

Bijlage 2 Programma van Wensen

Inhoud

Wens 1:	Gebruikerstest gebruikers en beheerders (maximaal 260 + 200 = 460 punten)	2
Wens 1a:	Gebruikerstest gebruikers Two-Way pager (maximaal 260 punten):	5
Wens 1b:	Gebruikerstest Beheerders (maximaal 200 punten):	8
Wens 2:	HartslagNu (maximaal 40 punten)	10
Wens 3:	Smart Respond (maximaal 40 punten)	10
Wens 4:	Gesproken woord (maximaal 60 punten)	10

Wens 1:Gebruikerstest gebruikers en beheerders (maximaal 260 + 200 = 460 punten)

De gebruikerstest wordt beoordeeld door twee (2) beoordelingsteams. Het eerste team van vijftien (15) personen bestaat uit hoofdzakelijk brandweervrijwilligers, maar ook andere functionarissen van VRNHN zoals Officier van Dienst (OVD) en beroepsmedewerkers. Dit team zal de onderdelen van Wens 1a beoordelen. Voor dit deel van de gebruikerstest zijn maximaal 260 punten te behalen.

Het tweede team van vier (4) personen bestaat uit een groep beheerders van de pagers binnen VRNHN. Dit team zal de onderdelen van Wens 1b beoordelen. Voor dit deel van de gebruikerstest zijn maximaal 200 punten te behalen.

Het eerste team zal de gebruikerstest (Wens 1a) voor het gebruik van de Two-Way pager uitvoeren. Het tweede team zal de gebruikerstest (Wens 1b) specifiek voor de beheersfuncties uitvoeren. Elk team beoordeelt onafhankelijk en individueel de scenario's zoals deze beschreven staan in het Programma van Wensen (PvW). Na de gebruikerstest zal per team in een plenair overleg de argumenten worden besproken, die hebben geleid tot de individuele scores. In dit plenaire overleg komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel op basis van consensus. Indien het beoordelingsteam op argumenten niet tot een unaniem oordeel komt, zou die consensus voor de wens ook het gewogen gemiddelde van de individuele beoordeling mogen zijn.

Voor de gebruikerstest vraagt VRNHN van Inschrijvers om het volledige testscenario zoals hieronder is beschreven, voor te bereiden en waar nodig in te richten/ programmeren. Gegevens voor de inrichting staan beschreven in de wens en in bijlage 16. Zonder deze kaders zal het naar alle waarschijnlijkheid niet lukken om de testscenario's volledig te doorlopen. Niet voorbereiden kan dus gevolgen hebben voor het wel of niet kunnen beoordelen van een van de wensen van VRNHN. Als we niet kunnen beoordelen zal dit dus (negatief) effect hebben op uw eindscore.

Doel van deze gebruikerstest is om het gebruiksgemak- en uitvoerbaarheidsverschillen tussen de verschillende ICT-prestaties en pagers goed te kunnen zien. Doordat u als Inschrijver al voldoet aan de gestelde eisen van het PvE, weten we dat uw oplossing in basis kan voldoen aan de beschreven 'gewenste situatie' zoals beschreven in de Offerteleidraad. De basis voor een consensus beoordeling is dat alle beoordelaars per team hetzelfde hebben gezien en gehoord.

Beoordeling:

VRNHN let bij de (consensus) beoordeling van de scenario's met name op het **gebruiksgemak** en de **uitvoerbaarheid** van de geboden ICT-prestatie.

- Het gebruiksgemak van het onderdeel dient zo logisch, intuïtief en vanzelfsprekend mogelijk te zijn;
- Onder uitvoerbaarheid wordt verstaan in hoeverre het beschreven onderdeel tijdens de test daadwerkelijk laat zien dat de geboden oplossing mogelijk is en uitgevoerd kan worden door het beoordelingsteam. Bij de beoordeling wordt gekeken naar de mate van uitvoerbaarheid van het onderdeel.

Voor de onderdelen wordt onderstaande waarderingsschaal gebruikt voor wens 1a en wens 1b.

