

## Bijlage 6: Programma van Wensen

### Gunningscriterium 1: Prijsstelling

(max. 70 punten)

Zadkine verwacht dat zij hardware kan inkopen tegen een scherpe prijs. In dit gunningscriterium beschrijft Inschrijver hoe zij gaat voldoen aan deze wens.

Inschrijver dient in haar uitwerking minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Geef aan hoe u zo scherp mogelijke prijzen garandeert, die tenminste marktconform zijn. Wordt er bijvoorbeeld gewerkt met speciale deals. Bijvoorbeeld een extra staffelkorting bij grotere aantallen;
- Geef aan hoe / wanneer (verwachte) prijsdalingen en prijsstijgingen worden gecommuniceerd met Zadkine en welke verplichtingen Zadkine heeft om de aankomende prijsstijging niet te hoeven betalen;
- Geef aan hoe inschrijver omgaat met de prijs indien Zadkine lagere prijzen (>5% prijsverschil) aantreft bij andere leveranciers?
- Geef aan hoe Zadkine de inkoop prijs van inschrijver kan controleren en hoe inschrijver transparantie biedt in de prijsopbouw;

De uitwerking wordt op onderstaande zaken beoordeeld:

- Is het voor Zadkine overtuigend dat Inschrijver zich inspent om de scherpste prijs aan te bieden;
- Is het voor Zadkine mogelijk om per bestelling eenvoudig de inkoop prijs en prijsopbouw te controleren. (alleen na controle van contractuele afspraken, waaronder inkoop prijs en juiste opslagpercentage, kan de factuur door Zadkine betaalbaar worden gesteld)

De omschrijving mag maximaal 2 A4 enkelzijdig bevatten.

### Gunningscriterium 2: Technische Expertise van de IT-afdeling /engineers geborgd voor het aangeboden merk en de andere premium merken uit Leaders-kwadrant van het Gartner Magic Quadrant (GMQ)?

(max. 100 punten)

Zadkine vindt het belangrijk dat de opdrachtnemer een sparringpartner is die de IT-afdeling van Zadkine proactief informeert over marktontwikkelingen ten aanzien van, in elk geval, de merken die zijn opgenomen in het Leaderskwadrant van het GMQ en kan adviseren over problemen met de geleverde hardware.

Het kan hierbij ook gaan om marktontwikkelingen ten aanzien van 'kantoor als werkplek'.

Inschrijver dient in haar uitwerking minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Hoe borgt inschrijver de technische expertise van de IT-afdeling /engineers;
- Hoe/wanneer informeert inschrijver de IT-afdeling van Zadkine over marktontwikkelingen van de genoemde merken en manier van werken door medewerkers;
- Welke ondersteuning krijgt de IT-afdeling van Zadkine op het moment dat er problemen, inclusief recall, zijn met de geleverde hardware.

- Hoe de IT-afdeling van Zadkine op basis van vraagbehoefte (helpdesk) contact kan opnemen met inschrijver, waarbij technisch inhoudelijke vragen gesteld kunnen worden.

De uitwerking wordt op onderstaande zaken beoordeeld:

- Is het voor Zadkine overtuigend dat de technische expertise van de IT-afdeling /engineers up-to-date is;
- Is het voor Zadkine overtuigend dat de IT-afdeling van Zadkine over voldoende kennis zal beschikken ten aanzien van de marktontwikkelingen en deze kennis met de IT-afdeling van Zadkine wordt gedeeld op een zodanige wijze dat deze informatie makkelijk toegankelijk en bruikbaar is voor Zadkine;

De omschrijving mag maximaal 2 A4 enkelzijdig bevatten.

### **Gunningscriterium 3; Leverproces hardware**

(Max. 100 punten)

Zadkine wil zo min mogelijk handelingen verrichten op het moment dat de hardware wordt geleverd en er geen afval ontstaat als gevolg van de levering.

Een wens daarbij is dat de hardware uitgepakt wordt aangeleverd. (geen kartonnen dozen, geen piepschuim/foam/noppenfolie e.d.)

