

G1 Bestelling en levering – 27 punten

NHL Stenden hecht veel waarde aan een goede uitvoering. Wenst een Inschrijver te contracteren die optimaal bijdraagt aan de door haar in paragraaf 1.4.3 van het Beschrijvend Document beschreven doelstellingen. Specifiek wenst NHL Stenden van Inschrijver inzicht in toegevoegde waarde die zij levert op het gebied van gebruiksvriendelijk en efficiënt bestel- en afleveringsproces, die bijdraagt aan een optimale klantbeleving zowel op één van onze vestigingen in de huidige situatie en optioneel in de toekomst (gewenste situatie) bij medewerker thuis. Hierbij kunt u denken aan een goed bestel- en leveringsproces, ondersteunende systemen waarmee bestellingen kunnen worden geplaatst en de voortgang van de geplaatste orders kan worden gevolgd. NHL Stenden wenst Inschrijver derhalve te beoordelen op het bestel- en afleveringsproces welk hij zal uitvoeren binnen de looptijd van de Raamovereenkomst. Beschrijf in uw uitwerking minimaal de volgende aspecten:

1. De bestelprocedure;
2. De leveringsprocedure;
3. De levertijden zowel voor Apple als Niet-Apple;
4. Ondersteunende systemen waarmee bestellingen kunnen worden geplaatst en de voortgang van de geplaatste orders kan worden gevolgd

De beantwoording zal op de volgende aspecten beoordeeld worden:

- De volledigheid.
- De mate van het creëren van waarde voor NHL Stenden.
- De mate waarin Inschrijver NHL Stenden activiteiten en verantwoordelijkheden uit handen neemt (ontzorging).

Uw antwoord wordt in de definitieve SLA vastgelegd.

Geef dit weer middels een documentupload in maximaal 2A4 (minimaal lettergrootte 10) en inclusief afbeeldingen. Bij evt. overschrijding worden enkel de eerste 2A4 beoordeeld.

G2 Dienstverlening en ondersteuning – 23 punten

NHL Stenden wenst een Inschrijver te contracteren die optimaal bijdraagt aan de door haar in paragraaf 1.4.3 van het Beschrijvend Document beschreven doelstellingen. Specifiek wenst NHL Stenden van Inschrijver inzicht in de toegevoegde waarde die zij levert op het gebied van gebruiksvriendelijk en efficiënt dienstverlening en (technische) ondersteuning, die bijdraagt aan een optimale klantbeleving. Hierbij kunt u denken aan een eenvoudige retourprocedure, een flexibele DOA-regeling en een goede reparatieprocedure. NHL Stenden wenst Inschrijver derhalve te beoordelen op de serviceverlening welke hij zal uitvoeren binnen de looptijd van de Raamovereenkomst. Beschrijf in uw uitwerking minimaal de volgende aspecten:

1. De installatieprocedure;
2. De retourprocedure;
3. De DOA-regeling;
4. Garantieafhandeling;
5. De reparatieprocedure (ook op locatie van Opdrachtgever);

De beantwoording zal op de volgende aspecten beoordeeld worden:

- De volledigheid.
- De mate van het creëren van waarde voor NHL Stenden.
- De mate waarin Inschrijver NHL Stenden activiteiten en verantwoordelijkheden uit handen neemt (ontzorging).

Uw antwoord wordt in de definitieve SLA vastgelegd.

Geef dit weer middels een documentupload in maximaal 2A4 (minimaal lettergrootte 10) en inclusief afbeeldingen. Bij evt. overschrijding worden enkel de eerste 2A4 beoordeeld.

G3 Marktconformiteit – 20 punten

NHL Stenden wenst een Inschrijver te contracteren die optimaal bijdraagt aan de door haar in paragraaf 1.4.3 van het Beschrijvend Document beschreven doelstellingen. Specifiek wenst NHL Stenden dat haar

belangen richting de importeurs/fabrikanten maximaal worden behartigd door Inschrijver. Inschrijver maakt inzichtelijk hoe deze prijs tot stand komt en ondersteunt NHL Stenden bij het maken van juiste keuzes (bijvoorbeeld ten aanzien van assortiment), borgt dat producten tegen aantrekkelijke tarieven worden aangeboden en dat prijzen kloppen met de afspraken en zijn controleerbaar.

1. Hoe Inschrijver borgt dat NHL Stenden de Werkplekapparatuur producten tegen scherpe prijzen geleverd krijgt;
2. Hoe Inschrijver omgaat met 'acties' vanuit fabrikanten en eventuele kortingen bij bulkbestellingen;
3. Hoe Inschrijver omgaat met prijschommelingen.

De beantwoording zal op de volgende aspecten beoordeeld worden:

- De volledigheid
- De mate van het creëren van waarde voor NHL Stenden.
- De mate waarin Inschrijver NHL Stenden activiteiten en verantwoordelijkheden uit handen neemt (ontzorging).

De Inschrijver hanteert bij de beantwoording de SMART methodiek (Standaard, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden).

Geef dit weer middels een documentupload in maximaal 2A4 (minimaal lettergrootte 10) en inclusief afbeeldingen. Bij evt. overschrijding worden enkel de eerste 2A4 beoordeeld.

G4 Partnership – 10 punten

NHL Stenden wenst een Inschrijver te contracteren die als strategisch partner optreedt en actief bijdraagt aan de in paragraaf 1.4.3 van het Beschrijvend Document beschreven doelstellingen. De samenwerking richt zich op het bieden van hoogwaardige dienstverlening, het leveren van een aantrekkelijk en toekomstbestendig aanbod en het proactief ondersteunen van NHL Stenden bij vraagstukken rondom werkplekapparatuur.

De Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin hij NHL Stenden ontzorgt, waarde toevoegt en optreedt als een verlengstuk van de organisatie. De Inschrijver beschrijft in ieder geval de volgende aspecten:

- Advisering over assortiment en vervangingen; Hoe de Inschrijver NHL Stenden ondersteunt bij het beoordelen en vaststellen van (nieuwe of te vervangen) hardware binnen het door NHL Stenden bepaalde werkplekportfolio.
- Borging van een aantrekkelijk en toekomstbestendig aanbod; Hoe de Inschrijver ervoor zorgt dat NHL Stenden toegang heeft tot een breed, actueel, aantrekkelijk en toekomstbestendig aanbod binnen het overeengekomen assortiment.
- Invulling van de adviesrol en belangenbehartiging; Hoe de Inschrijver zijn rol als adviseur ziet en op welke wijze hij de belangen van NHL Stenden behartigt richting fabrikanten, distributeurs en andere ketenpartners.
- Visie op de samenwerking met NHL Stenden.

De beantwoording zal op de volgende aspecten beoordeeld worden:

- De volledigheid
- De mate van het creëren van waarde voor NHL Stenden.
- De mate waarin Inschrijver NHL Stenden activiteiten en verantwoordelijkheden uit handen neemt (ontzorging).

Geef dit weer middels een documentupload in maximaal 2A4 (minimaal lettergrootte 10) en inclusief afbeeldingen. Bij evt. overschrijding worden enkel de eerste 2A4 beoordeeld.

G5 Casus - 20 punten

Situatieschets:

NHL Stenden heeft een bestelling geplaatst voor werkplekapparatuur ten behoeve van een nieuw team dat binnen enkele weken operationeel moet zijn. De levering omvat laptops en accessoires. De apparatuur dient conform de standaarden van NHL Stenden te worden geleverd.

Tijdens de uitvoering van de opdracht doen zich de volgende situaties voor:

- Na bestelling blijkt dat een deel van de bestelde laptops niet leverbaar is via de inschrijver. Ondanks dat deze artikelen onderdeel uitmaken van het overeengekomen assortiment.

- Tijdens verdere afstemming blijkt dat de werkelijke levertijd van meerdere producten aanzienlijk langer is dan eerder aan NHL Stenden is gecommuniceerd. Hierdoor komt de geplande ingebruikname van het nieuwe team onder druk te staan.
- Bij ontvangst van de eerste apparaten blijkt dat het geleverde model een afwijkende BIOS-structuur heeft ten opzichte van het model waarop de bestaande configuraties zijn gebaseerd. Hierdoor functioneren een aantal vooraf ingerichte configuraties niet zoals verwacht en mislukt de automatische Windows Autopilot-registratie op meerdere apparaten. De inschrijver blijkt onvoldoende rekening te hebben gehouden met de mogelijke gevolgen van deze technische wijziging.
- Bij controle na levering constateert NHL Stenden dat een deel van de assetregistratie onvolledig is en dat gegevens tussen pakbonnen, assetlijsten en fysieke apparatuur niet volledig overeenkomen.
- De inschrijver stelt vast dat meerdere afwijkingen zijn ontstaan doordat interne procedures aan de inschrijverszijde niet volledig zijn gevolgd.

Gedurende het traject ontvangt NHL Stenden beperkte proactieve informatie over de ontstane problemen. Statusinformatie blijkt niet altijd actueel en de gevolgen voor planning, configuratie en oplevering zijn onvoldoende inzichtelijk.

Vragen aan de inschrijver

Beschrijf hoe u in deze situatie zou handelen vanaf het moment dat de eerste afwijkingen worden geconstateerd. Ga daarbij in ieder geval in op de volgende aspecten:

1. Hoe zorgt u ervoor dat opdrachtgever en inschrijver dezelfde verwachtingen en uitgangspunten hanteren?
2. Hoe informeert u opdrachtgever wanneer blijkt dat overeengekomen producten niet leverbaar zijn?
3. Welke acties onderneemt u wanneer de werkelijke levertijd afwijkt van eerder gecommuniceerde levertijden?
4. Hoe beoordeelt en beheert u de impact van een alternatief apparaat op bestaande processen, BIOS-configuraties en het Autopilot-proces?
5. Hoe organiseert u de samenwerking tussen uw technische specialisten en het Werkplekbeheer van NHL Stenden?
6. Welke acties onderneemt u wanneer blijkt dat geleverde apparatuur niet functioneert binnen het afgesproken configuratie- en Autopilot-proces?
7. Wat doet u wanneer blijkt dat uw eigen organisatie niet heeft geleverd volgens de overeengekomen voorwaarden of interne procedures niet heeft gevolgd? En op welke wijze communiceert u hierover richting NHL Stenden?
8. Welke verantwoordelijkheid neemt u voor herstel van fouten, eventuele gevolgen voor de opdrachtgever en eventuele vertragingen?
9. Welke escalatie- en besluitvormingsmomenten richt u in gedurende dit traject?
10. Hoe voorkomt u dat vergelijkbare situaties zich in de toekomst opnieuw voordoen?

De beantwoording zal op de volgende aspecten beoordeeld worden:

- De volledigheid
- De mate van het creëren van waarde voor NHL Stenden.
- De mate waarin Inschrijver NHL Stenden activiteiten en verantwoordelijkheden uit handen neemt (ontzorging).

Geef dit weer middels een documentupload in maximaal 3A4 (minimaal lettergrootte 10) en inclusief afbeeldingen. Bij evt. overschrijding worden enkel de eerste 3A4 beoordeeld