Beoordelings-schaal	Omschrijving voor de Wens 1a en 1b “Gebruikerstest”	Punten waardering
2	Uitmuntend: Indien de integrale beoordeling van de gebruikerstest met name op de uitvoerbaarheid en het gebruiksgemak als <u>uiterst</u> logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren, zal deze als <u>uitmuntend</u> worden beoordeeld. De geboden oplossing voldoet (bijna) geheel aan het gevraagde uit de test en bied daarbij meer gebruiksgemak dan het gevraagde in de test.	Wens 1a: 260 Wens 1b: 200
1	Goed: Indien de integrale beoordeling van de gebruikerstest met name op de uitvoerbaarheid en het gebruiksgemak als <u>zeer</u> logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren, zal deze als <u>goed</u> worden beoordeeld. De geboden oplossing voldoet aan het gevraagde uit de test, en bied daarbij in bepaalde opzichten iets meer gebruiksgemak.	Wens 1a: 195 Wens 1b: 150
0	Voldoende: Indien de integrale beoordeling van de gebruikerstest met name op de uitvoerbaarheid en het gebruiksgemak als <u>tot op zekere hoogte</u> logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren, zal deze als <u>voldoende</u> worden beoordeeld. De geboden oplossing voldoet in het geheel genomen, sec aan het gevraagde uit de test.	Wens 1a: 130 Wens 1b: 100
-1	Matig: Indien de integrale beoordeling van de gebruikerstest met name op de uitvoerbaarheid en het gebruiksgemak als <u>beperkt</u> logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren, zal deze als <u>matig</u> worden beoordeeld. De geboden oplossing voldoet niet geheel aan het gevraagde uit de test, of kan deels getest worden.	Wens 1a: 65 Wens 1b: 50
-2	Onvoldoende: Indien de integrale beoordeling van de gebruikerstest met name op de uitvoerbaarheid en het gebruiksgemak <u>op geen enkele wijze</u> logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren, zal deze als <u>onvoldoende</u> worden beoordeeld. De geboden oplossing voldoet lang niet aan het gevraagde uit de test, of kan niet getest worden.	Wens 1a: 0 Wens 1b: 0

Verloop van de gebruikerstest:

- De beoordeling vindt plaats op een locatie van VRNHN, met in acht neming van de op dat moment geldende COVID-19 maatregelen;
- De gebruikerstest staat gepland op 30 en 31 augustus zal zijn starten om 08.00 uur. Inloop en voorbereiding kan vanaf 07:30 uur;
- Inschrijver krijgt maximaal zeven (7) uur de tijd voor de gehele gebruikerstest;
- Er zal in de ochtend gestart worden met Wens 1a en in de middag Wens 1b;
- Inschrijver is tijdens de gebruikerstest met maximaal drie (3) personen aanwezig;
- Inschrijver geeft plenair de uitleg over het betreffende onderdeel van de wens. De gekozen vorm is daarbij vrij. Inschrijver blijft bij de inhoud van het betreffende onderdeel en zal geen andere zaken benoemen die de beoordeling van de beoordelaar kan beïnvloeden;
- Inschrijver draagt de zorg voor tenminste 15 werkende Two-Way pagers, die vooraf zijn geprogrammeerd (bijlage 16) en voor de gebruikerstest voorzien van een simkaart van Inschrijver;
- Inschrijver draagt zorg voor de juiste inloggegevens voor de beheerders (wens 1b) om gelijktijdig, in dezelfde omgeving, met ten minste vier (4) beoordelaars de beoordeling te kunnen uitvoeren;
- Elke beoordelaar van het beoordelingsteam van de beheerders (wens 1b) heeft tijdens de beoordeling een VRNHN-laptop beschikbaar met toegang tot internet;
- Na de uitleg van Inschrijver voeren de beoordelaars tijdens de test zelf een bepaalde actie uit. Inschrijver begeleidt de beoordelaar indien nodig tijdens de test door aan te geven waar de beoordelaar op moet klikken, etc.;
- Tijdens de gebruikerstestdagen zal VRNHN ondersteuning (begeleidingsteam) bieden bij het doorlopen van de te beoordelen onderdelen van de gebruikerstest. Hierbij moet gedacht worden aan contact met de meldkamer voor de test alarmeringen en het controleren van de beschreven handelingen van de deelnemers aan de gebruikerstest;
- VRNHN biedt de mogelijkheid om vooraf aan de gemaakte afspraak voor de gebruikerstest via TenderNed de inlog te laten testen of deze functioneert op de apparatuur en het netwerk van VRNHN. Na de uitvoering van deze functionele test, dient de inlog door Inschrijver direct weer ongeldig te worden gemaakt;
- Indien voor de gebruikerstest vooraf software geïnstalleerd dient te worden op apparatuur van VRNHN, kan Inschrijver dit via TenderNed aangeven en zal VRNHN de software installeren. Ook is het toegestaan dat Inschrijver zelf ervoor zorgdraagt dat tijdens de gebruikerstest tenminste vier (4) laptops aanwezig zijn om de gebruikerstest van de beheerders (wens 1b) op uit te voeren.