Inschrijver dient in haar uitwerking minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Op welke wijze zorgt inschrijver er voor dat er na levering minimaal of geen afval ontstaat dat Zadkine moet afvoeren?
- Op welke wijze zorgt inschrijver er voor dat Zadkine zo min mogelijk handelingen moet verrichten die betrekking hebben op het uitpakken van de hardware?
- Op welke wijze garandeert inschrijver dat de hardware schadevrij wordt geleverd? Naast krassen, breuken en scheuren beschouwt Zadkine ook DOA als schade.
- Op welke wijze worden schades afgehandeld door inschrijver (RMA)?

De uitwerking wordt op onderstaande zaken beoordeeld:

- In welke mate Zadkine handelingen moet verrichten om de geleverde hardware te kunnen plaatsen op de werkplek;
- Is het voor Zadkine overtuigend dat de hardware schadevrij wordt geleverd;
- Is het voor Zadkine overtuigend dat eventuele schade naar het oordeel van Zadkine goed wordt afgehandeld.

De omschrijving mag maximaal 2 A4 enkelzijdig bevatten.

### **Gunningscriterium 4: Aftersales; fabrieksgarantie, reparatie**

(Max. 70 punten)

Voor Zadkine is een efficiënte fabrieksgarantieafhandeling én afhandeling van defecten buiten fabrieksgarantie belangrijk. Zadkine wil bij het melden van een probleem aan de hardware zo min mogelijk werk hebben en er op kunnen vertrouwen dat de opdrachtnemer alle zaken afhandelt.

Inschrijver dient in haar uitwerking minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Op welke wijze handelt inschrijver de fabrieksgarantie van de apparatuur af, waarbij de inzet van Zadkine tot een minimum wordt beperkt. Hierbij is het voor Zadkine van belang dat haar medewerkers zo ongestoord mogelijk hun (thuis)werkzaamheden kunnen blijven verrichten;
- Welke garantie inschrijver biedt bovenop de fabrieksgarantie;
- Wat is de afhandelingstermijn van een garantieclaim;
- Welke support levert inschrijver op de bestaande hardware van Zadkine dat nog in de fabrieksgarantie zit;
- Hoe gaat inschrijver om met problemen aan de hardware die buiten de fabrieksgarantie valt, zowel van bestaande hardware als onder contract aangekochte hardware.

De uitwerking wordt op onderstaande zaken beoordeeld:

- Is het voor Zadkine overtuigend dat de garantieafhandeling zonder veel inzet van Zadkine verloopt;
- Is het voor Zadkine overtuigend dat de fabrieksgarantie op bestaande hardware zonder veel inzet van Zadkine wordt uitgevoerd;
- Is het voor Zadkine overtuigend dat de problemen aan de hardware die buiten fabrieksgarantie vallen adequaat worden afgehandeld.
- Is het voor Zadkine overtuigend dat ze adequaat wordt ondersteund bij problemen met de geleverde hardware en recall-acties van de fabrikant.

De omschrijving mag maximaal 2 A4 enkelzijdig bevatten.

### **Gunningscriterium 5: Leverbetrouwbaarheid**

(Max. 60 punten)

Zadkine bestelt de hardware in principe in badges van enkele honderden stuks. Deze badges worden besteld op het moment dat daar behoefte aan is c.q. de voorraad bij Zadkine op dreigt te raken. Zadkine houdt zelf geen ijzeren voorraad aan.

Het is daarom van belang dat opdrachtnemer kan leveren op het moment dat Zadkine bestelt.

Inschrijver dient in haar uitwerking minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Hoe borgt inschrijver dat de levertijd van de bestelde hardware beperkt blijft;
- Welke activiteiten / informatie heeft inschrijver nodig van Zadkine om te zorgen dat de levertijd beperkt blijft;
- Welke acties onderneemt inschrijver indien de levertijd van de te bestellen batch te lang blijkt voor Zadkine;
- Welke risico's onderkent inschrijver en hoe wordt de effectuering van de risico's voorkomen.

