

Bijlage 9 Vragen perceel 1 ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening

Vraag 1. Scherpste prijs

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

Vraag: Hoe gaat inschrijver er voor zorgen dat Aanbestedende dienst 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;

Vraag 2. Adviesfunctie

Vraag: Op welke wijze gaat inschrijver Aanbestedende dienst 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 Aanbestedende dienst informeert over de mogelijkheden van de apparatuur en dienstverlening;
- de wijze waarop Aanbestedende dienst oplossingen kan testen in haar eigen omgeving;
- de wijze waarop inschrijver Aanbestedende dienst (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.

Vraag 3. Inzage in bestel- en leverproces

Vraag: op welke wijze gaat inschrijver het bestel- en leverproces zodanig vormgeven, dat Aanbestedende dienst 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 Aanbestedende dienst, 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.

Vraag 4. De webportal

Beschrijf op welke manier u de webportal gaat inzetten om gebruikers van Aanbestedende Dienst optimaal te faciliteren. Denk hierbij aan aanbod, gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit. Geef daarbij een volledige procesbeschrijving van bestellen tot en met nazorg met daarin omschreven de mogelijkheden en termijnen van:

- offertetraject,
- accordering,
- orderbevestiging,
- de (digitale) bestelmogelijkheden,
- levering,
- wijze van contact, communicatie en informatie, service en nazorg en klachtenafhandeling.