

Bijlage 7 – WIIS26ICTH – Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde (ten opzichte van wat er al vereist is) een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend, of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet voor het volgende onderdeel worden ingediend:

Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en **maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 8 van deze aanbesteding.**

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde', zoals in het aanbestedingsdocument is beschreven. Per item zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

De Aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de Inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Inschrijver mag ervan uitgaan dat de Aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren.

Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen.

De beantwoording zal worden beoordeeld volgens de bij de open vraag beschreven beoordelingskaders. Iedere open vraag heeft een eigen beoordelingskader.

7. OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar aangeboden kwaliteit aan te tonen en uit te werken in overeenstemming met onderstaande open vragen.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgever. Tevens dient de beschreven kwalitatieve dienstverlening in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.

Bij het uitwerken van het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingsgroep alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- Er mogen **GEEN URL's** of linkjes in de beantwoording worden toegevoegd om op webpagina's meer teksten te kunnen lezen.
- U dient de uitwerking van de schriftelijke beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Om inzicht te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 9. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 8. Daar waar in bijlage 8 KO staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Ook wanneer een Inschrijver op drie of meer willekeurige open vragen, op basis van consensus, **een negatieve score** scoort zal dit leiden tot uitsluiting.

7.1. Advies en kernassortiment

Inschrijver dient te beschrijving, op maximaal 2 A4, hoe zij Wiis ondersteunt bij het samenstellen en actualiseren van het kernassortiment. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Hoe Inschrijver Opdrachtgever begeleidt bij het vaststellen en actualiseren van een kernassortiment.
- Op welke wijze ontwikkelingen in de markt, technologie en het onderwijs meegenomen worden in de advisering.
- Hoe Inschrijver mogelijkheden signaleert voor kostenbesparing en hoe deze actief onder de aandacht worden gebracht van Opdrachtgever?
- Op welke wijze Inschrijver adviseert over de levensduur, vervangingscyclus en duurzame inzetbaarheid van devices.

Beoordelingskader:

<u><i>Uitmuntend</i></u>	• De Inschrijver beschrijft zeer concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De begeleiding bij het vaststellen en actualiseren van het kernassortiment. - De wijze van signaleren en onder de aandacht brengen van mogelijkheden voor kostenbesparing. - De advisering over devices. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - De wijze van adviseren over levensduur, vervangingscyclus en duurzame inzetbaarheid van devices. - Op welke wijze ontwikkelingen worden meegenomen in de advisering. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u><i>Goed</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De begeleiding bij het vaststellen en actualiseren van het kernassortiment. - De wijze van signaleren en onder de aandacht brengen van mogelijkheden voor kostenbesparing. - De advisering over devices. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - De wijze van adviseren over levensduur, vervangingscyclus en duurzame inzetbaarheid van devices. - Op welke wijze ontwikkelingen worden meegenomen in de advisering. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft concrete maatregelen. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
<u><i>Voldoende</i></u>	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - De begeleiding bij het vaststellen en actualiseren van het kernassortiment. - De wijze van signaleren en onder de aandacht brengen van mogelijkheden voor kostenbesparing. - De advisering over devices. • Maakt beperkt inzichtelijk: - De wijze van adviseren over levensduur, vervangingscyclus en duurzame inzetbaarheid van devices. - Op welke wijze ontwikkelingen worden meegenomen in de advisering. • De beantwoording:

	- Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<u>Matig</u>	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - De begeleiding bij het vaststellen en actualiseren van het kernassortiment. - De wijze van signaleren en onder de aandacht brengen van mogelijkheden voor kostenbesparing. - De advisering over devices. • Maakt slecht inzichtelijk: - De wijze van adviseren over levensduur, vervangingscyclus en duurzame inzetbaarheid van devices. - Op welke wijze ontwikkelingen worden meegenomen in de advisering. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<u>Onvoldoende</u>	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - De begeleiding bij het vaststellen en actualiseren van het kernassortiment. - De wijze van signaleren en onder de aandacht brengen van mogelijkheden voor kostenbesparing. - De advisering over devices. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - De wijze van adviseren over levensduur, vervangingscyclus en duurzame inzetbaarheid van devices. - Op welke wijze ontwikkelingen worden meegenomen in de advisering. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de aanbestedende dienst; - benoemt geen of onvoldoende beheersmaatregelen; - bevat meer dan vier onduidelijkheden; - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering; - Beschrijft geen resultaten worden en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.

7.2. Communicatie en dienstverlening

Inschrijver beschrijft, op maximaal 1 A4, hoe zij de communicatie en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst vormgeeft. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Hoe handelt Inschrijver leveringsproblemen of vertragingen af en hoe wordt hierover gecommuniceerd?
- Welke maatregelen neemt Inschrijver om de impact van leveringsproblemen voor Opdrachtgever te beperken?

