

## Bijlage 2: Programma van Wensen (PvW)

### 1. Programma van Wensen

Daar waar de vraag een Wens betreft, is aangegeven hoeveel punten er per wens maximaal kunnen worden toegekend. Het totaal van deze te behalen punten stemt overeen met het totaal van de in de Offerteleidraad benoemde score voor gunning.

#### Wens 1: Extra's ten behoeve van de ambulance, zie PvE (maximaal 150 punten)

VRNHN vraagt een basisvoertuig uit bij het programma van eisen (PvE). Echter zijn er extra's die de ambulances wellicht kunnen verbeteren. Geef aan in welke mate u als Inschrijver aan deze wensen tegemoet kan komen. Let op: alles wat u noteert in uw beantwoording van de wens, dient u ook daadwerkelijk toe te passen op het uiteindelijk te leveren voertuig! Hiervoor kunt u geen extra kosten in rekening brengen.

	Wensen	Punten
W 1.1	<p>Inschrijver omschrijft of en hoe motorprestaties kunnen worden gerealiseerd waarbij volledige fabrieksgarantie gehandhaafd of aanvullende garantie gehandhaafd blijft.</p> <p><i>Het doel van deze wens is: Meer vermogen, waardoor misschien minder op het limiet gereden wordt. Sneller op snelheden. Indien u dit niet kunt bieden worden er geen punten toegekend.</i></p> <p><i>Maximaal ½ A4.</i></p>	10
W 1.2	<p>Inschrijver geeft aan welke mogelijkheden er zijn om in cabine of opbergruimte tussen voorstoelen een afsluitbare koelvoorziening aan te brengen t.b.v. twee (2) lunchpakketten (waarbij opbergruimte – zoveel mogelijk - intact blijft).</p> <p><i>Het doel van deze wens is: Lunch koelen van ambulancepersoneel bij langere tijd onderweg. Indien u dit niet kunt bieden worden er geen punten toegekend.</i></p> <p><i>Maximaal ½ A4 omschrijving, en eventuele tekening maximaal 1 A4.</i></p>	10
W 1.3	<p>Leverancier geeft aan hoeveel centimeter extra vrije stahoogte het achter compartiment meer biedt, dan eis E168 stelt. Bij meer stahoogte, wordt er naar rato punten toegekend, ten opzicht van de andere Inschrijvers.</p> <p>Bijv. Inschrijver A biedt 12 centimeter extra en Inschrijver B biedt 7 centimeter extra, dan is de puntenverdeling: <math>(B/A) * 70 = (7/12) * 70 = 40,83</math> punten.</p> <p><i>Het doel van deze wens is: Onze medewerkers willen we arbo technisch optimaal werkcomfort bieden, hoe hoger deze stahoogte is, hoe prettiger onze medewerkers kunnen werken.</i></p> <p><i>Maximaal ½ A4, en eventuele tekening maximaal 1 A4.</i></p>	70
W 1.4	<p>Inschrijver geeft aan of, en zo ja hoe, (met welk type) er een airbag ten behoeve van de verpleegkundigen stoel geplaatst kan worden. Graag door middel van een tekening.</p> <p><i>Het doel van deze wens is: Momenteel zijn onze ambulances in het achter compartiment bij de verpleegkundigenstoel niet uitgerust met een airbag.</i></p>	10

	Wensen	Punten
	<p><i>Inschrijver biedt hiervoor een oplossing. Indien u dit niet kunt bieden worden er geen punten toegekend.</i></p> <p><i>Maximaal ½ A4 omschrijving, eventuele tekening maximaal 1 A4.</i></p>	
W 1.5	<p>Inschrijver geeft aan (door middel van documentatie/tekeningen en keuringsrapportage voor deugdelijke crashbestendige bevestiging) hoe ergonomie t.a.v. gebruik ladenblok, bedienen monitor en gebruik DRF door verpleegkundige vanuit VPK stoel geoptimaliseerd kan worden met behoud van veiligheid en voorkomen van uitval door storing. Inschrijver geeft aan hoe in het basisvoertuig de patiëntmonitor en laptop zijn geplaatst, rekening houdend met de wens dat de verpleegkundige vanuit zijn/haar stoel en in de gordel, tijdens het rijden, de patiënt monitor en laptop kunnen bedienen rekening houdend met de positie van de patiënt.</p> <p><i>Het doel van deze wens is: Momenteel zijn onze ambulances uitgerust met een (vast) ladenblok, (waarbij monitor en laptop d.m.v. slede naar de verpleegkundige toegehaald kan worden), zodat er op de laptop gewerkt kan worden. VPK moet op een veilige en ergonomische wijze het gehele ladenblok, inclusief monitor kunnen bedienen vanuit de stoel (in de gordel), met behoud van zicht op de patiënt. Hoe meer van de gevraagde optimalisaties doorgevoerd kunnen worden, hoe beter (hoe hoger de score).</i></p> <p><i>Maximaal 1 A4 omschrijving, eventuele tekening maximaal 1 A4.</i></p>	<p>Onvoldoende: 0 Voldoende: 15 Goed: 30 Uitmuntend: 50</p>

Geef minimaal in uw **beantwoording** het volgende aan: hoe geeft u invulling aan deze wens en welke meerwaarde biedt dit voor VRNHN. In de beantwoording dient u in te gaan op de onderdelen: ontzorging, verbetering van het voertuig, comfort, ergonomie en veiligheid. De eenvoud en de duidelijkheid van uw oplossing leidt tot de hoogste score.

