

Bijlage B Programma van Wensen

Beoordelingsaspecten kwaliteit

De beantwoording van de drie 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 Stichting Prisma Almere 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 Stichting Prisma Almere 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 250 punten

Maximaal 6 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 regel, afstand 1 (incl. afbeeldingen, excl. 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 en een zo kort mogelijke totale doorlooptijd van de implementatie.

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 per locatie. (Inschrijver geeft de verschillende te nemen stappen aan voor een succesvolle implementatie);
2. Beschrijving van de opzet van 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) gedurende de voorbereidingsfase, de implementatiefase en de nazorgfase;
6. Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen en roll-back scenario indien van toepassing;
7. Communicatieaanpak;
8. Gebruikers- en beheerderstraining.
9. OG maakt gebruik van Topdesk. De door u geleverde hardware zal in Topdesk geregistreerd worden. Vanuit Topdesk zal een uniek nummer worden toegekend aan iedere nieuwe printer. Dit unieke nummer zal samen met de voor u belangrijke gegevens middels een sticker kenbaar worden gemaakt op de hardware zodat over bijvoorbeeld service- opvolging en levering van verbruiksmaterialen geen onduidelijkheid kan ontstaan tussen Inschrijver en Aanbestedende Dienst.

Wens 2 – Service, accountmanagement en partnership

Maximaal 250 punten

Maximaal 3 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1 (incl. afbeeldingen)

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 de dynamiek binnen scholen, 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? Graag uw concrete en stapsgewijze omschrijving van het gehele service proces vanaf aanmeld- tot afmeldmoment van een storing.
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 voor zowel updates, upgrades en firmware.
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 3 – Duurzaamheid en verlagen afdrukvolume

Maximaal 100 punten

Maximaal 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1 (incl. afbeeldingen)

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan duurzaamheid en wenst dit terug te zien in de aanpak en bedrijfsvoering van de Inschrijver. 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.

Opdrachtgever wenst daarnaast 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?