



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 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 (exclusief planningsoverzicht)

Inschrijver dient een Implementatieplan aan te leveren omtrent levering, implementatie, training en nazorg van de multifunctionals en het repro portaal. 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. Ditzelfde geldt ook voor het Repro Portaal, er zal een functionele inrichting moeten worden afgestemd met Opdrachtgever.

Het werkproces van opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie. 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. Garantie van tijdige levering en installatie van de apparatuur
3. Beschrijving acceptatietest voor oplevering van de afdrukapparatuur in de PaperCut omgeving en van het portaal
4. Samenwerking met KW1C – t.b.v. inrichting/implementatie PaperCut
5. Samenwerking met KW1C – t.b.v. inrichting/implementatie Repro portaal
6. Voorstel projectteam met bijzondere aandacht voor de projectleider
7. Taak- en rolverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever
8. Benodigde resources Opdrachtgever (incl. inschatting benodigde tijd)
9. Risicoanalyse
10. Communicatieaanpak
11. Gebruikers- en beheerderstraining



Wens 2 – Service, accountmanagement en partnership

Maximaal 200 punten

Maximaal 2 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 printerspoolersoftware (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. Welke flexibiliteit biedt Inschrijver ten aanzien van mogelijke inkrimping (aantal) als verhuizingen van apparatuur tussen locaties?
8. Wat Inschrijver verwacht van Opdrachtgever om invulling te kunnen geven aan het partnership?



Wens 3 – Minimaliseren impact

Maximaal 150 punten

Maximaal 1 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?
4. Welke middelen kunnen aangereikt worden om het kleuren gebruik te verlagen.



Wens 4 – Toegevoegde waarde

Maximaal 150 punten

Maximaal 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10

Op welke wijze levert uw specifieke expertise en aanpak een substantiële meerwaarde voor de uitvoering van deze opdracht en in het kader van partnership? Onderbouw uw antwoord met concrete voorbeelden en behaalde resultaten uit vergelijkbare projecten.