

Bijlage 3. Kwalitatieve gunningscriteria

Inschrijver dient een Plan van Aanpak van maximaal vier (4) A4-pagina's in te dienen. In het plan beschrijft inschrijver concreet, meetbaar en onderbouwd hoe de dienstverlening wordt uitgevoerd en welke toegevoegde waarde wordt geleverd ten opzichte van de minimale contractuele eisen. Het Plan van Aanpak dient ten minste in te gaan op de onderstaande onderdelen:

2.1. Reparatieproces en reparatietermijnen

Beschrijf:

- De inrichting van het volledige reparatieproces vanaf melding tot en met retourlevering;
- De wijze waarop doorlooptijden worden bewaakt en gemonitord;
- De maatregelen die worden genomen om reparatietermijnen te verkorten;
- De wijze waarop prioriteitstelling plaatsvindt bij spoed- en bedrijfskritische meldingen;
- De maatregelen die worden getroffen om herhalingsreparaties en uitval te voorkomen;
- De wijze waarop de gemeente wordt geïnformeerd over de voortgang van reparaties.

2.2. Dienstverlening, onderhoud en Service Level Agreement (SLA)

Beschrijf:

- De dienstverlening en serviceniveaus die worden aangeboden gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- Overzicht, inhoud (deelnemers en agenda) en planning overlegschemas (minimaal operationeel, tactisch en strategisch overleg);
- Uitvoeren van een jaarlijks Klanttevredenheidsonderzoek onder alle medewerkers;
- De wijze waarop beschikbaarheid, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening worden geborgd;
- De rapportages, KPI's en stuurinformatie die beschikbaar worden gesteld;
- De organisatie van de Servicedesk en escalatieprocedures;
- De wijze waarop informatiebeveiliging wordt geborgd;
- De procedures rondom het identificeren, registreren, melden, onderzoeken en afhandelen van security-incidenten;
- De preventieve en detectieve beveiligingsmaatregelen die worden ingezet, zoals toegangsbeheer, logging, monitoring, versleuteling, kwetsbaarhedenbeheer en awareness-maatregelen;
- Eventuele aanvullende maatregelen of innovaties die bijdragen aan een hogere betrouwbaarheid, veiligheid en dienstverlening.

2.3. Afhandeling en opkoop van gebruikte apparatuur

Beschrijf:

- De wijze waarop gebruikte apparatuur wordt ingenomen, beoordeeld en verwerkt;
- Het proces voor eventuele terugkoop of opkoop van gebruikte apparatuur;
- De methode voor waardebepaling en transparantie daarin;
- De maatregelen voor veilige gegevensverwijdering en datavernietiging;
- De wijze waarop duurzaamheid, hergebruik en circulaire verwerking worden gestimuleerd;
- De rapportages en bewijsvoering die de gemeente ontvangt omtrent gegevenswissing, hergebruik en verwerking van apparatuur.

2.4. Adviesrol

Gemeente Zoetermeer hecht waarde aan haar partners. Beschrijf welke inzet de gemeente mag verwachten van uw **adviesrol** en innovatie kracht.

Inschrijver beschrijft ten minste in zijn aanbieding:

- Op welke wijze inschrijver vormgeeft aan 'try and buy' van nieuwe producten en invulling geeft aan de proeftuin voor de nieuwe vaste werkplekken;
- Hoe inschrijver invulling geeft aan haar adviesrol, met name over het beheer van de devices en het productadvies passend bij de wensen en behoeften.

- Hoe inschrijver de gemeente meeneemt in innovaties.

Beoordeling

De aanbestedende dienst beoordeelt het Plan van Aanpak op:

- Mate van concrete uitwerking;
- Realiteitsgehalte en uitvoerbaarheid;
- Beheersing van risico's;
- Kwaliteit van dienstverlening;
- Borging van informatiebeveiliging;
- Duurzaamheid en circulariteit;
- Toegevoegde waarde voor de gemeente ten opzichte van de minimumeisen.

Een plan dat uitsluitend de minimumeisen herhaalt of algemeen geformuleerde beschrijvingen bevat, zal lager worden gewaardeerd dan een plan waarin aantoonbaar sprake is van concrete maatregelen, meetbare resultaten en onderscheidende meerwaarde.

Maximale omvang: 4 A4, Aantal pagina's boven het gestelde maximum worden niet beoordeeld.