

Bijlage B Programma van Wensen

Beoordelingsaspecten kwaliteit

De beantwoording van onderstaande zes 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 vormgegeven wordt aan de dienstverlening?
- **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 zijn van de voorgestelde maatregelen en beleid 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 5 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 (inclusief planningsoverzicht)

Inschrijver dient een Implementatieplan aan te leveren omtrent levering, implementatie, training en nazorg van de multifunctionals. Het implementatieplan moet ervan uitgaan dat alle afdrukapparatuur, 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 afdrukapparatuur. 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 afdrukapparatuur
3. Samenwerking met Trevianum - Xafax t.b.v. inrichting/implementatie PaperCut
4. Voorstel projectteam met bijzondere aandacht voor de projectleider
5. Taak- en rolverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever
6. Benodigde resources Opdrachtgever (incl. inschatting benodigde tijd)
7. Risicoanalyse
8. Communicatieaanpak
9. Gebruikers- en beheerderstraining (!)

Wens 2 – Service, accountmanagement en partnership

Maximaal 125 punten

Maximaal 4 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10

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 ziet uw escalatie matrix eruit?
3. Hoe draagt de service inrichting van Inschrijver bij aan de betrouwbaarheid en uptime van de dienstverlening?
4. Hoe gaat u om met het vaststellen c.q. onderscheiden van storingen aan de machine of printerspoolerssoftware (PaperCut)
5. De wijze waarop Inschrijver Opdrachtgever ontzorgt op het gebied van ICT-ontwikkelingen en het up-to-date en functioneel houden van de apparatuur en software
6. Wat Opdrachtgever van leverancier kan verwachten tijdens de contractperiode op het gebied van proactiviteit, innovatie en ontzorging?
7. Wat Inschrijver verwacht van Opdrachtgever om invulling te kunnen geven aan het partnership.



Wens 3 – Minimaliseren impact

Maximaal 75 punten

Maximaal 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10

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 impact van vervoersbewegingen van medewerkers van leverancier
 - Hoe gaat Inschrijver om met verbruikte materialen 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 biedt Inschrijver aan Opdrachtgever om het kopieer- en printgedrag te beïnvloeden van de medewerkers van Opdrachtgever?

Wens 4 – Toegevoegde waarde Repro

Maximaal 200 punten

Maximaal 5 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10

Aanbestedende Dienst heeft 1 reprolocatie waarbij de wens is om het proces rondom het aanleveren van bestanden, met name door leeraren, eenvoudiger en efficiënter gaat verlopen.

We verwachten een beantwoording op schrift én zullen aan de hand van een live demo van de aangeboden omgeving beoordelen. Hiervoor zijn 75 minuten beschikbaar op maandag 9 september. Deze dag dient u dus vrij te houden.

Enkele punten die dan aan bod dienen te komen zijn:

- Hoe het proces van bestanden digitaal aan leveren (b.v. Word, Excel, PDF) in zijn werk gaat
- Inlogproces
- Hoe een opdracht vanuit de portal eenvoudig naar een repro machine te sturen zijn
- Of en hoe opdrachten zonder veranderingen aan opmaak "print klaar" zijn
- Er een kostenplaats kan worden toegewezen aan de opdracht
- Er een "jobticket", cq. (document) instellingen met het bestand op een eenvoudige manier meegegeven kan worden en overgenomen worden
- De repro medewerker vanuit dit systeem de opdrachten kan versturen naar de repro machine (s)
- Opdrachtgevers terugkoppeling krijgen van het ontvangen van de opdracht met daarbij de opdrachtgegevens (opdrachtnummer, aantal, afwerking e.d.) en de te verwachten aflevertijd
- De omgeving gebruiksvriendelijk is (WYSIWYG)
- Hoe u de trainingen voor het gebruik verzorgd voor de repromedewerker en gebruikers van dit portaal (voornamelijk leraren)

De kosten voor deze oplossing kunt u opgeven in het daarvoor bestemde deel in het prijzenblad (jobticketsysteem). Deze telt mee in de beoordeling (TKI).