals deze in mei – juli 2023 beschikbaar was in TenderNed)

ROC Nijmegen is voornemens op 11 juli 2023 een marktconsultatie te houden (schriftelijk/mondeling of combinatie wordt nog bekend gemaakt) over concept eisen en wensen voor de aanschaf van mobiele telefoons waar medewerkers een vouchercode ontvangen en daarmee een mobiele telefoon kunnen uitzoeken in een webshop. Graag ontvangen wij uw aanmelding voor het meedoen aan deze marktconsultatie (uw naam, email en telefoonnummer). De opgegeven partijen ontvangen concept documenten waarover wij graag met u willen sparren zodat wij een marktconforme uitvraag doen. Partijen die niet meedoen aan de marktconsultatie, ontvangen deze documenten niet.

2. Vragen

Nr.	Omschrijving / vraag	Antwoord (samenvatting diverse antwoorden)
PvE		
1	De mobiele telefoons dienen geleverd te worden in alle beschikbare kleur en hardware uitvoeringen.	* Ja * Optie om te werken met kernassortiment en personaliseren met een hoes.
2	Alle aangeboden devices zijn vrij van Sim-Locks en geschikt voor de Nederlandse markt (EU versie) en de daarop actieve operators.	* Doen we niet en alleen op verzoek bij de NL stock. * Ja
3	Alle aangeboden devices kunnen ingesteld worden op de Nederlandse taal.	* Ja dat is een bijkomend voordeel.
4	De security updates op aangekochte telefoons worden beschikbaar gesteld voor ten minste 3 jaar (vanuit de fabrikant van het toestel).	* Security updates worden vanuit leverancier ten minste 3 jaar gegarandeerd. * Ten minste 3 jaar security updates kan niet geëist worden bij refurbished en niet enterprise toestellen. * Dat wordt bepaalt door de fabrikant en niet door de leverancier. De bepaalde tijd dat software updates doorgevoerd kunnen worden gaat in bij productie en niet op het moment dat de medewerker de telefoon in gebruik neemt.
5	Grijze import is niet toegestaan.	• Van grijze import is geen sprake.

6	Medewerker moet gebruik kunnen maken van landelijke promotieacties (Cashback, enz.). Leverancier moet dus aangesloten zijn voor partner acties.	* Leverancier doet mee aan promotieactie van specifieke toeleverancier. * Nee, leveranciers doet niet mee aan consumentenacties. * Leverancier heeft eigen promotieacties.
7	Voor een IOS device geldt een garantie van minimaal 12 maanden. Voor alle overige geleverde producten wordt een garantietermijn van 24 maanden gehanteerd. Indien de fabrieks-, verkopersgarantie of een nadere overeen gekomen garantiestelling hoger is dan zojuist minimaal geeist dan zal deze langere garantie worden overgenomen.	* De genoemde maanden zijn marktconform. * Advies is om een garantietermijn van 12 maanden aan te houden. * Zakelijk markt heeft een garantietermijn van 12 maanden. Schade na deze periode, buiten de schuld van de gebruiker om, neemt de fabrikant op zich. * Je kan additioneel verzekeren.
8	Vervanging bij een toestel jonger dan 1 jaar dient onder de garantiecondities te gebeuren.	* Toestel met technische of software probleem van de fabrikant wordt gerepareerd en valt onder de garantie. * Als de gebruiker schuldig is aan de schade valt dit niet onder de garantie. * De woordkeuze 'vervanging, je kan er voor kiezen om vervanging en reparatie van te maken.
9	Bij reparatie binnen de garantieperiode worden onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur, na reparatie blijft de initieel afgesproken garantieperiode ongewijzigd.	* Garantie op de reparatie. Niet op de initiële garantie. Huidige garantietermijn kan komen te vervallen.
10	Inschrijver brengt voor levering en retour nemen geen administratie of verzendkosten (of anderszins) in rekening.	* Voor het leveren van een toestel worden geen kosten in rekening gebracht. * Nee, als je thuis afleveren niet mag doorbelasten komt het bij in de toestelprijs.
11	Inschrijver garandeert dat bij reparatie of vervanging van producten binnen de garantie geen enkele vorm van vergoeding wordt vereist of van de Opdrachtgever verwacht wordt.	* Nee bij eigen schuld / nalatigheid worden wel onderzoekskosten in rekening gebracht.
12	Inschrijver garandeert dat producten die zijn aangemerkt als Dead on Arrival worden vervangen door een identiek exemplaar en dat deze binnen 1 werkdag wordt verstuurd.	* Bij de DOA (Dead on Arrival) wordt het exemplaar vervangen door een identiek exemplaar en er kan geen upgrade plaatsvinden naar een exclusiever exemplaar. * Afhankelijk van het kernassortiment of afhankelijk van de voorraad. * DoA check kan eventueel ook nog voor verzending. * Ja, mits voorradig en zonder aanvullende dienstverlening.
13	Inschrijver rekent geen kosten voor het retour nemen van producten die aangemerkt zijn als Dead on Arrival.	-
14	De maximale termijn voor niet-acceptatie is 15 werkdagen na levering van de goederen. Indien Opdrachtgever niet binnen 15 werkdagen expliciet heeft aangegeven de goederen niet te	* Zichttermijn toegestuurde telefoon is 8 dagen vanaf aflevering. * 15 werkdagen is akkoord voor kernassortiment. * 10 werkdagen

