



Bijlage M Behorende bij de Europese aanbesteding Voor De Nederlandse provincies Omtrent ICT hardware	
Datum	31-1-2024
Versie	1.0

De wijze waarop de nadere overeenkomsten tot stand komen onder de raamovereenkomst is beschreven in Bijlage K "procedure minicompetitie tbv Interprovinciale aanbesteding ICT hardware".

In deze bijlage zijn de betreffende toe te passen kwaliteitscriteria uitgewerkt die gebruikt zullen worden voor een nadere offerteaanvraag.

K1. Levertijd

Continuïteit is voor Opdrachtgever van groot belang. Voor dit onderdeel wordt gevraagd om een beschrijving te geven van hoe opdrachtnemer waarborgt dat de betreffende producten tijdig worden geleverd al dan niet in combinatie met het uitvoeren van de bijbehorende dienstverlening

Ga in uw antwoord minimaal in op de volgende elementen:

1. Standaard levertijd
 - Wat is de standaard levertijd van het voorgestelde product
 - Hoe snel kan leverancier handelen na het plaatsen van een bestelling
2. Flexibiliteit
 - In hoeverre is de leverancier bereid om afwijkende levertijden te overwegen en aan te passen aan specifieke behoeften van de organisatie?
3. Voorraadbeheer
 - Beschrijf hoe leverancier zorgt voor voldoende voorraad om snelle levertijden te garanderen.
 - Beschrijf hoe leverancier Opdrachtgever tegemoetkomt in geval van niet kunnen leveren of niet kunnen voldoen aan leveringsafspraken
4. Spoedlevering
 - Hoe gaat leverancier om met spoedbestellingen.
5. Uitleverschema
 -

K2. Gebruiksvriendelijkheid (hierbij kan o.a. gedacht worden aan efficiëntie en effectiviteit in gebruik)

Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen op de mate van gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden ICT-hardware. Een hoge mate van gebruiksvriendelijkheid draagt bij aan een efficiëntere werkomgeving, vermindert de leercurve voor eindgebruikers en minimaliseert de kans op fouten tijdens het gebruik van de hardware.

1. Configuratiemogelijkheden:
 - Onderzoek de mate waarin de ICT-hardware kan worden aangepast aan specifieke gebruikersbehoeften.
 - In hoeverre biedt de hardware flexibele configuratiemogelijkheden zonder dat dit ten koste gaat van de gebruiksvriendelijkheid?
2. Gebruikersdocumentatie:
 - Evalueer de kwaliteit en toegankelijkheid van de meegeleverde gebruikershandleidingen en documentatie.
 - Hoe effectief ondersteunen deze documenten eindgebruikers bij het begrijpen en gebruiken van de hardware?
3. Ondersteuning en training:
 - Analyseer het aangeboden ondersteuningsniveau en de beschikbaarheid van training voor eindgebruikers.
 - In hoeverre voorziet de leverancier in adequate training en ondersteuning om het gebruiksgemak te vergroten?
4. Responsiviteit van de gebruikerservaring:
 - Test de snelheid en responsiviteit van de hardware bij dagelijks gebruik.
 - Hoe vlot reageert de hardware op gebruikersinvoer, en hoe draagt dit bij aan een vloeiende gebruikerservaring?

K3. Duur garantie

Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen op de kwaliteit en omvang van de aangeboden garantievoorwaarden voor de ICT-hardware. Een uitgebreide garantie draagt bij aan de gemoedsrust van opdrachtgever dat producten werkend blijven gedurende de technische

levensduur van het betreffende product en kan de totale eigendomskosten van de hardware verminderen.

Ga in uw antwoord minimaal in op de volgende elementen:

1. Garantieduur:
 - Beschrijf de aangeboden garantieduur voor de ICT-hardware.
 - Hoe lang is de standaardgarantieperiode en zijn er opties voor uitgebreide garantieplannen?
2. Dekking van garantie:
 - Geef een beschrijving van de garantievoorwaarden.
 - In hoeverre dekken de garantievoorwaarden zowel hardwarefouten als eventuele arbeidskosten voor reparaties?
3. Procedure voor garantieafhandeling:
 - Geef een beschrijving van de procedures voor het indienen en afhandelen van garantieclaims.
 - Hoe efficiënt en transparant is het garantieafhandelingsproces voor de eindgebruiker?
4. Vervangende hardware :
 - Beschrijf de voorwaarden voor het verkrijgen van vervangende hardware tijdens garantieperiodes.
 - In hoeverre voorziet de leverancier in tijdelijke vervanging van defecte hardware om bedrijfsonderbrekingen te minimaliseren?

K4. Inpasbaarheid: Mate dat aangeboden product passend is binnen de bestaande ICT-infrastructuur en beheeromgeving van de Deelnemer

Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen op de mate waarin hun aangeboden producten kunnen integreren en samenwerken met de bestaande ICT-infrastructuur van de organisatie. Een hoge mate van compatibiliteit minimaliseert integratieproblemen en zorgt voor een soepele implementatie.

Ga in uw antwoord minimaal in op de volgende elementen:

1. Interoperabiliteit:
 - Beschrijf de interoperabiliteit van het aangeboden product met bestaande systemen en applicaties.
 - In hoeverre is het product ontworpen om naadloos te integreren met verschillende componenten van de huidige ICT-infrastructuur?
2. Ondersteunde protocollen en standaarden:
 - Beschrijf of het product voldoet aan gangbare ICT-protocollen en standaarden.
 - In hoeverre ondersteunt het product de protocollen en standaarden die worden gebruikt in de huidige ICT-omgeving?
3. Configuratiemogelijkheden:
 - Beschrijf de configuratiemogelijkheden van het product om aan te sluiten op specifieke ICT-omgevingen.
 - Beschrijf in hoeverre instellingen worden aangepast om te voldoen aan de configuratiebehoeften van de bestaande infrastructuur.

K5. Duurzaamheid/milieucriteria (bijv. energiezuinigheid, circulariteit, mate van hergebruik, reparatie mogelijkheden)

Het doel van dit gunningscriterium is om te beoordelen op de duurzaamheid van hun aangeboden ICT-hardware. Duurzaamheid omvat aspecten zoals milieuvriendelijkheid, levensduur, energie-efficiëntie en het verminderen van de ecologische voetafdruk.

Ga in uw antwoord minimaal in op de volgende elementen:

1. Milieuvriendelijkheid:
 - omschrijf milieuvriendelijkheid van het productieproces en de materialen die worden gebruikt in het aangeboden product.
 - In hoeverre wordt rekening gehouden met milieunormen en -certificeringen?
2. Energie-efficiëntie:
 - Omschrijf het energieverbruik van de ICT-hardware, zowel in actieve als in stand-by modus.
3. Levensduur en upgrademogelijkheden:

- Omschrijf de geschatte levensduur van de hardware en de mogelijkheden voor upgrades.
 - In hoeverre moedigt de leverancier aan tot een langdurig gebruik van de hardware en biedt deze mogelijkheden voor upgrades in plaats van volledige vervanging.
4. Recyclebaarheid en e-waste:
- Evalueer de recyclebaarheid van het aangeboden product en het beleid van de leverancier met betrekking tot e-waste.
 - Omschrijf in hoeverre de leverancier recycling en het verminderen van elektronisch afval stimuleert.