

Programma van Wensen

Versie 1.2

1. Toegevoegde waarde opdrachtnemer

Opdrachtgever heeft behoefte aan een Opdrachtnemer die van meerwaarde is voor Opdrachtgever. Deze meerwaarde dient aan te tonen waarom Opdrachtgever gebruik zou moeten maken van Inschrijver als Opdrachtnemer inzake de levering van de Hardware.

Aan Inschrijver wordt gevraagd zijn meerwaarde aan Opdrachtgever kenbaar te maken. Kortom: waarom zou Opdrachtgever met u als Opdrachtnemer het beste af zijn? Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een beschrijving aan waarbij Inschrijver minimaal op de volgende aspecten in gaat:

1. Wat is de marktkennis van Inschrijver inzake Hardware en hoe houdt Inschrijver deze op peil?
2. Hoe verhoudt de kennis van Inschrijver zich tot bij schoolinstituten gebruikte Hardware?
3. Hoe zou Inschrijver zijn eigen dienstverlening beschrijven? En waarin blinkt Inschrijver daarin uit, zodanig dat dit van toegevoegde waarde is voor Opdrachtgever?

Inschrijver dient deze Wens SMART uit te werken. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal twee (2) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.

2. Garantie en dienstverlening

Opdrachtgever is een schoolinstituut. Het continueren van de lessen, en bijbehorende dienstverlening, is daarmee primair van doel. Voor Opdrachtgever is het verleend krijgen van continuerende dienstverlening van primair belang. Ditzelfde geldt voor garanties op leveringen.

Beoordelingscriteria

Aan Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven op welke wijze hij zijn bedrijfsvoering inricht om de Opdrachtgever hier optimaal in te kunnen voorzien. Inschrijver levert bij zijn Inschrijving een beschrijving, waarbij Inschrijver minimaal op de volgende aspecten in gaat:

1. Hoe Inschrijver om gaat met de leveringen aan Opdrachtgever, waaronder bulkleveringen (ingeval vanwege End of Life (EOL) grote aantallen Hardware vervangen moeten worden) en spoedleveringen, en op welke wijze deze administratief vormgegeven worden.
2. Op welke wijze wordt de kans op Dead on Arrivals (DOA's) geminimaliseerd en hoe gaat Inschrijver DOA's afhandelen.
3. Indien Opdrachtgever zich beroept op de garantieregeling: hoe gaat Inschrijver dit afhandelen, inclusief levering van gelijkwaardige en vervangende producten? En op welke wijze wordt dit ingericht buiten de garantieperiode om?
4. Op welke wijze zal Inschrijver de afhandeling van vragen, klachten en garantiemeldingen door Opdrachtgever afhandelen?

Inschrijver dient deze Wens SMART uit te werken. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal twee (2) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.

3. Marktconforme aanbiedingen

Opdrachtgever wenst een Inschrijver te contracteren die voorziet in marktconforme aanbiedingen en leveringen. Tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt een inkoopprijs+ prijsmodel gehanteerd, waarbij de inkoopprijs (catalogusprijs) plus het overeengekomen opslagpercentage de koopprijs voor Opdrachtgever bepaald.

Op welke wijze zal Inschrijver garanderen dat Opdrachtgever te allen tijde marktconforme aanbiedingen ontvangt? Inschrijver dient daarbij minimaal in te gaan op het volgende:

1. Hoe gaat Inschrijver om met bulkleveringen, waarbij grote aantallen Hardware afgenomen worden die normaliter tot meer gunstige inkoopvoorwaarden leiden.
2. Hoe gaat Inschrijver kunnen garanderen dat leveringen met een orderwaarde > € 5.000,- exclusief btw marktconform aangeboden worden?
3. Hoe gaat Inschrijver om met aanbiedingen op hardware dat reeds eerder door Opdrachtgever is besteld? Op welke wijze zal Inschrijver de Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen?
4. Opdrachtgever wenst in te kunnen kopen door te anticiperen op de marktontwikkelingen en daaruit volgende prijsstellingen. Hoe houdt Inschrijver Opdrachtgever op de hoogte van marktontwikkelingen en prijsstellingen?

Inschrijver dient deze Wens SMART uit te werken. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal twee (2) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.

4. Plan van Aanpak afhandeling storingsmelden en defecten

Inschrijver dient een plan van aanpak in te dienen waarin het proces staat beschreven dat gehanteerd wordt bij storingsmeldingen en defecten. Het doel voor Opdrachtgever is dat Opdrachtgever ontzorgt wordt door Inschrijver.

In dit plan van aanpak geeft inschrijver tenminste aan:

1. De wijze waarop inschrijver in staat is om de storingsmeldingen en defecten af te handelen;
2. Welke (reactie)termijnen worden gehanteerd;
3. De wijze van diagnostiek, waarbij ingegaan wordt op wie doet wat;
4. De wijze waarop wordt bepaald of on-site gerepareerd wordt of dat defecte product opgestuurd wordt;
5. De wijze waarop bepaald wordt of reparatie of vervanging noodzakelijk is.

Inschrijver dient deze Wens SMART uit te werken. De door Inschrijver ingediende uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's A4 beslaan, met lettertype Calibri 10.