	accepteren worden de goederen beschouwd als zijnde geaccepteerd.	
15	Indien een mobiele telefoon, bij een defect gerelateerd aan een technisch mankement van het product, meer dan 2x binnen de garantietermijn wordt aangeboden ter reparatie, vervangt de Opdrachtnemer de mobiele telefoon voor een nieuwe, identieke of gelijkwaardige mobiele telefoon. De klacht moet echter te reproduceren zijn door Opdrachtnemer.	* Mits het hetzelfde defect is. * Dit vastleggen in een DAP.
16	Inschrijver levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres in Nederland.	* Kosteloos afleveren in Nederland. * Prima. * Thuis leveren is erg kostbaar. Bijvoorbeeld opnemen al meerprijs in het prijzenblad. * Thuiskopieheffing van €7,-. Thuiskopieheffing is niet van toepassing op Apple producten.
17	De bevestiging van de bestelling dient direct gemaild te worden naar de aangegeven contactpersoon.	* De bevestiging wordt per mail gestuurd naar de contactpersoon.
18	De Inschrijver verzend de toestellen, wanneer op voorraad (besteld voor 12 uur), dezelfde werkdag. Wanneer niet op voorraad, dient in de webshop de levertijd zichtbaar te zijn.	* Dit kan voor het kernassortiment. * Nee, de levertijd staat er niet bij in de webshop.
19	Inschrijver levert de producten in milieuvriendelijk materiaal (cfk vrij). Bij voorkeur in een herbruikbare verpakking.	* Ja. * De dozen van de fabrikant zijn vaak gemaakt van plastic (foto dozen).
20	Inschrijver heeft een telefonisch bereikbare contactpersoon (direct nummer) of support afdeling (geen wachtrij bij bellen).	* Ja. * Bij voorkeur contact via de email. * Medewerkers kunnen contact opnemen met accountmanagers.
21	Webshop mag geen maatwerk zijn. De webshop dient een OCI koppeling te hebben met Proquero, waarvan een gedeeltelijke betaling via Ideal mogelijk is. ROC Nijmegen wenst een generieke webshop waarbij aanbod / prijzen minimaal 1x per maand automatisch worden geüpdatet. Prijzen moeten vergelijkbaar zijn met https://tweakers.net/pricewatch . Muv grijze import.	* Deze koppeling is nu nog niet gerealiseerd. * Het is geen maatwerk, je kunt er maatwerk van maken. * Koppeling is nog niet duidelijk.