Wens 1a: Gebruikerstest gebruikers Two-Way pager (maximaal 260 punten):

Onderdeel 1: Leesbaarheid

Omschrijving/ beoordeling:
De pager is voorzien van een mogelijkheid de leesbaarheid in te stellen. ISO/TR 9241-312:2020 (eis 7) en per bericht kunnen 254 karakters worden weergegeven (eis 19). De tekst is in de capcode lijst opgenomen (bijlage 16). De testpager dient vooraf ingesteld te zijn op profiel ANW om de test juist te kunnen ontvangen. Inschrijver laat aan het hele beoordelingsteam zien welke instelmogelijkheden er zijn voor deze twee eisen m.b.t. de Two-Way pager. De gekozen vorm van de uitleg is vrij. De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.
Uitvoering:
• De testpager ontvangt een melding vanuit de meldkamer NH bestaande uit 254 karakters. • Beoordelaar doorloopt vervolgens zelf de stappen voor het instellen van de leesbaarheid in de Two-Way pager; • Beoordelaar beoordeelt de instelmogelijkheden. Hoe meer mogelijkheden er zijn om de leesbaarheid te vergroten hoe meer er wordt voldaan aan de wens; • De leesbaarheid van de ingestelde tekst wordt beoordeeld in een donkere omgeving. Tijdens de controle van de leesbaarheid mag de beoordelaar de instellingen aanpassen; • De leesbaarheid van de ingestelde tekst wordt beoordeeld in een lichte omgeving (bij voorkeur daglicht of TL-verlichting (of gelijkwaardig). Tijdens de controle van de leesbaarheid mag de beoordelaar de instellingen aanpassen; • Beoordelaar beoordeelt de instellingen voor de weergave mogelijkheden van de 254 karakters in zowel de donkere als de lichte omgeving.

Onderdeel 2: Profielen

Omschrijving/ beoordeling:
De pager biedt de mogelijkheid om profielen in te stellen om snel en eenvoudig capcodes aan en uit te zetten, door te schakelen tussen de profielen. Een profiel is een selectie van één of meerdere capcodes ingesteld voor een (groep) specifieke gebruiker(s) (eis 36). De programmering van de pagers gebeurt volgens de capcode lijst in de bijlage 16. De testpager staat voor dit onderdeel ingesteld op profiel DAG. Inschrijver laat aan het hele beoordelingsteam zien hoe deze functie in de Two-Way pager werkt. De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.
Uitvoering:
• Beoordelaar doorloopt vervolgens zelf de stappen om de functionaliteiten van de profielen in te stellen in de Two-Way pager: ○ Hoe eenvoudig is het schakelen tussen de profielen A en B; ○ Hoe eenvoudig is het aan- en uitzetten van een profiel; ○ Alarmering op capcode van het ingeschakelde profiel A; ○ Alarmering op capcode van een uitgeschakeld profiel B.

