

Bijlage 11 Vragen perceel 2 Touchscreens

Vraag 1. Plan van aanpak

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

Het antwoord op deze vraag zal op de volgende aspecten worden beoordeeld:

- Bij de implementatie hoort ook de instructie op zodanige wijze, dat op elke locatie gebruikers zonder verdere aanwijzingen de apparatuur kunnen bedienen.
- Aanwezigheid van een duidelijke planning, per apparaat, van de aflevering, installatie en implementatie.
- De afstemming met de huidige leverancier ten aanzien van de afvoer van de huidige geplaatste apparatuur en de verwachte inspanning van de betreffende scholen. De aanbestedende diensten willen ontzorgd worden.

Vraag 2. Storingsafhandeling op de touchscreens tijdens en na afloop van de garantietermijn

Beschrijf uw storingsafhandeling op de touchscreens tijdens en na afloop van de garantietermijn. Daarbij is voor de aanbestedende dienst van belang, dat Aanbestedende dienst kan rekenen op een rimpelloze dienstverlening, zodat de garantie gewaarborgd is. Geef tevens op wat de eventueel hieraan verbonden kosten zijn na afloop van de garantietermijn. Deze kosten worden niet meegewogen in de gunning.

De volgende zaken dienen in het antwoord in ieder geval concreet en SMART beantwoord te worden:

- Definitie 'rimpelloze dienstverlening'
- Procesbeschrijving. Maak hierbij een onderscheid tussen:
 - Dienstverlening tijdens de garantieperiode, als de raamovereenkomst nog niet is afgelopen;
 - Dienstverlening tijdens de garantieperiode, als de raamovereenkomst is afgelopen;
 - Dienstverlening na de garantieperiode, als ook de raamovereenkomst is afgelopen.

Vraag 3. Communicatie

De eenduidige communicatie is voor de dienstverlening en storingsafhandeling voor de aanbestedende dienst van cruciaal belang. Hoe draagt u zorg voor de eenduidige communicatie met aanbestedende dienst en eventueel de fabrikant, zodat de aanbestedende dienst volledig ontzorgd wordt?

De volgende zaken dienen in het antwoord in ieder geval concreet en SMART beantwoord te worden:

- Definitie 'eenduidige';
- Definitie 'communicatie';
- Definitie 'volledige ontzorging';
- Procesbeschrijving
- Rol accountmanagement.

Vraag 4. Duurzaamheid

In de aanbestedingsleidraad is het volgende opgenomen onder 7.8.6: "Oude apparatuur dient door Leverancier gedemonteerd en afgevoerd te worden op een duurzame wijze." Hoe gaat u aan deze eis vormgeven en hoe houdt u daarbij rekening met de vereisten vanuit informatiebeveiliging en privacy. Geef uw definitie van duurzaamheid en beantwoord deze vraag vanuit uw eigen definitie van duurzaamheid.