

Bijlage B Programma van Wensen

Beoordelingsaspecten kwaliteit

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

- **Volledig/ Compleet**

Alle in de vraag benoemde elementen worden in het antwoord geadresseerd. Er zijn geen delen van de vraag onbeantwoord gebleven.

- **Relevantie**

Inschrijver geeft een gericht antwoord op de gestelde vraag. Het antwoord bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de gestelde vraag, eigenlijk niet toe doet. Het antwoord is voor SVOK van toegevoegde waarde.

- **Concreet**

Het antwoord is eenduidig, niet voor meerdere uitleg vatbaar en niet afhankelijk van aannames of interpretaties van de lezer: de lezer behoeft geen betekenis '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. Het antwoord beschrijft de huidige staat van dienstverlening.

- **Effectief**

Het antwoord maakt door onderbouwing inzichtelijk en begrijpelijk dat gepresenteerde resultaten van de bestaande dienstverlening daadwerkelijk het gevolg zijn van de door Inschrijver in zijn antwoord benoemde bestaande activiteiten, voorzieningen en/of maatregelen en deze resultaten kenbaar bijdragen aan de doelstelling van de wens.

- **Haalbaarheid & Toetsbaarheid**

Het antwoord is in werking en resultaat/effect voor SVOK toetsbaar, overtuigend, dan wel heeft zich op overtuigende wijze in het verleden bewezen in relatie met gestelde waarborgen en garanties.

- **Leesbaarheid**

Geen gebruik van jargon, tenzij echt nodig voor de beantwoording. De beantwoording moet te begrijpen zijn voor een leek.

Wens 1 – Implementatieplan

Maximaal 150 punten

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

Inschrijver dient een Implementatieplan aan te leveren omtrent levering, implementatie, training en nazorg van de Apparatuur. Het Implementatieplan moet ervan uitgaan dat alle Apparatuur en Software, 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 de Apparatuur. 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 en Software;
3. Voorstel projectteam met bijzondere aandacht voor de projectleider;
4. Taak- en rolverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
5. Benodigde resources Opdrachtgever (incl. inschatting benodigde tijd);
6. Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
7. Communicatieaanpak;
8. Gebruikers- en beheerderstraining.

Wens 2 – Functioneel en technisch ontwerp

Maximaal 300 punten

Maximaal 4 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 regel, afstand 1

Opdrachtgever beschikt over een infrastructuur die volledig in de cloud draait (zie ook de beschrijving in de aanbestedingsleidraad). Deze omgeving is zeer stabiel en het is voor Opdrachtgever erg belangrijk dat de printdienstverlening zodanig wordt geïmplementeerd dat dezelfde stabiliteit wordt gerealiseerd. Een niet goed functionerende dienstverlening straalt namelijk direct af op de ICT-afdeling van Opdrachtgever.

In een te formuleren functioneel- en technisch ontwerp dienen de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

1. Technische tekening van de oplossing - In deze tekening verwachten wij de verschillende (netwerk) componenten die ter zake zijn voor de geboden oplossing, de veronderstelde/geadviseerde netwerk segmenten en de dataverbindingen die lopen vanaf deze componenten naar de online print omgeving.
2. De wijze waarop de oplossing koppelt met de omgeving van Opdrachtgever (communicatielijnen); In dit schematische overzicht verwachten we ook de procesworkflow van de oplossing terug te zien vanuit de verschillende benaderingen/os types. .
3. De (verschillende) wijzen waarop gebruikers/externen met een BYOD-device gebruik kunnen maken van de printoplossing.
4. Welke functionele beheer taken rondom de componenten zijn voorzien voor de Opdrachtgever en hoe groot is de beheerlast?

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-, kopieer- en scanservices 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 dienstverlening van de Inschrijver ingericht?
2. Hoe draagt de service inrichting van Inschrijver bij aan de betrouwbaarheid en uptime van de dienstverlening?
3. De wijze waarop Inschrijver Opdrachtgever ontzorgt op het gebied van het up-to-date en functioneel houden van de apparatuur en software?
4. Wat Opdrachtgever van Inschrijver kan verwachten tijdens de contractperiode op het gebied van pro-activiteit, innovatie en ontzorging?
5. Wat Inschrijver verwacht van Opdrachtgever om invulling te kunnen geven aan het partnership?

Wens 4 – Minimaliseren impact

Maximaal 50 punten

Maximaal 2 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:
 - a. Verlagen impact van het gebruik en versturen Verbruiksmaterialen;
 - b. Verlagen impact van vervoersbewegingen van medewerkers van Inschrijver;
 - c. Hoe gaat Inschrijver om met gebruikte Verbruiksmaterialen zoals lege toner flessen, volle waste toner bins in het kader van MVO;
 - d. 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.

Wens 5 – Verlagen afdrukvolume

Maximaal 50 punten

Maximaal 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1

Opdrachtgever wenst de hoeveelheid afdrukken de komende contractperiode aanzienlijk te reduceren. Deze wens komt enerzijds voort uit de behoefte om duurzamer om te gaan met de beschikbare middelen en anderzijds uit de doelstelling om kosten te besparen.

1. 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?
2. Om duurzaamheid te stimuleren is het noodzakelijk om op een eenvoudige wijze digitaal te kunnen werken. Op welke wijze draagt de dienstverlening van Inschrijver bij aan de verdere digitalisering binnen de organisatie van Opdrachtgever?