Onderdeel 3: Agenda

Omschrijving/ beoordeling:
De pager is voorzien van de mogelijkheid tot het doorvoeren van agenda wijzigingen in het individuele rooster door de gebruiker, in te stellen per 15 minuten (eis 38). De testpager staat voor dit onderdeel ingesteld op profiel DAG. Inschrijver laat aan het hele beoordelingsteam zien hoe agenda wijzigingen in het individuele rooster doorgevoerd kunnen worden. De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.
Uitvoering:
• Beoordelaar doorloopt zelf de stappen om de agenda aan te passen; • Beoordelaar stelt agenda in op beschikbaar zijn op een willekeurige dag van 08:30-17:00 uur; • Beoordelaar stelt agenda in op beschikbaar zijn gedurende het tijdvak 08:30-17:00 op meerdere niet aaneensluitende dagen; • Beoordelaar stelt agenda in op beschikbaar zijn op tijdsvakken 07:30-10:15 uur en 13:45-15:00 uur op een willekeurige dag; • Beoordelaar stelt agenda in op beschikbaar zijn op tijdsvakken 07:30-10:00 uur en 14:00-15:00 uur op verschillende niet aaneensluitende dagen; • Beoordelaar stelt een tijd beschikbaar/niet beschikbaar in, terugkerend over een langere periode; • De mate waarin de agenda eenvoudig aan te passen is, en daarbij slimme of handige 'tricks' heeft voor bijvoorbeeld herhaling, bepaald de score voor dit onderdeel.

Onderdeel 4: Prioritering

Omschrijving/ beoordeling:
Bij een alarmering met meerdere voertuigen in één kazerne wordt rekening gehouden met de prioriteit van indeling van de voertuigen. De indeling betreft een indeling op functie (chauffeur, bevelvoeder, manschap e.d.) (Eis 54). De programmering van de pagers gebeurt volgens de capcode lijst in bijlage 16. De testpager staat voor dit onderdeel ingesteld op profiel DAG. Inschrijver laat aan het hele beoordelingsteam de mogelijkheden van deze prioriteringsfunctie zien, op basis van een test alarmering met een Waterongevallenvoertuig (WO), Redvoertuig (RV) en een Tankautospuut (TS). Om de functie / opkomst indeling per eenheid te kunnen monitoren moet de inschrijver een, voor dit onderdeel, ingerichte backoffice omgeving en meldkamer applicatie hebben. De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid van indeling als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.
Uitvoering:
• Beoordelaar doorloopt vervolgens zelf de geboden functionaliteit bij een alarmering. Op de pagers, zoals beschreven in bijlage 16, drukt de beoordelaar op opkomen of afwijzen; • De prioriteringsfunctie moet zichtbaar zijn op de pager, inclusief functie en eenheid.

Onderdeel 5: Opkomst keuze tussen 2 posten na alarmering

Omschrijving/ beoordeling:

Een medewerker kan gealarmeerd worden voor verschillende posten. Als er meerdere voertuigen in een alarmering staan heeft de gebruiker de mogelijkheid om te kiezen voor welke eenheid de medewerker de alarmering accepteert. De programmering van de pagers gebeurt volgens de capcode lijst in de bijlage 16. De testpager staat voor dit onderdeel ingesteld op profiel DAG.

Inschrijver laat aan het hele beoordelingsteam de werking van deze functie zien. Hoe ziet het eruit, welke handelingen moet de gebruiker uitvoeren? Alle operationele eenheden waarvoor de medewerker inzetbaar is (capcodes) dienen per alarm zichtbaar te zijn, zodat de medewerker een keuze kan maken voor welke eenheid hij/zij opkomt.

Om de functie / opkomst indeling per eenheid te kunnen monitoren moet de inschrijver een, voor dit onderdeel, ingerichte backoffice omgeving en meldkamer applicatie hebben.

De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.

Uitvoering:

- Beoordelaar doorloopt vervolgens zelf de stappen om bij een alarmering een keuze te maken voor welke functie/eenheid de alarmering wordt geaccepteerd;

Wens 1b: Gebruikerstest Beheerders (maximaal 200 punten):

Onderdeel 1: Aanmaken nieuwe medewerker in de backoffice

Omschrijving/ beoordeling:
Inschrijver laat gelijktijdig aan het hele beoordelingsteam zien hoe je een nieuwe medewerker in de backoffice aanmaakt. Hierbij worden de volgende gegevens ingevoerd: • naam; • achternaam; • pager ID; • email adres; • gebruikersnaam; • wachtwoord. De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.
Uitvoering:
• Beoordelaar doorloopt zelf de stappen om de template te vullen in de backoffice.