Beoordelingskader:

<u><i>Uitmuntend</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De handelswijze met betrekking tot leveringsproblemen of vertragingen en communicatie hierover. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De beheersmaatregelen. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u><i>Goed</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De handelswijze met betrekking tot leveringsproblemen of vertragingen en communicatie hierover. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De beheersmaatregelen. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft concrete maatregelen. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
<u><i>Voldoende</i></u>	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - De handelswijze met betrekking tot leveringsproblemen of vertragingen en communicatie hierover. • Maakt beperkt inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De beheersmaatregelen. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<u><i>Matig</i></u>	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - De handelswijze met betrekking tot leveringsproblemen of vertragingen en communicatie hierover. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De beheersmaatregelen. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst.

	- Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<u>Onvoldoende</u>	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - De handelswijze met betrekking tot leveringsproblemen of vertragingen en communicatie hierover. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De beheersmaatregelen. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de aanbestedende dienst; - benoemt geen of onvoldoende beheersmaatregelen; - bevat meer dan vier onduidelijkheden; - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering; - Beschrijft geen resultaten worden en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.

7.3. Duurzaamheid

Inschrijver beschrijft, op maximaal 2 A4, hoe zij Wiis ondersteunt bij duurzaam beheer van de ICT-hardware gedurende de gehele levenscyclus van devices. Daarbij beschrijft zij minimaal:

- Welke mogelijkheden Inschrijver biedt voor hergebruik, inruil of refurbishing van afgeschreven devices.
- Hoe ziet het proces voor inname, dataverwijdering en afvoer van oude devices die niet meer gere refurbished kunnen worden eruit?
- Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan een circulaire inzet van ICT-hardware waarmee elektronisch afval voorkomen wordt?

Beoordelingskader:

<u><i>Uitmuntend</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De mogelijkheden voor afgeschreven devices. - De wijze waarbij wordt bijgedragen aan circulaire inzet. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom het afvoeren van oude devices. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u><i>Goed</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De mogelijkheden voor afgeschreven devices. - De wijze waarbij wordt bijgedragen aan circulaire inzet. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom het afvoeren van oude devices. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft concrete maatregelen. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
<u><i>Voldoende</i></u>	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - De mogelijkheden voor afgeschreven devices. - De wijze waarbij wordt bijgedragen aan circulaire inzet. • Maakt beperkt inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom het afvoeren van oude devices. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<u><i>Matig</i></u>	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - De mogelijkheden voor afgeschreven devices. - De wijze waarbij wordt bijgedragen aan circulaire inzet. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom het afvoeren van oude devices.

	- De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<u>Onvoldoende</u>	- De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - De mogelijkheden voor afgeschreven devices. - De wijze waarbij wordt bijgedragen aan circulaire inzet. - Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom het afvoeren van oude devices. - De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de aanbestedende dienst; - benoemt geen of onvoldoende beheersmaatregelen; - bevat meer dan vier onduidelijkheden; - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering; - Beschrijft geen resultaten worden en/of licht resultaten niet toe. - Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. - Is in strijd met het Programma van Eisen.

7.4. Marktconforme prijzen en onderwijskorting

Inschrijver beschrijft, op maximaal 2 A4, hoe zij borgt dat aangeboden hardware en accessoires gedurende de looptijd van de overeenkomst marktconform geprijsd blijven.

Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- De wijze van beschikbaar stellen van werkelijke inkooprijzen plus toeslag.
- Hoe waarborgt u dat Opdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst eerlijke en marktconforme prijzen verkrijgt?
- Hoe wordt Opdrachtgever geïnformeerd wanneer een beter geprijsd of beter beschikbaar alternatief beschikbaar komt?
- Op welke wijze Inschrijver bepaald of de hardware en accessoires marktconform geprijsd zijn en hoe zij dit aantoonbaar maakt.
- Op welke wijze Inschrijver prijsontwikkelingen in de markt voor hardware en accessoires monitort.
- Op welke wijze prijsdalingen in de markt worden verwerkt in het assortiment en de prijsstelling richting Opdrachtgever.

