

Bijlage 10 Vragen Perceel 2

1. Procedure levering nieuwe apparatuur

Hoe ziet de procedure voor de plaatsing van de nieuwe apparatuur eruit?

Het antwoord op deze vraag zal op de volgende aspecten worden beoordeeld:

- Aanwezigheid van een duidelijke planning, per apparaat, van de aflevering, installatie en afvoer van eventuele aanwezige apparatuur en de verwachte inspanning van de betreffende scholen. De aanbestedende dienst wil ontzorgd worden.
- De inschrijver laat zien hoe werkzaamheden in een school met leerlingen veilig en verantwoordelijk worden uitgevoerd.

2. Storingsafhandeling op de touchscreens tijdens en na afloop van de garantietermijn

Beschrijf uw storingsafhandeling op de touchscreens tijdens en na afloop van de garantietermijn. Daarbij is voor de aanbestedende dienst van belang, dat Aanbestedende dienst kan rekenen op een rimpelloze dienstverlening, zodat de garantie gewaarborgd is. Geef tevens op wat de eventueel hieraan verbonden kosten zijn na afloop van de garantietermijn of wanneer het defect 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'
- Procesbeschrijving. Maak hierbij een onderscheid tussen:
 - Dienstverlening tijdens de garantieperiode, als de raamovereenkomst nog niet is afgelopen;
 - Dienstverlening tijdens de garantieperiode, ook als de raamovereenkomst is afgelopen;
 - Dienstverlening na de garantieperiode, ook als de raamovereenkomst is afgelopen.

3. Communicatie

De eenduidige communicatie is voor de dienstverlening en storingsafhandeling voor de aanbestedende dienst van cruciaal belang. Hoe draagt u zorg voor de eenduidige communicatie met aanbestedende dienst, eventueel de fabrikant en de ICT dienstverlener van de aanbestedende dienst, zodat de aanbestedende dienst volledig ontzorgd wordt?

De volgende zaken dienen in het antwoord in ieder geval concreet en SMART beantwoord te worden:

- Definitie 'eenduidige';
- Definitie 'communicatie';
- Definitie 'volledige ontzorging';
- Procesbeschrijving.