22	Track-trace moet beschikbaar zijn van moment van bestellen van de mobiele telefoon naar de ingevulde locatie en correct bezorgd is.	* Track en trace vanuit vervoerder beschikbaar als het pakketje is aangemeld.
23	Medewerker ontvangt een voucher per e-mail van €300 incl. BTW van Opdrachtnemer op e-mail adres op inkooporder.	* Ja, er komen meerdere punten bij te staan. * Ja, eindgebruiker krijgt een email voor bevestiging. * Inkoopkant. ROC Nijmegen dient dit intern zelf goed uit te zoeken als de koppeling er is.
24	In de e-mail moet, naast de Vouchercode, 'maatwerk' tekst mogelijk zijn. (Denk hierbij aan uitleg over de procedure binnen ROC en dat medewerker met bestellen akkoord gaat met bruikleenovereenkomst van ROC.)	* Ja dit is mogelijk in de webshop.
25	Op de factuur naar ROC staat het inkoopordernummer. Dit nummer wordt niet door medewerker ingevoerd in de webshop, maar Opdrachtnemer moet dit op basis van vouchercode vertalen naar oorspronkelijke inkoopnummer (emailadres en naam eigenaar telefoon moet op de factuur gezet worden).	* Ja. * Dit is standaard.
26	In geval van aankoopbedrag < €300 gaat er alleen een factuur voor het betreffende bedrag naar ROC Nijmegen.	* Ja
27	In geval van aankoopbedrag > €300 gaat er een factuur van €300 naar ROC Nijmegen en de medewerker betaald het restant via iDeal.	* Ja
28	In beide (bovenstaande) gevallen ontvangt medewerker de factuur voor garantie, ROC Nijmegen ontvangt factuur voor besteedde voucherbedrag.	* Ja
29	Leverancier biedt de mogelijkheid voor refurbished toestellen aan in de webshop en geeft dit duidelijk aan in de webshop. De refurbished toestellen hebben een gelijke garantie als nieuwe toestellen.	* Op refurbished toestellen zit 2 jaar garantie. Dit wordt aangegeven in de webshop. * Refurbished garantie is afhankelijk van de fabrikant, Apple en Samsung verschillen daarin. * Kan, is in principe geen probleem. Bij refurbished toestellen zijn updates niet gegarandeerd.
30	Binnen het voucherbedrag dienen ten minste twee toestellen aangeboden te worden in de webshop.	* Advies hierin: Hoger voucherbedrag.
31	De transportbewegingen (afleveren op thuislocaties) dienen duurzaam te geschieden. Het bezorgen van de gevraagde producten dient te gebeuren op een milieuvriendelijke manier. Geef aan in kolom D hoe u dit gaat doen.	* Transportbewegingen - je kunt het op verschillende manieren benaderen.* Uiteindelijk zijn er vervoerspartners die zelf met duurzaamheid bezig zijn. * Bijvoorbeeld co2 neutraal thuis afleveren. Het kan, maar is ROC Nijmegen bereidt om dat te betalen.

Open vragen

1	Kunt u op uw implementatieplan onderscheidend zijn?	* Ja. * Ja, zoeken in de samenwerking.
2	Waar kunt u zich op onderscheiden op het gebied van duurzaamheid of SROI?	* Erkend leer-werkbedrijf. * Arbeidsparticipatie. * Stages. * SROI.
3	Kunt u hierop onderscheidend zijn en welke KPI's zijn gangbaar en leveren volgens uw advies daadwerkelijk een bijdrage aan betere kwaliteit en waarom?	* Dienstverlening. * Levertijd, beschikbaarheid. * Duurzaamheid
4	ROCN wil invloed uit kunnen oefenen op de keuze van het assortiment. Wat adviseert u ten aanzien van CYOD en wat zijn uw ervaringen?	* Dat is lastig, medewerkers hebben verschillende wensen. * Geen probleem, samen bepalen we de baseline. * Dat is keuze en beleid afhankelijk. * Wij vinden het erg verstandig om een afgebakend assortiment aan te bieden.
5	Wat kunt u bieden aan minimale aantallen toestellen, binnen en buiten voucherbedrag van 300 euro? Geef vervolgens aan hoe u binnen dit assortiment accessoires aan gaat bieden?	Binnen: * Dit aanbod is beperkt. * In totaal max 10. * 14 modellen binnen de marge. * Advies om voucherbedrag te verhogen -> hogere tevredenheid. Buiten: * Meer dan 100 modellen. * Alle toestellen die beschikbaar zijn. * Binnen deze range vrijwel alle mobiele telefonie merken af te nemen. Accessoires: Per product pagina worden op de website accessoires aangeboden die bij het betreffende model passen
6.a.	Als ROC Nijmegen een voucherbedrag heeft van 300 euro, hoeveel telefoons kunt u dan op dit moment aanbieden?	* 14 stuks. * 4 stuks. * 38 modellen.
6.b.	En wat verwacht u voor dit bedrag aan telefoons in 2024 aan te bieden?	* Tussen de 25 en 50 modellen. * Misschien nog maar 10. * 14 stuks of minder
6.c.	Hoeveel duurzame telefoons kunt u binnen dit voucherbedrag aanbieden? Zo nee, voor welke voucherbedrag wel?	* Fairphone en refurbished. * Fairphone valt niet binnen voucherbedrag. * 0. * Misschien een oude / refurbished iPhone.
6.d.	Wat raadt u aan concreet wanneer we spreken over een duurzame telefoon? Een bepaald merk of refurbished, iets anders? Een combinatie?	* Combinatie Fairphone en refurbished. * Er kan op productniveau gekozen worden voor duurzame telefoons. Dat kan door gerecyclede grondstoffen of refurbished producten. Maar men kan ook kiezen om de product life cycle te optimaliseren en terug te laten vloeien in de economie (circulaire economie).
7	Kunt u toestellen leveren van bijvoorbeeld Fairphone? Kunt u zorgen dat in de webshop alleen deze toestellen worden getoond op het moment dat een medewerker een hoger voucherbedrag dan de genoemde 300 euro kan overleggen?	* Ja dat kan, we kunnen aangeven welke modellen de medewerkers kunnen zien. Als je dat doet vervalt CYOD. Ja dat kan maar is niet raadzaam omdat dan de andere modellen niet zichtbaar zijn. * Stel ROC Nijmegen wil een (aparte) webshop met alleen duurzame modellen – voucherbedrag van 450 euro, kan dat? Nee dat kan niet. Categorie a en b

