

Bijlage B Programma van Wensen

Beoordelingsaspecten kwaliteit

De beantwoording de vier wensen uit dit Programma van Wensen wordt op de volgende aspecten (individueel en in samenhang met elkaar) beoordeeld:

- **Relevantie**
Wordt er gericht antwoord op de gestelde vraag gegeven? Bevat het antwoord zo min mogelijk informatie die er – voor de gestelde vraag - eigenlijk niet toe doet?
- **Compleetheid**
Worden de vragen onderliggend aan het criterium daadwerkelijk beantwoord?
- **Aantoonbaarheid**
Wordt er concreet aangetoond hoe en op welke manier invulling wordt gegeven aan de gevraagde wens?
- **Concreet**
Is het antwoord eenduidig, niet voor meerdere uitleg vatbaar en niet afhankelijk van aannames of interpretaties van de lezer? De lezer hoeft zich niet in te lezen om zeker te weten wat hij/zij uit het antwoord mag begrijpen. Alle elementen van het antwoord sluiten logisch op elkaar aan. Er zijn geen open gaten in redeneringen of in de presentatie van cijfers.
- **Haalbaarheid & Toetsbaarheid**
In hoeverre is het voorgestelde antwoord realistisch en haalbaar? In hoeverre is het antwoord zowel in werking als in resultaat/effect voor Opdrachtgever toetsbaar, overtuigend, dan wel heeft zich op overtuigende wijze in het verleden bewezen in relatie met gestelde waarborgen en garanties?
- **Leesbaarheid**
Geen jargon, tenzij nodig. Te begrijpen voor een leek.

Wens 1 – Implementatieplan

Maximaal 200 punten

Maximaal 6 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 regel, afstand 1 (inclusief planningsoverzicht)

Inschrijver dient een Implementatieplan aan te leveren omtrent levering, implementatie, training en nazorg van de dienstverlening. Het Implementatieplan moet ervan uitgaan dat alle Apparatuur en de bijhorende dienstverlening, door inschrijver, gebruiksklaar voor de eindgebruiker moet worden opgeleverd. Tevens moet het Implementatieplan uitgaan van een niet onderbroken proces.

Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van dienstverlening. In het door de Inschrijver te formuleren Implementatieplan dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

1. Tijdsplanning en –fasering (Inschrijver geeft de verschillende te nemen stappen aan voor een succesvolle implementatie);
2. Beschrijving PoC-fase voor oplevering van de Apparatuur;
3. Functionele en technische beschrijving van een voorgestelde implementatie van de Cloudoplossing i.c.m. de infrastructuur van Opdrachtgever;
4. Taak- en rolverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever (incl. inschatting benodigde tijd);
5. Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
6. Communicatieaanpak;
7. Gebruikers- en beheerderstraining.

Wens 2 – Repro dienstverlening

Maximaal 250 punten

Maximaal 6 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1

Enkel de medewerkers op de vestiging in Gouda zijn in staat om de repro fysiek te bezoeken, voor de medewerkers op de andere vestiging is de portal de wijze waarop zij met de dienstverlening in aanraking komen. De bestelportal neemt daarom een belangrijke plek in binnen de gevraagde dienstverlening. Op dit moment is de portal slecht vindbaar, nodig deze niet uit en zijn de mogelijkheden/ de toegevoegde waarde van de repro nog onvoldoende bekend bij de gebruikers (gebruikers doen decentraal nog veel zelf).

Opdrachtgever is op zoek naar reprodienstverlening die uitnodigt en waarde toevoegt en blijft toevoegen aan de organisatie en het onderwijs. Op welke wijze gaat Inschrijver de dienstverlening vorm geven en zorgt zij dat deze aan blijft sluiten op de behoeftes van Aanbestedende dienst?

Besteed bij de beantwoording van deze wens minimaal aandacht aan de volgende punten:

- 1) Hoe gebruiksvriendelijk is de aangeboden portal en op welke extra mogelijkheden biedt deze ten opzichte van de gestelde eisen?
- 2) Op welke wijze informeert/enthousiasmeert u gebruikers over de mogelijkheden en voordelen van het gebruik van de repro?
- 3) Welke producten/diensten adviseert Inschrijver om aanvullende te leveren vanuit de repro en wat is de waarde daarvan voor Opdrachtgever?
- 4) De wijze waarop u de vertrouwelijkheid garandeert bij de productie van tentamens.

Wens 3 – Service, accountmanagement en partnership

Maximaal 150 punten

Maximaal 3 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1

Opdrachtgever is op zoek naar een partner op het gebied van print- en reprodienstverlening die daadwerkelijk de kwaliteiten van partnership laat zien. Inschrijver moet in staat zijn zich goed in te leven in de specifieke situatie van Opdrachtgever en het onderwijs, waarbij dit inlevingsvermogen wordt omgezet in een proactieve houding en waarbij kwaliteitsbewaking en –borging, kostenoptimalisatie, efficiency en samenwerking centraal staan. Inschrijver geeft duidelijk aan wat Inschrijver van Opdrachtgever verwacht om dit partnership nader inhoud te geven.

Minimaal dienen de volgende aspecten aan de orde te komen:

- 1) Hoe is de service van de Inschrijver ingericht en hoe draagt dit bij aan de betrouwbaarheid en uptime van de dienstverlening?
- 2) De wijze waarop Inschrijver Opdrachtgever ontzorgt op het gebied van het up-to-date en functioneel houden van de apparatuur en software.
- 3) Wat Opdrachtgever van Inschrijver kan verwachten tijdens de contractperiode op het gebied van pro-activiteit en ontzorging.
- 5) Welke innovaties, gericht op het onderwijs, adviseert Inschrijver om op te nemen in de dienstverlening?

Wens 4 – Minimaliseren impact

Maximaal 100 punten

Maximaal 3 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1

Opdrachtgever wil haar impact op het milieu minimaliseren. Naast een afdrukpark met Apparatuur die voldoet aan de hoogste standaarden ten aanzien van circulariteit, wenst zij ook dat de impact van dienstverlening minimaal is. Bij de beantwoording van deze wens dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

- 1) Welke maatregelen neemt Inschrijver om de impact op het milieu van de dienstverlening aan Opdrachtgever te minimaliseren? Enkele voorbeelden om meer duiding aan deze vraag te geven zijn:
 - Verlagen impact van het gebruik en versturen Verbruiksmaterialen;
 - Verlagen van het afdrukvolume;
 - Verlagen impact van vervoersbewegingen van medewerkers van Inschrijver;
 - Hoe gaat Inschrijver om met gebruikte Verbruiksmaterialen zoals lege toner flessen, volle waste toner bins in het kader van MVO;
 - Wat doet Inschrijver verder aan het beperken van energieverbruik in zijn eigen organisatie/supply chain.
- 2) Welke mogelijkheden biedt Inschrijver verder aan Opdrachtgever om energieverbruik te beperken in relatie tot onderhavige opdracht?
- 3) Op welke wijze kan Inschrijver Opdrachtgever helpen bij het realiseren van de doelstellingen om de komende jaren minder te gaan afdrukken, bewuster te printen en minder kleur te gaan gebruiken?