

Resume van de marktconsultatie t.b.v de aanbesteding van mobiele telefonie en aanverwante dienstverlening.

25.ON.025

1. Vragenlijst mobiele telefonie SSC Ons

Onderstaande is naar 3 marktpartijen gestuurd: Bechtle, Dustin en Protinus.

Inleiding

SSC Ons levert mobiele telefoons voor eigen medewerkers en voor de medewerkers van haar partners. We hanteren nu een kernassortiment met daarin een 2 toestellen: een Android toestel en een iOS toestel. De medewerker kan kiezen. We overwegen om een modulair toestel aan het kernassortiment toe te voegen.

Gegevens:

- Aantal toestellen in omloop: ca 5000 (Android-iOS 52-48%)
- Android: 3 jaar in gebruik bij medewerker
- iOS: 4 jaar in gebruik bij medewerker
- In de afgelopen jaren zijn binnen garantieperiode weinig mankementen geweest.
- Als buiten garantie (door gebruikersschade) een toestel kapotgaat dan wordt deze meestal vervangen.
- Door de Servicedesk van Ons wordt een nieuwe screenprotector geplakt (als dat het probleem oplost). Reparaties/vervanging van scherm, accu of oplaadconnector/oplaadpoort gebeuren niet.

Ons uitgangspunt is: De leverancier (opdrachtnemer) voert garantieafhandeling uit en de leverancier voert reparaties uit die binnen de garantie vallen.

Voor verdere invulling van reparaties, buiten garantie om, zijn keuzes te maken. Hieronder staan de vragen die we u willen stellen.

1	Sommige aanbestedende diensten vragen vaste prijzen (prijzenblad inschrijving) voor veel voorkomende reparaties, zoals scherm vervangen, accu en oplaadconnector/oplaadpoort. Wat is uw mening over deze wijze voor 'gewone' toestellen (niet modulair)? Denk aan realistisch, kostbaar, aan te bevelen etc.
2	Heeft u andere manieren/suggesties hiervoor?
3	Is er onderscheid in de reparatiemogelijkheden per merk? Zo ja, kunt u dat toelichten of voorbeelden geven?
4	Wat is nodig voor een goed 'reparatieproces'? Denk aan aspecten als volume, logistiek, plaats van reparatie etc.
5	Reparaties aan modulaire toestellen. Deze toestellen, bijvoorbeeld fairphone, zijn o.a. speciaal gemaakt met het idee dat reparatie en vervanging van onderdelen mogelijk is en bijdraagt aan duurzaamheid. Wat is uw idee/ervaring met het repareren van dergelijke toestellen? Denk aan aspecten als hoe moeilijk/gemakkelijk dit is en de tijdsinspanning daarbij, beschikbaarheid reserve onderdelen.
6	Heeft u overige tips, opmerkingen t.a.v. reparaties?

2. Uitwerking reacties

Van 2 partijen is een reactie ontvangen. Conclusies hieruit voor onze aanbesteding:

- Partijen kunnen voorzien in reparatie dienstverlening.
- Het repartieproces is op verschillende manieren in te richten.
- Standaardprijzen voor veelvoorkomende reparties (zoals vervangen scherm) is niet erg zinvol. Dit heeft te maken met de diversiteit van onderdelen/merken en type toestellen. Het aantal toestellen dat Ons tot nu laat repareren is erg gering..
- Modulaire toestellen: advies om dit zelf te doen. Daar zijn deze toestellen o.a. voor bedacht.
- We laten het reparatieproces terug komen in de gunningscriteria.