		kunnen we wel apart tonen. * Ja beide is mogelijk, maar betreft maatwerk.
8	Wat adviseert u als open vraag te stellen en daarmee te beoordelen? En wat zijn juist redenen voor uw bedrijf om NIET in te schrijven op de aanbesteding ?	* Als er bepaalde zaken gevraagd / verwacht worden die wij niet kunnen. * Het is wel ons advies om 3 maximaal 4 kwaliteitsvragen uit te vragen voor deze aanbesteding. * 1. De open vraag moet hetzelfde karakter hebben als de geformuleerde KPI bij vraag 3. 2. Wanneer er een factuur relatie opgebouwd dient te worden met consumenten.
9	Welke verhouding adviseert u t.a.v. prijs-kwaliteit wanneer duurzaamheid wel EN niet een open vraag is (maar eisen) ?	* 30%–70%. Kwaliteit belangrijker. * Wij adviseren om een prijs verhouding tussen de 20 en maximaal 40 punten te hanteren en het overige gedeelte inschrijvers te beoordelen op kwaliteit. * Prijs is altijd ondergeschikt aan de kwaliteit. Er wordt niet voor niets vaak gesteld dat goedkoop ook duurkoop is. Een gezonde verhouding is onze ogen tussen de 0% prijs-100% kwaliteit en de 30% prijs en 70% kwaliteit
10	de wens is om een absolute beoordeling op zowel kwaliteit alsook op prijs te doen. Adviseert u dit ? Zo ja, wat adviseert u aan bandbreedtes hiervoor te hanteren gebaseerd op de huidige toestellen in het concept prijsblad of heeft u voorbeelden van eerdere aanbestedingen waarvan u ons graag op de hoogte brengt ?	* Sommige webshops hebben bepaalde acties. * De laagste toestel prijs krijgt het maximaal aantal punten en de inschrijver met een hogere toestelprijs een afgeleide daarvan. Opgeven 3 toestelprijzen/modellen in drie groepen, namelijk Apple/Samsung, Nokia/OPPO en Fairphone/ refurbished telefoon, die 30% meetelt in de score. De laagste toestel prijs krijgt het maximaal aantal punten en de inschrijver met een hogere toestelprijs een afgeleide daarvan. * Opslagpercentage tussen 2,5% - 5%. * Als de prijs kwaliteit anders is als 30% – 70. * De volgende onderdelen uitvragen: Opslagmarge, (optionele) dienstverlening en prijselement hardware. Het is wel belangrijk om duidelijke beoordelingskaders te schetsen, zodat inschrijvers weten waar het onderscheid gemaakt kan worden. Gebruikelijk is om te werken met staffels van 25% bij de kwaliteitsbeoordeling.

Algemene opmerking:

- Twee deelnemende partijen aan de marktconsultatie hebben voorbeelden van prijsbladen met ons gedeeld. Eén deelnemende partij aan de marktconsultatie heeft een gebruikersovereenkomst met ons gedeeld.
- Twee deelnemende partijen aan de marktconsultatie hebben aangegeven bereid te zijn om steekproefsgewijs en bij afwijkingen inkooprijzen te delen, indien dit een vereiste is. Eén van de deelnemende partijen aan de marktconsultatie heeft verklaard dat zij onder geen enkele omstandigheid inkooprijzen zullen delen.