



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:

- **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 175 punten

Maximaal 4 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 regelafstand 1 (exclusief planningsoverzicht en technische en functionele beschrijving)

Inschrijver dient een Implementatieplan aan te leveren omtrent levering, implementatie, training en nazorg van de Apparatuur. Het Implementatieplan moet ervan uitgaan dat alle Apparatuur, 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;
3. Functionele en technische beschrijving van een voorgestelde implementatie van de SaaSoplossing (printerspooler, follow me, betaalsysteem);
4. De wijze waarop er wordt samengewerkt met de ICT-partner van Opdrachtgever;
5. Voorstel projectteam met bijzondere aandacht voor de projectleider;
6. Taak- en rolverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
7. Benodigde resources Opdrachtgever (incl. inschatting benodigde tijd);
8. Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
9. Communicatieaanpak;
10. Gebruikers- en beheerderstraining;
11. Evaluatie/Nazorg.



Wens 2 – Service, accountmanagement en partnership

Maximaal 175 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 service 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 proactiviteit, innovatie en ontzorging?
5. Wat Inschrijver verwacht van Opdrachtgever om invulling te kunnen geven aan het partnership.



Wens 3 – Minimaliseren impact

Maximaal 100 punten

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

Opdrachtgever wil haar impact op het milieu minimaliseren. Naast een afdrupark 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 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. Welke mogelijkheden tot Social Return biedt u aan?



Wens 4 – Verlagen afdrukvolume

Maximaal 100 punten

Maximaal 3 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. Bij de beantwoording van deze wens dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

- 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?
- Om duurzaamheid te stimuleren is het noodzakelijk om op een eenvoudige wijze digitaal te kunnen werken en of onderwijs te verlenen. Hoe kunt u Opdrachtgever hierbij ondersteunen?

Wens 5 – Uitbesteden repro werkzaamheden

Maximaal 50 punten

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

Opdrachtgever wenst de mogelijkheid te hebben om grotere en planbare opdrachten op een eenvoudige wijze uit te besteden aan opdrachtnemer. Deze wens komt enerzijds voort uit de behoefte om minder op locatie af te drukken, werkdruk te verlagen en/of anders in te zetten en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. Het is daarom de wens om met behulp van een webportaal opdrachten te kunnen aanleveren die binnen nog af te spreken kaders worden geleverd op de gewenste locatie van de besteller.

Bij de beantwoording van deze wens dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

- Op welke wijze kan opdrachtnemer voorzien in het gebruik van een dergelijk webportaal?
- Welke SLA's kunt hier op aanbieden (levertijd, kostenindicatie etc.)?
- Welke ervaring heeft u hiermee binnen het onderwijs? (minimaal 3 referenties)