Onderdeel 2: Programmeren van de Two-Way pager

Omschrijving/ beoordeling:
De capcodes, updates en instellingen van de Two-Way pager dienen (een vorm van) op afstand geprogrammeerd te kunnen worden. Inschrijver geeft bij Inschrijving in de aanbiedingsbrief aan hoe de programmering op afstand gerealiseerd wordt (eis 31). Inschrijver laat aan het hele beoordelingsteam zien hoe je een Two-Way pager programmeert met een standaard template voorzien van capcodes en gebruikersinstellingen. De te programmeren template bestaat tenminste uit: • verschillende capcodes met melodie; • terugmelding; • "groepswissel"; • GPS/ Geofencing; • naam/ ID-gegevens; • aan/uit zetten capcodes. De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.
Uitvoering:
• Beoordelaar doorloopt zelf de stappen om de template te vullen (laptop); • Beoordelaar stuurt de programmering naar de Two-Way pager; • Beoordelaar controleert de Two-Way pager of de wijzigingen zichtbaar zijn doorgekomen.

Onderdeel 3: Afstand programmering

Omschrijving/ beoordeling:

De capcodes, updates en instellingen van de pager dienen (een vorm van) op afstand geprogrammeerd te kunnen worden. Inschrijver geeft bij Inschrijving aan hoe de programmering op afstand gerealiseerd wordt (Eis 31).

Inschrijver laat aan het hele beoordelingsteam zien hoe je het programmeer bestandje klaarmaakt en upload naar de pager.

De mate van uitvoerbaarheid en hoe deze uitvoerbaarheid als logisch, intuïtief en als vanzelfsprekend wordt ervaren bepaald de score voor dit onderdeel.

Uitvoering:

- Beoordelaar doorloopt vervolgens zelf de stappen voor het programmeren, hiervoor gebruiken we de template uit onderdeel 2, en uploaden van een bestandje naar de pager;
- De beoordelaar test de pager op de juiste werking van het zojuist verstuurd programmeer bestandje.

Wens 2:HartslagNu (maximaal 40 punten)

Inschrijver geeft bij Inschrijving aan of de ICT-prestatie kan koppelen met HartslagNu. Deze koppeling heeft als doel om berichten te kunnen sturen naar de Two-Way Pager en is per pager in te stellen.

Deze wens zal VRNHN beoordelen aan de hand van het gegeven antwoord in de aanbestedingsbrief van Inschrijver, op basis onderstaand schema.

Gesproken woord	Punten
Wel koppeling met HartslagNu	40
Geen koppeling met HartslagNu	0

Wens 3:Smart Respond (maximaal 40 punten)

Inschrijver geeft bij Inschrijving aan of de ICT-prestatie kan koppelen met Smart Respond . Deze koppeling heeft als doel om berichten te kunnen sturen naar de Two-Way Pager en is per pager in te stellen.

Deze wens zal VRNHN beoordelen aan de hand van het gegeven antwoord in de aanbestedingsbrief van Inschrijver, op basis onderstaand schema.

Gesproken woord	Punten
Wel koppeling met Smart Respond	40
Geen koppeling met Smart Respond	0

Wens 4:Gesproken woord (maximaal 60 punten)

Conform eis 19 van het PvE worden meldingen weergegeven in tekst op de Two-Way pager. Uit het klankbordoverleg is naar voren gekomen dat de gebruikers van de Two-Way pager de wens hebben dat op het moment van een alarmering de melding uitgesproken wordt.

Inschrijver geeft bij Inschrijving aan in welke mate de aangeboden ICT-prestatie hieraan kan voldoen. Deze wens zal VRNHN beoordelen aan de hand van het gegeven antwoord in de aanbestedingsbrief van Inschrijver, op basis onderstaand schema.

Gesproken woord	Punten
Gesproken woord uit de Two-Way pager	60
Gesproken woord uit de applicatie op de telefoon	30
Geen gesproken woord mogelijk	0