

Algemene informatie

Aanbesteding: EU aanbesteding ICT-hardware Sophia Scholen
Aanbestedende Dienst: Sophia Scholen, Stichting voor Basisonderwijs in de Duin- en Bollenstreek
Referentie: 2025-ICT303914

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 17
Onderwerp: Leidraad voor user hardware Hoofdstuk 5.4

Vraag:

In uw leidraad staat vermeld dat Sophia Scholen een contract heeft met een externe partner voor het beheer van haar ICT. Deze beheerder fungeert als Single Point of Contact (SPOC), ook voor de ICT-hardware. In uw PvE Eis 6.2 staat: De ICT coördinator per schoollocatie van Opdrachtgever zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. Hij/zij zal een klacht/storing in eerste instantie proberen zelf op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de ICT coördinator per schoollocatie of de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel de ernst goed in te kunnen schatten. Genoemde personen binnen Sophia Scholen verzorgen de aanmelding van de storing/klacht bij Opdrachtnemer. Kunt u verduidelijken of een device storing (zeker als deze niet eenduidig aan de hardware te koppelen valt) eerst bij uw servicepartner wordt aangemeld, waarna de service partner de eenduidige hardware storing bij inschrijver aanmeldt (zo behoudt u uw SPOC), of dat te allen tijde de ICT coördinator de aanmelding van een storing bij Inschrijver verzorgt (Inschrijver wordt dan SPOC) en dat Inschrijver contact opneemt met uw servicepartner als blijkt dat het geen hardware storing betreft?

Antwoord:

In geval van storingen beoordelen kundige ICT coördinatoren per schoollocatie of de storing in het Beheer of de Hardware ligt en melden vervolgens de storing bij de betreffende partij. Als het onduidelijk is of de storing op Beheer- of Hardware vlak ligt, vindt er gezamenlijke afstemming plaats tussen de Beheer en Hardware partij met betrekking tot de storingsafhandeling. (zie Beschrijvend Document - onderdeel SPOC op pagina 6). Sophia Scholen wil hierin worden ontzorgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 EU aanbesteding ICT-hardware Sophia Scholen

Beantwoord op: 6 mei 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Beschrijvend document Hoofdstuk 1.3

Vraag:

In uw beschrijving van casus 2 stelt u de volgende subvraag: Beschrijf uw RMA proces ? Er heerst soms verwarring omtrent het gebruik van de afkorting RMA. Betreft het hier een retourproces van verkeerd bestelde /geleverde producten of het proces van terugsturen bij een defect gedurende de garantie/buiten de garantieperiode. Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

De RMA-en DOA afhandeling waarnaar wordt verwezen in 2.1 van het PvE omvat het retourneren van verkeerd geleverde producten / DOA (Dead on Arrival) producten / beschadigde of defecte producten, zowel binnen als buiten de garantieperiode. In geval van verkeerd bestelde producten door AD, verwacht AD een oplossing die recht doet aan de uitgangspunten van een goed en duurzaam partnerschap.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 EU aanbesteding ICT-hardware Sophia Scholen

Beantwoord op: 6 mei 2025