

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage B

Subgunningscriteria kwaliteit

Europese aanbesteding

Productie Multifunctionals SVB

EA2022007

Versie 1.0

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Subgunningscriteria kwaliteit

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van Eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

SGC-K1: Duurzaamheid

Doelstelling

Als SVB vinden wij het belangrijk dat we als organisatie niet alleen bezig zijn om wetten en regelingen uit te voeren. We houden ook rekening met de wereld om ons heen. We letten erop dat we keuzes maken die het milieu zo min mogelijk belasten en vinden het belangrijk dat we duurzaam ons werk doen. De SVB wenst een samenwerking met een Deelnemer die duurzaamheid net zo belangrijk vindt. Een Deelnemer die begrijpt wat er gebeurt in de wereld op het gebied van milieu/klimaat en zich inzet om hieraan een positieve bijdrage te leveren binnen deze Opdracht. Het gaat hierbij voor de SVB met name om het zo duurzaam mogelijk inzetten van materialen / herbruikbare onderdelen en het verminderen van CO2.

Vraagstelling

De SVB wil graag weten hoe Deelnemer omgaat met duurzaamheid. Beschrijf hoe u een positieve bijdrage aan duurzaamheid in de praktijk brengt binnen deze Opdracht, en hoe u dit borgt en meetbaar maakt. Ga hierbij in elk geval in op de volgende punten:

- Afvoer van materialen en toner;
- Het gebruik van bio plastic en gerecyclede onderdelen;
- Het verminderen van CO2 bij het productieproces en het onderhoud.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K1 beslaat in totaal maximaal twee (2) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K1, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

SGC-K2: Implementatieplan

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer in staat is om de Productie Multifunctionals te implementeren op een wijze dat de continuïteit wordt geborgd. Het huidige uitgaande postproces mag niet onderbroken worden. De SVB heeft een verplichting om binnen een bepaalde termijn de post te verzenden. De SVB heeft als doel een soepele overgang (transitie), waarbij de Deelnemer meedenkt en samenwerkt om dit doel te behalen, waarbij zo weinig mogelijk inspanning van de SVB nodig is. Hierbij is een realistische en zo kort mogelijke doorlooptijd (in het kader van de planning en levertermijnen) voor de SVB van belang.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht een implementatieplan op te stellen. De onderstaande onderwerpen worden bij de uitwerking door de SVB als relevant ervaren, en deze aspecten wil de SVB ook terug zien in de Inschrijving. Uiteraard mag Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht.

1. **Aanpak**, waarbij aandacht wordt gegeven aan de transitie en de acceptatietest. Ga hierbij in op hoe de SVB ondersteund wordt tijdens de transitie en wat de voorgestelde werkwijze is met betrekking tot de OTAP methode. Geef hierbij aan, conform eis D-1 in het Programma van Eisen, welke werkwijze Deelnemer gaat hanteren;
2. **Planning**, gerekend vanaf het moment van gunning. Een zo kort mogelijke doorlooptijd is gewenst. Deze planning dient wel als realistisch te worden ervaren. Deelnemer dient zich te committeren op zijn eigen afgegeven planning;
3. **Levering**, waarbij de snelheid (levertermijn) en de continuïteit van het postproces voor ogen wordt gehouden;
4. **Welke resources, informatie en middelen er, van zowel Deelnemer als de SVB, benodigd zijn**. Het dient voor de SVB duidelijk te zijn, wat er van de Deelnemer, als wel van de SVB wordt verwacht;
5. **Communicatie en afstemming met de SVB**. De SVB heeft een voorkeur voor een Single point of Contact tijdens de implementatiefase. Eenvoud en overzichtelijkheid qua afstemming staan bij de SVB voorop;
6. **Risico's, afhankelijkheden en de maatregelen die Deelnemer voorstelt ter beheersing met als uitgangspunt het continueren van het postproces**. Denk hierbij ook aan een back-up plan bij onvoorziene omstandigheden zoals leverproblemen of uitval door ziekte bij engineers. De SVB heeft bewust de keuze gemaakt voor twee Productie Multifunctionals om zo aan risicospreiding te doen. Wat kan Deelnemer op zijn beurt bieden?;
7. **Nazorg**, waarbij wordt ingegaan op hoe Deelnemer de SVB begeleidt van de implementatie- naar de uitvoeringsfase.

De SVB zal het implementatieplan integraal beoordelen.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 beslaat in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K2, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).

SGC-K3: Service Level

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer in staat is om een goede samenwerkingspartner te zijn die adequaat reageert en flexibel is, om zo de SVB te ondersteunen in de dienstverlening naar de burger. De samenwerking dient op een praktische en efficiënte manier ingericht te worden, waarbij wederzijdse verplichtingen en verantwoordelijkheden helder zijn. Hoe sneller de tijden, hoe hoger de beschikbaarheid, hoe minder schakels in het communicatieproces (ook bij melden storingen) des te beter. Deze gunstige condities op het gebied van service en onderhoud (bovenop het gevraagde conform het Programma van Eisen (bijlage F)) dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst ook te kunnen worden geborgd.

Vraagstelling

Deelnemer dient te beschrijven wat zij, bovenop het gevraagde conform het Programma van Eisen (bijlage F), nog meer aan service en onderhoud biedt en hoe Deelnemer dit gedurende de looptijd van het contract gaat borgen. Hetgeen is beschreven, wordt opgenomen in de SLA. De beschreven oplossingen van Deelnemer dienen opgenomen te zijn in de inschrijfprijs. Ga hierbij in elk geval in op de volgende punten:

- Snellere responstijden;

- Snellere Time to Fix / oplostijden;
- Hogere beschikbaarheid van de Productie Multifunctionals;
- Ontzorgen, bevorderen continuïteit printproces (bijv. statusmelding van toner en toner-opvangbak);
- Het leveren van een Single Point of Contact, ook voor storingen.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 bestaat in totaal maximaal twee (2) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en leesbaar lettertype gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld. Dit geldt ook indien wordt begonnen met een eventueel voorblad of inhoudsopgave (dit telt dan als pagina 1).