#### Bij inschrijving in te dienen:

Inschrijver mag maximaal indienen:

- W 1.1: maximaal ½ A4.
- W 1.2: maximaal ½ A4 omschrijving en eventuele tekening maximaal 1 A4.
- W 1.3: maximaal ½ A4 omschrijving en eventuele tekening maximaal 1 A4.
- W 1.4: maximaal ½ A4 omschrijving en eventuele tekening maximaal 1 A4.
- W 1.5: maximaal 1 A4 omschrijving en eventuele tekening maximaal 1 A4.

Indien meer dan genoemde maximum wordt ingediend dan wordt alleen de geoorloofde maximum bladzijden A4 beoordeeld.

#### Wens 2: Geboden extra's 'SLA+' (maximaal 350 punten)

VRNHN heeft behoefte om met een zo compleet mogelijke Service Level Agreement te werken, waarbij VRNHN zoveel mogelijk ontzorgd wordt. VRNHN zoekt een samenwerkingspartner voor het wagenparkbeheer waarop gebouwd en vertrouwd kan worden.

Onderhoud/repatries van de opbouw vindt plaats bij de lokale dealernetwerken in Noord-Holland Noord. VRNHN gaat door middel van deze aanbesteding een service level agreement aan met merk dealernetwerk, waarbij zaken als haal- en breng service en werkafspraken (en tarieven) zijn gekaderd. Dit wil zeggen dat VRNHN voor haar onderhoud naar de merkdealer gaat. Deze is in de lead voor het organiseren en oplossen van alle issues aan een ambulance, zowel opbouw, inbouw als basisvoertuig. Inschrijver dient zich hieraan te committeren. Dat kan bijvoorbeeld worden vormgegeven door monteurs van het merk dealernetwerk op te leiden, maar het kan ook meer in de organiserende kant zitten, dit is aan Inschrijver. Het punt is dat VRNHN een ambulance niet eerst bij de dealer wil hebben voor basisvoertuig

issues om deze vervolgens in te moeten plannen, en te vervoeren, naar een opbouwer voor onderhoud aan de opbouw en inbouw. Oftewel VRNHN zoekt ontzorging en efficiëntie in deze. In de eisen wordt het minimale uitgevraagd. Doel van deze wens is dat de SLA wordt geoptimaliseerd.

Inschrijver zorgt ervoor dat het merk dealernetwerk van VRNHN zorgdraagt voor alle reparaties/onderhoud aan de opbouw/inbouw en basisvoertuig. Het merk dealernetwerk draagt zorg voor een volledig reparatie van het voertuig. De Inschrijver is dus ook verantwoordelijk voor enerzijds de zaken die onder de garantiewerkzaamheden vallen en anderzijds de zaken die onder het reguliere onderhoud vallen. Deze scheiding van de werkzaamheden maakt de Inschrijver ook inzichtelijk.

VRNHN hecht er dus groot belang aan om een Opdrachtnemer te contracteren die een passende SLA kan aanbieden passend bij de opdracht en voornoemde werkwijze.

Inschrijver dient een voorstel voor een SLA in te dienen waarbij u minimaal de volgende 13 aspecten opneemt:

1. Uit uw inschrijving blijkt dat deze voldoet aan de uitgangspunten zoals opgenomen onder deze wens welke als minimale uitgangspunten dienen voor de af te sluiten SLA.
2. Omschrijf hoe u, rekening houdend met de door VRNHN geschetste uitgangspunten m.b.t. SLA en onderhoud, service en onderhoud organiseert (met het dealernetwerk).
3. Geef een voorstel voor een aantal – nader in te vullen – KPI's, aansluitend op de SLA,
4. Inschrijver biedt via het dealernetwerk 1e lijns service (24/7) voor zowel basisvoertuig als opbouw.
5. Geef aan wanneer voor welk onderhoud er bij welke garage onderhoud gepleegd wordt (indien u gebruik maakt van meerdere locaties/garages).
6. Responsetijden onderhoud voertuigen.
7. Haal- en brengservice.
8. Inschrijver dient aan te geven hoe u omgaat met garantie i.r.t. werkzaamheden uit te voeren door het dealernetwerk. En eventueel een verlengde garantieperiode kan bieden (en tegen welke voorwaarden), rekening houdende met het maximaal aantal kilometers die daarbij dan ook (mee) opschuift;
9. Hoe worden de rollen verdeeld tussen uw wagenparkbeheerders en die van VRNHN.
10. Omschrijf hoe de communicatielijnen zijn.
11. Wat is de haalbaarheid met integratie van het huidige wagenpark van VRNHN, met kansen en risico's benoemd. De Inschrijving (prijs) van de integratie van huidig wagenpark is op basis van het gestelde in de SLA.
12. Geef aan hoe Inschrijver meedenkt op het gebied van kostenbesparingen met betrekking tot het voertuigonderhoud en dit inzichtelijk maakt voor VRNHN. Te denken valt aan bijv. bandenmanagement.
13. Geef aan welke extra's u kan bieden, naast de genoemde verplichte onderdelen uit het SLA. Deze extra's worden ook onderdeel van de definitieve SLA overeenkomst.

