

Bijlage 10 - Verslag marktconsultatie

Vragen	Samenvatting antwoorden
Algemene vragen	
1. Wat maakt voor u een aanbesteding interessant?	Gegeven antwoorden tijdens de marktconsultatie: - 100% kwalitatieve gunningscriteria - Klein opslagpercentage op inkoopprijs /gezond verdienmodel - Realistische boetebepaling - Partnership /gevoel van betekenis - De genoemde scope zoals beschreven in de marktconsultatie - Als de aan- en afvoer bij dezelfde partij wordt belegd. - Langdurige samenwerking - Merkonafhankelijkheid - Volledig gemanaged dienst
2. Wat zijn zaken die maken dat u eventueel niet inschrijft op deze aanbesteding?	Gegeven antwoorden tijdens de marktconsultatie: - Dienstverlening bundelen en opnemen in een opslagpercentage - Dealregistraties vanuit de fabrikant - Social Return over de opdrachtwaarde ipv loonsom van diensten - Boetebedingen niet in verhouding met de opdracht - De gunning van de aanbesteding aan meer dan 1 inschrijver - Prijzen dienstverlening (uitvragen in aanbesteding)
Leveringsgarantie	

Voorbeelden van omgaan met leverproblemen gegevens vanuit de markconsultatie:	
3. Hoe gaat u om met eventuele leveringsproblemen van hardware? Kunt u hier een praktijkvoorbeeld noemen.	- Inzicht van de levering in portaal - Goed contact met de accountmanager - Aanbieden van alternatieve invullingen van de levering - Tijdelijke devices inzetten
Dienstverlening bij hardware	
Gegeven antwoorden tijdens de markconsultatie:	
4. Wat zijn de relevante ontwikkelingen op het gebied van uw dienstverlening in de afgelopen jaren?	- Intern collega's opleiden op het gebied van advisering op Server, werkplekken, AV middelen, ontzorgen nieuwe werkplekken - Device as a service (Refurbished) - Voorraadbeheer
5. Werkt u voor het invullen van aanvullende dienstverlening samen met andere (vaste) bedrijven / onderaannemers in de keten? Zo ja, op welke aspecten?	Uit de beantwoording vanuit de markconsultatie is gebleken dat een deel van de deelnemers de dienstverlening in eigen beheer heeft en het andere deel een partnership heeft met derden.
Gegeven antwoorden tijdens de markconsultatie:	
6. Hoe ziet u het gebruik van onze Microsoft Intune omgeving in relatie tot deze dienstverlening? Welke kosten zijn hieraan verbonden?	- Pre-installatie mogelijk via koppeling Intune - Mogelijkheid tot WhiteGlove behandeling
Voorraadbeheer	
Voorbeelden en advies vanuit de markconsultatie:	
7. Hoe kunt u ons ontzorgen op gebied van een grijpvoorraad bij u op locatie?	- Aanleggen van voorraad bij de leverancier (palletplaatsen) - Kosteloos bij een bepaalde afnamegarantie
Over het algemeen is de levertijd uit de grijpvoorraad als volgt:	
8. Wat is de levertijd van producten uit deze grijpvoorraad? Wat kunt u hier ons in meegeven.	- Eén werkdag, met uitloop naar drie werkdagen. - Mogelijkheid tot expresslevering bij spoed, ervanuit gaande dat dit er niet meer dan drie spoedopdrachten per kwartaal zijn.

9. Bij het in- en uit dienstproces bij medewerkers zien we meerdere aandachtspunten:

- Het bestellen van hardware voor een nieuwe medewerkers;
- Het leveren van nieuwe hardware vanuit de grijp voorraad direct aan een nieuwe medewerker;
- Het hergebruiken van hardware die is ingeleverd door medewerkers.

Kunt u aangeven hoe u hiermee omgaat en welke kosten hier mee gemoeid zijn?

Over het algemeen is het volgende mogelijk:

- Portaal voor 'choose your own' (met afleverlocatie)
- Thuiswerkplek
- Afleveren van de hardware bij de medewerkers thuis
- Hergebruiken of opkopen van oude hardware

10. Hoe gaat u om met een overgang van 'generaties' van de apparatuur in de grijpvoorraad?

Gegeven voorbeelden hoe om te gaan met grijpvoorraad:

- Aanvullen grijpvoorraad naar nieuwe generatie, eerst oude generatie opmaken
- Grijpvoorraad zo klein mogelijk houden
- (Proactief) Lifecycle Management door leverancier
- Demo modellen van een nieuwe generatie

11. Verloopt het bestellen van deze grijpvoorraad via een webshop? Kunt u hier een praktijkvoorbeeld voor geven van een vergelijkbare organisatie. Wat gaan de kosten die hiermee gemoeid gaan?

Over het algemeen kan bestellen vanuit deze grijpvoorraad via de website of accountmanager (mail, telefonisch).

Prijzen en tarieven

12. Welke mate van openheid kunt u geven over de totstandkoming van de prijs? Zoals afspraken over marges, het delen van inkoopfacturen, kick-back fees, etc.

Een aantal deelnemers gaf het volgende aan:

- Opslag op de inkoopfactuur
- Kick-Back fees (niet altijd inzichtelijk of open gemaakt door de leverancier) soms teruggekoppeld

13. Welke eisen en voorwaarden kan de aanbestedende dienst stellen om te zorgen dat de prijs zo laag mogelijk en/of markconform is?

Een aantal gegeven voorbeelden van de markconsultatie:

- Eerlijk prijsvergelijk bij meerdere aanbieders
- Transparatie via inkoopstukken (excl. Kick Back Fee)
- Benchmark offerte uitvraag met andere leveranciers

14. Kunt u inzage geven in uw prijsmodel van te leveren producten en diensten, en de eventuele opslag die u op uw inkoopprijs toepast? Deze kunt u als bijlage toevoegen.

Bij een aantal deelnemers van de markconsultatie staat het prijsmodel op de website van de deelnemers
Over het algemeen varieert het opslagpercentage tussen de 3 tot 6 procent.

15. Heeft u een voorkeur voor de opbouw van een prijzenblad? Kunt u een voorbeeld van een eerdere aanbesteding delen?	Voorbeelden/advies vanuit de markconsultatie: - Prijzenblad voor dienstverlening inrichten + opslagpercentage - Intern: Denk aan een formule waarin het opslagpercentage tenopzichte van de prijs van diensten met kwaliteit wordt beoordeeld
Hardware	
16. Wij zoeken merkonafhankelijke A-merkaanbieders. Hoe is uw merk- en productportfolio opgebouwd? Kunt u toelichten waar uw voorkeur naar uit gaat én waarom? (Zie Gartner Tabel in paragraaf 3.3 in het beschrijvende document).	Over het algemeen is het mogelijk om alles te leveren. Hieronder een aantal andere voorbeelden: - Merkonafhankelijk uit vragen zodat meerdere fabrikanten kunnen meedingen naar de order - Minimaal 3 tot 4 aanbieders vanuit Gartner
17. Kunt u aangeven welke garantietermijnen u op hardware adviseert? En of u dit in de praktijk bij bijvoorbeeld laptops aanvult met een serviceverzekering op bijvoorbeeld schade aan de apparatuur?	Meest voorkomende antwoorden van de deelnemers van de markconsultatie: - Pick-Up and Return afnemen - Extra devices als spare (ipv dure verzekering) - Minimaal 75% van de economische levensduur afdekken
Duurzaamheid	
18. Duurzaamheid ziet de gemeente als een belangrijk thema. Wat kunt u hier in betekenen in uw dienstverlening en in relatie tot de producten u die levert?	Deelnemers aan de markconsultatie gaven het volgende mee mbt de duurzaamheid: - Leveranciers hebben voorkeur voor duurzame producten - Sturen op milieuvriendelijke productie waar herinzetbaarheid een onderdeel van is - Fabrikanten aansporen voor het realiseren van volledig duurzame productlijnen - Toetsen aan ISO14001 (Milieumanagement)

19. Wij zijn op zoek naar een invulling voor het thema duurzaamheid en zoeken een manier waarop we apparatuur kunnen selecteren waarbij duurzaamheid hoog in het vaandel staat. Denk hierbij aan apparatuur die duurzaam ontwikkeld, gefabriceerd en in gebruik is. Maar ook een lange levensduur heeft en goede prestaties levert. Op welke onderdelen kunt u de gemeente adviseren om tot de selectie en keuze van een duurzaam product te komen? Kunt u hier een praktijkvoorbeeld bij geven?

Een aantal deelnemers gaf het volgende aan:

- Compensatie van uitstoot op transport
- Herbruik van apparaten (en uitbereidbaarheid van apparatuur)
- Geen apparatuur aanbieden die niet uitbereidbaar of repareerbaar is (vastgesoldeerd of gelijmd)
- Kies moderne apparatuur met bijvoorbeeld de nieuwste processoren, deze hebben een langere levensduur en kunnen over het algemeen worden hergebruikt.

Overeenkomst

20. Bij de huidige mantelovereenkomst bestond een groot deel van de levering uit een (big-bang) levering bij aanvang van de overeenkomst en vervolgens meerdere leveringen van kleinere omvang. Dit heeft voor het verdere verloop van de overeenkomst gevolgen (minder afname). Wij zijn op zoek naar een manier waarop wij voor u gedurende de gehele overeenkomst als klant aantrekkelijk blijven. Kunt u ons hierin adviseren en een praktijkvoorbeeld geven?

Het merendeel van de deelnemers van de marktconsultatie geeft aan dat het niet uitmaakt of (een big bang of verspreiden van de bestellingen). Door de dienstverlening en andere afname blijft de gemeente Lansingerland een interessante partij.
1 à 2 keer per jaar een strategische sessie organiseren over relevante ontwikkelingen.

21. Aanbestedende dienst is voornemens om één aanbieder te contracten in plaats van twee aanbieders zoals op dit moment in de mantelovereenkomst. Licht toe waar uw voorkeur naar uit zou gaan en waarom.

Over het algemeen geven de deelnemers aan dat ze zullen mee doen zowel bij 1 of 2 aanbieders. Echter als je een duurzame samenwerking wilt ontwikkelen met name omtrent de dienstverlening/advisering in combinatie met grijpvoorraad geeft het merendeel aan om 1 leverancier te contracteren.

Overige informatie

22. Welke vraag mist u in deze marktconsultatie en kunt u deze voor ons geven en beantwoorden?

Welke vragen worden er gemist in de marktconsultatie:

- Prijs criteriat ondergeschikt laten zijn aan de kwalitatieve criteria
- Waar mag de leverancier nog meer in adviseren in de toekomst
- Organiseer een demo voor het publiceren van de aanbesteding (poc)

23. Heeft u nog overige informatie of aanbevelingen die u ons wilt meegeven.

Advies voor de voorbereiding en de uitvoer van de Europese aanbesteding:

- Realistische planning
- 2 nota's van inlichtingen rondes
- Apple reseller (DEP) en Samsung Knox
- Relevante ISO certificeringen (niet teveel ivm uitsluiting partijen)
- Duidelijke definities in aanbesteding

□