Beoordelingskader:

<u><i>Uitmuntend</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - Borging marktconforme prijzen. - Op welke wijze wordt bepaald of prijzen marktconform zijn. - Op welke wijze prijsontwikkelingen gemonitord worden. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze van beschikbaar stellen van inkooprijzen en toeslagen. - De wijze van informeren. - De wijze van verwerken prijsdalingen. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u><i>Goed</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - Borging marktconforme prijzen. - Op welke wijze wordt bepaald of prijzen marktconform zijn. - Op welke wijze prijsontwikkelingen gemonitord worden. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze van beschikbaar stellen van inkooprijzen en toeslagen. - De wijze van informeren. - De wijze van verwerken prijsdalingen. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft concrete maatregelen. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
<u><i>Voldoende</i></u>	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - Borging marktconforme prijzen. - Op welke wijze wordt bepaald of prijzen marktconform zijn. - Op welke wijze prijsontwikkelingen gemonitord worden. • Maakt beperkt inzichtelijk:

	- Haar relevante meerwaarde. - De wijze van beschikbaar stellen van inkooprijzen en toeslagen. - De wijze van informeren. - De wijze van verwerken prijsdalingen. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<u>Matig</u>	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - Borging marktconforme prijzen. - Op welke wijze wordt bepaald of prijzen marktconform zijn. - Op welke wijze prijsontwikkelingen gemonitord worden. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze van beschikbaar stellen van inkooprijzen en toeslagen. - De wijze van informeren. - De wijze van verwerken prijsdalingen. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<u>Onvoldoende</u>	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - Borging marktconforme prijzen. - Op welke wijze wordt bepaald of prijzen marktconform zijn. - Op welke wijze prijsontwikkelingen gemonitord worden. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - De wijze van beschikbaar stellen van inkooprijzen en toeslagen. - De wijze van informeren. - De wijze van verwerken prijsdalingen. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de aanbestedende dienst; - benoemt geen of onvoldoende beheersmaatregelen; - bevat meer dan vier onduidelijkheden; - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering; - Beschrijft geen resultaten worden en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.

7.5. Garantie

Inschrijver dient te beschrijven, op maximaal 2 A4, hoe Inschrijver omgaat met de garantieafhandelingen. Hierin dient Inschrijver te beschrijven hoe zij handelt in de volgende situaties:

- Een device is binnen de fabrieksgarantie defect, hoe ziet het aanmeld- en omruilproces eruit en binnen welke termijnen vindt wat plaats (het proces van het aanmelden tot weer een werkend device)?
- Een laptop is buiten de fabrieksgarantie defect, hoe ziet het aanmeld- en omruilproces eruit en binnen welke termijnen vindt wat plaats (het proces van het aanmelden tot weer een werkend device)?
- Een device raakt zoek in het bezorgproces en wordt niet afgeleverd bij de Opdrachtgever. Hoe ziet het proces er dan uit van het aanmelden tot succesvolle levering van de bestelde device? Welke termijnen gelden hiervoor?

Beoordelingskader:

<u><i>Uitmuntend</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De processen van aanmelden tot weer een werkend device binnen en buiten fabrieksgarantie. - De werkwijze in geval van zoekraken van een device in het bezorgproces. • Maakt aantoonbaar inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom garantieafhandeling. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. - Getuigt van initiatief. - Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. - Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. - Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u><i>Goed</i></u>	• De Inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar: - De processen van aanmelden tot weer een werkend device binnen en buiten fabrieksgarantie. - De werkwijze in geval van zoekraken van een device in het bezorgproces. • Maakt grotendeels inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom garantieafhandeling. • De beantwoording: - Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft concrete maatregelen. - Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
<u><i>Voldoende</i></u>	• De Inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek, maar nog wel uitvoerbaar: - De processen van aanmelden tot weer een werkend device binnen en buiten fabrieksgarantie. - De werkwijze in geval van zoekraken van een device in het bezorgproces. • Maakt beperkt inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom garantieafhandeling. • De beantwoording: - Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. - Bevat een onduidelijkheid. - Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.

<u>Matig</u>	• De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar: - De processen van aanmelden tot weer een werkend device binnen en buiten fabrieksgarantie. - De werkwijze in geval van zoekraken van een device in het bezorgproces. • Maakt slecht inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom garantieafhandeling. • De beantwoording: - Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. - Bevat meerdere onduidelijkheden. - Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. - Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<u>Onvoldoende</u>	• De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar: - De processen van aanmelden tot weer een werkend device binnen en buiten fabrieksgarantie. - De werkwijze in geval van zoekraken van een device in het bezorgproces. • Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: - Haar relevante meerwaarde. - Het proces rondom garantieafhandeling. • De beantwoording: - sluit niet aan op de situatie van de aanbestedende dienst; - benoemt geen of onvoldoende beheersmaatregelen; - bevat meer dan vier onduidelijkheden; - bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering; - Beschrijft geen resultaten worden en/of licht resultaten niet toe. • Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. • Is in strijd met het Programma van Eisen.