De uitwerking wordt op onderstaande zaken beoordeeld:

- Is het voor Zadkine overtuigend dat inschrijver de levertijd bewaakt en tijdig acteert op uitloop;
- Is het voor Zadkine overtuigend dat Zadkine nooit zonder voorraad komt te zitten.
- Welke activiteiten / informatie Zadkine moet aanleveren aan inschrijver. Welke impact heeft dit op de werkwijze en capaciteit van de IT-afdeling van Zadkine.
- Is het voor Zadkine overtuigend dat de genoemde risico's effectief voorkomen worden.

---

De omschrijving mag maximaal 2 A4 enkelzijdig bevatten.

## Beoordelingskader

### Beoordelingskader van de gunningscriteria Kwaliteit

Beoordeling	Toelichting	Score
Uitstekend	<p>Er wordt op al het gevraagde antwoord gegeven. Voor ieder onderdeel is duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit uitstekend aan bij de doelstelling.</p> <p>Inschrijver toont overduidelijk aan dat zij zich heeft ingeleefd in de specifieke situatie van Zadkine.</p> <p>De gegeven invulling aan de doelstelling is van grote toegevoegde waarde en/of bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling die veel meerwaarde biedt/bieden voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is heel duidelijk, heel concreet en zeer realistisch. Het geeft Zadkine zeer veel vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	100% van de maximale punten
Goed	<p>Er wordt op (vrijwel) al het gevraagde antwoord gegeven. Voor bijna ieder onderdeel is duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit goed aan bij de doelstelling.</p> <p>Inschrijver toont, in ieder geval deels, aan dat Inschrijver zich heeft ingeleefd in de specifieke situatie van Zadkine.</p> <p>De gegeven invulling aan de doelstelling is van enige toegevoegde waarde en/of bevat een beperkte aanvulling ten opzichte van de doelstelling die een beperkte meerwaarde biedt voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is goed duidelijk, concreet en realistisch. Het geeft Zadkine veel vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	75% van de maximale punten
Voldoende	<p>Er wordt op vrijwel al het gevraagde antwoord gegeven. Er wordt niet voor alle onderdelen duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit voldoende aan bij de doelstelling.</p> <p>De vertaalslag naar de specifieke situatie van Zadkine is beperkt.</p>	40% van de maximale punten

	<p>De gegeven invulling aan de doelstelling biedt geen meerwaarde en/of bevat geen aanvullingen ten opzichte van de doelstelling voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is voldoende duidelijk, voldoende concreet en voldoende realistisch. Het geeft Zadkine voldoende vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	
Matig	<p>Er wordt in beperkte mate op het gevraagde antwoord gegeven. Er wordt voor essentiële onderdelen niet duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit minimaal aan bij de doelstelling.</p> <p>De vertaalslag naar de specifieke situatie van Zadkine ontbreekt.</p> <p>De gegeven invulling aan de doelstelling biedt geen toegevoegde waarde en/of bevat geen aanvullingen ten opzichte van de doelstelling voor Zadkine.</p> <p>De beantwoording is zeer beperkt duidelijk, weinig concreet en zeer beperkt realistisch. Het geeft Zadkine weinig vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	0% van de maximale punten
Onvoldoende	<p>Er wordt op de meeste vragen geen antwoord gegeven. Er wordt voor (bijna) geen enkel onderdeel duidelijk gemaakt welke concrete prestaties (SMART) er geleverd worden. De beantwoording sluit niet aan bij de doelstelling.</p> <p>De beantwoording is volledig onduidelijk, niet concreet en niet realistisch. Het geeft Zadkine geen vertrouwen in de effectiviteit en haalbaarheid van het aanbod.</p>	25% aftrek van de maximale punten
Gunningscriterium niet beantwoord	De Inschrijver heeft het gunningscriterium in het geheel niet uitgewerkt. Er is geen aanbod gedaan betreffende het gunningscriterium.	25% aftrek van de maximale punten

Inschrijver wordt gevraagd in haar inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat zij aanbiedt (dus niet "we kunnen..." of "we doen mogelijk..." of "na stellen voor om ....", maar "we zullen..." of "we doen..."). Onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve Gunningscriteria.