Overige minimale uitgangspunten:

- Voertuigen moeten altijd binnen staan en aan de walstroom, en afgesloten wanneer er geen werkzaamheden plaatsvinden.
- Het is niet toegestaan om communicatie en medische apparatuur uit de ambulances te bedienen.
- Medische disposables en medicatie blijven onaangeraakt.
- Spoedlevering (bv. koerier) bij niet op voorraad liggen onderdelen dealer.

Biedt u extra's bovenop de uitgangspunten van de SLA dan wordt dat als meerwaarde beoordeeld, afhankelijk van hetgeen u aanbiedt, dit is aan VRNHN.

In de **beantwoording** wordt gelet op de ontzorging voor VRNHN met betrekking tot het wagenpark. De pro-actieve houding en klantgerichtheid, waarbij duidelijk wordt hoe Inschrijver ervoor zorgt dat er wordt geanticipeerd op tijdig onderhoud, waarbij voertuigen zo min (of kort) mogelijk uit dienst gemeld worden en

zo inzetbaar mogelijk zijn, tegen de laagste kosten en welke extra's er geboden worden voor een zo goed mogelijk onderhouden wagenpark. Dit leidt tot de hoogste score.

Let op: alles wat u noteert in uw beantwoording van de wens, dient u ook daadwerkelijk toe te passen op het uiteindelijk te leveren SLA – KPI afspraken! (en is dus ook inclusief in uw offerte).

### **Bij inschrijving in te dienen:**

Een beschrijving van maximaal vier (4) bladzijde A4 (enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10). Indien meer dan vier (4) bladzijde A4 wordt ingediend dan worden alleen de eerste vier (4) bladzijden A4 beoordeeld.

### **Wens 3: Plan van Aanpak/Projectplanning levering ambulances (maximaal 100 punten)**

---

VRNHN wenst een levering van 20 ambulances gedurende de 5 initiële contractjaren, uitgaande van 4 ambulances per jaar. Alvorens opdracht te geven voor het leveren van 20 ambulances wil VRNHN een proof of concept (POC) uitvoeren op een demo voertuig welke cf. specificaties en wensen (en op basis van de gegunde inschrijving) is gebouwd. De proof of concept dient dus ter validatie en verificatie van de praktische werking van de aangeboden en definitief te leveren ambulances. Het welslagen van de POC is een voorwaarde om tot het bestellen van de overige ambulances over te kunnen overgaan.

VRNHN hecht veel waarde aan transparante communicatie, waarbij er korte communicatielijnen zijn.

De volgende 9 onderdelen zullen worden meegenomen in de beoordeling van deze wens:

1. Inschrijver dient een plan van aanpak met een realistische planning in te dienen voor het leveren van ambulances. Het plan van aanpak dient een implementatieplan met een projectfasering en een activiteitenplanning met ureninschatting te bevatten.
2. Daarnaast dient minimaal te worden ingegaan op hoe Inschrijver een tijdige levering van 20 ambulances tot eind 4e kwartaal van 2026 mogelijk maakt rekening houdend met het uitvoeren van de proof of concept. Met als start dat de eerste vier voertuigen in 2023 worden geleverd.
3. Het voorbereiden van de productie dient opgenomen te worden.
4. Ook dienen tussentijdse communicatiemomenten tussen Inschrijver en VRNHN aangegeven te worden.
5. Toelichting vakbekwaamheid en ervaring in te zetten projectleider opdrachtnemer.
6. Mate van kunnen inspelen op veranderingen vanwege voortschrijdend inzicht.
7. De projectstructuur, rolverdeling, accountmanagement en communicatie.
8. Risicomanagement: hier geeft u aan wat de mogelijke knel- en aandachtspunten zijn en welke maatregelen Inschrijver zal nemen/adviseren.
9. Inschrijver doet een voorstel voor een testprotocol voor de afnametest POC .

Het plan van aanpak zal deel uit maken van de af te sluiten Overeenkomst.

In de **beantwoording** wordt gelet op de korte strakke lijnen, het vast aanspreekpunt, accountmanagement, iemand die verstand van zaken heeft en direct schakelt. Transparante duidelijke communicatie, planning, taken en verantwoordelijkheden leiden tot de hoogste score.

### **Bij inschrijving in te dienen:**

Een beschrijving van maximaal twee (2) bladzijden A4 (enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10) + één (1) A3 planning. Indien meer dan twee (2) bladzijde A4 wordt ingediend dan worden alleen de eerste twee (2) bladzijden A4 + één (1) pagina A3 beoordeeld.