

Vraag 1. Scherpste prijs (25)

Aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om een opslagpercentage op de inkoop prijs uit te vragen. Aangezien Aanbestedende dienst tijdens de looptijd van de overeenkomst altijd zeker wil zijn, dat de producten en diensten tegen de scherpste prijs worden ingekocht, wenst Aanbestedende dienst te vernemen hoe inschrijver dit bewerkstelligt. Vraag: Hoe gaat inschrijver er voor zorgen dat Aanbestedende dienst altijd de scherpste prijs betaalt voor de IT-hardware en bijbehorende diensten? Het antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de wijze waarop de scherpste prijs wordt gerealiseerd voor de inkoop van IT-hardware en bijbehorende diensten;
- de wijze waarop inschrijver transparantie biedt in de prijsopbouw. Hierbij dient inschrijver ook in te gaan op de wijze waarop inzage wordt gegeven in eventuele kickback fees (of andersoortige fees) die worden gegeven door fabrikanten;

Vraag 2. Adviesfunctie (15)

Vraag: Op welke wijze gaat inschrijver Aanbestedende dienst tijdens de looptijd van de overeenkomst adviseren bij de aanschaf van nieuwe apparaten en/of IT-oplossingen? Het antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het accountmanagement;
- de wijze waarop het advies tot stand komt. Welke aspecten neemt inschrijver in ogenschouw bij het opstellen van haar advies?;
- welke expertises aanwezig zijn binnen de organisatie van inschrijver en de wijze waarop deze wordt ingezet tijdens een adviestraject;
- de manier waarop inschrijver Aanbestedende dienst informeert over de mogelijkheden van de apparatuur en dienstverlening;
- de wijze waarop Aanbestedende dienst oplossingen kan testen in haar eigen omgeving;
- de wijze waarop inschrijver Aanbestedende dienst (proactief, periodiek en breed) informeert over nieuwe oplossingen of IT-ontwikkelingen en hoe inschrijver er zelf voor zorgt dat zij op de hoogte is van nieuwe ontwikkelingen;
- hoe het voorgaande wordt gewaarborgd tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst.

Vraag 3. Reparaties buiten garantie (15)

Beschrijf uw storingsafhandeling na afloop van de garantietermijn. Daarbij is voor de aanbestedende dienst van belang, dat Aanbestedende dienst kan rekenen op een rimpelloze dienstverlening. Geef tevens op wat de eventueel hieraan verbonden kosten zijn na afloop van de garantietermijn of wanneer de storing niet onder de garantie valt. 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'
- Geef vanuit uw eigen definitie van 'rimpelloze dienstverlening' hoe de afhandeling van reparaties buiten garantie plaatsvindt.

Vraag 4. De webportal (15)

Beschrijf op welke manier u de webportal gaat inzetten om gebruikers van Aanbestedende Dienst optimaal te faciliteren. Denk hierbij aan aanbod, gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit.

Geef daarbij een volledige procesbeschrijving van bestellen tot en met nazorg met daarin omschreven de mogelijkheden en termijnen van:

- offertetraject,
- accordering,
- orderbevestiging,
- de (digitale) bestelmogelijkheden,
- levering,
- wijze van contact, communicatie en informatie, service en nazorg en klachtenafhandeling.