

## Bijlage 6 - Programma van Wensen

Inschrijver dient alle in dit Beschrijvend document (inclusief de Bijlagen) vermelde vragen volledig te beantwoorden, zowel algemeen als specifiek. Als Inschrijver besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet Inschrijver dit expliciet en met redenen vermelden. Verder dient Inschrijver aan de hand van de vragen een prijsopgave te doen en het eisen- en wensenpakket te beantwoorden. Daar waar Inschrijver in zijn Inschrijving heeft aangegeven op welke wijze hij aan een kwalitatief (sub)Gunningscriterium (wens) voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door Inschrijver ingediende prijs op het Prijsin Vulformulier.

Gunningscriteria	Aantal punten
K 1: Bestelproces	240
K 2: Service en ontzorgen	230
K 3: Advisering	230

### K 1: Bestelproces

Aanbestedende Dienst heeft behoefte aan een duidelijk, effectief en efficiënt bestelproces. Inschrijver besteedt in zijn uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

- Een omschrijving van het bestelproces;
- Hoe gaat Inschrijver om met het grote aantal bestellers binnen Nuffic (doordat communicatie decentraal georganiseerd is)?
- Hoe gaat u om met foutieve bestellingen, drukfouten en foutieve leveringen?
- Hoe wordt er gecommuniceerd indien levertijden niet gehaald kunnen worden en wat wordt er als oplossing geboden?
- Wat zijn volgens Inschrijver de 3 meest kritische risico's binnen het bestelproces en welke beheersmaatregelen neemt Inschrijver hiervoor?

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningcriterium gelden de volgende uitgangspunten:

- De beschrijving dient SMART te zijn gedefinieerd;
- Maximaal 2 pagina's A4 met lettertype Arial 10 punt. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;
- Inschrijver kan gebruik maken van Bijlagen ter verduidelijking van zijn uitwerking. De Bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en alleen dienen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren.

### K 2: Service en ontzorgen

Inschrijver geeft een toelichting op de ontzorging van het drukproces. Bij de beoordeling van de ontzorging wordt in ieder geval aandacht besteed aan de volgende aspecten:

- De wijze waarop Inschrijver de drukprocessen heeft georganiseerd (controle PDF-bestanden, courantheid van het aanwezige machinepark, waarborging van de continuïteit van de dienstverlening bij uitval van medewerkers of techniek borging van de kwaliteit zoals kleurconsistentie, afwerking van de producten, en de bewaking van de kwaliteit).
- De wijze waarop de Inschrijver en de mate waarin Inschrijver overzicht houdt over het gehele (druk)proces (korte lijnen),
- De wijze waarop de Inschrijver technische en vakinhoudelijke ontwikkelingen in de markt volgt, wat de Inschrijver er aan doet om de organisatie (als Inschrijver) up-to-

date te houden en de Aanbestedende Dienst hierop attendeert en (actief) adviseert bij het maken van keuzes.

- De wijze waarop de Inschrijver meedenkt (adviesrol) in het optimaliseren van de verschillende logistieke processen, het kwaliteitsniveau van de producten en het beheersen van de kosten.
- De wijze waarop de Inschrijver communiceert, zijn flexibiliteit en effectiviteit en de zekerheid die hij ons kan bieden.
- De wijze waarop de Inschrijver omgaat met spoedbestellingen.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningcriterium gelden de volgende uitgangspunten:

- De beschrijving dient SMART te zijn gedefinieerd;
- Maximaal 3 pagina's A4 met lettertype Arial 10 punt. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;
- Inschrijver kan gebruik maken van Bijlagen ter verduidelijking van zijn uitwerking. De Bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en alleen dienen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren.

### **K 3: Advisering**

Omdat communicatie bij Nuffic decentraal georganiseerd is, kunnen diverse Nuffic medewerkers een bestelling plaatsen bij de toekomstig opdrachtgever. Deze medewerkers hebben niet altijd voldoende kennis van en ervaring met het bestellen van drukwerk. Nuffic heeft daarom behoefte aan een Opdrachtnemer die de besteller van advies kan voorzien. In uw uitwerking op dit kwaliteitscriterium dient u uit te werken hoe u dit aan gaat pakken en van welke adviezen u de besteller kunt voorzien. Onderwerpen als duurzaamheid, het terugdringen van drukwerkaantallen en voorraadbeheer dient hierbij terug te komen.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningcriterium gelden de volgende uitgangspunten:

- De beschrijving dient SMART te zijn gedefinieerd;
- Maximaal 1 pagina A4 met lettertype Arial 10 punt. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;
- Inschrijver kan gebruik maken van Bijlagen ter verduidelijking van zijn uitwerking. De Bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en alleen dienen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren.