

Bijlage 7: Programma van Wensen

SG01 - Onderbouwing beschikbaarheid - 10 punten

Voor een missie-kritische dienst zoals portofonie voor Toezicht & Handhaving is een hoge beschikbaarheid essentieel (zie eis B01 in het Programma van Eisen).

De inschrijver wordt gevraagd een concrete en onderbouwde toelichting te geven over hoe de hoge beschikbaarheid van de aangeboden portofoniedienst wordt gegarandeerd. Hierbij dient minimaal aandacht besteed te worden aan:

- De technische inrichting en architectuur van de oplossing, inclusief redundantie en uitwijkmogelijkheden.
- De processen rondom preventief onderhoud, storingsoplossing en incidentbeheer.
- De garanties ten aanzien van uptime, responsetijden en herstelprocedures bij incidenten.
- De wijze waarop de beschikbaarheid specifiek voor portofoon- en mobilifoongebruikers én voor de centralisten op de meldkamers wordt gegarandeerd.

Inschrijvers kunnen zich positief onderscheiden door aan te tonen dat hun aanpak leidt tot een hogere beschikbaarheid dan de minimale eis (B01). Hierbij kan gedacht worden aan aantoonbare ervaring met vergelijkbare missie-kritische diensten, innovatieve oplossingen die de beschikbaarheid verhogen, of bijzondere garanties en maatregelen.

Beoordeling:

De beoordeling vindt plaats op basis van de duidelijkheid, volledigheid en overtuigingskracht van de onderbouwing. Een hogere score wordt toegekend naarmate de onderbouwing concreet, realistisch en geloofwaardig is, significant meerwaarde biedt ten opzichte van de minimale eisen en goed aansluit bij de specifieke situatie en wensen van de aanbestedende dienst.

SG02 - Concept implementatie- en migratieplannen - 25 punten

De inschrijver wordt gevraagd een concreet, helder en gedetailleerd implementatie- en migratieplan te presenteren voor de nieuwe portofoniedienst, inclusief alle noodzakelijke voorzieningen voor de meldkamers van Toezicht & Handhaving. Hierbij dienen twee afzonderlijke plannen te worden aangeleverd: één voor gemeente Heerlen en één voor gemeente Maastricht.

Ieder implementatie- en migratieplan dient minimaal de volgende punten te omvatten:

- **Vorbereiding:**
Beschrijf hoe de implementatie en migratie van de portofoniedienst (inclusief randapparatuur zoals portofoons, mobilifoons en radiobedieningsapplicaties voor de meldkamers) wordt voorbereid.
- **Radiodekkingsgraad:**
Geef duidelijk aan hoe de vereiste (radio)dekkingsgraad in de VR Zuid-Limburg wordt aangetoond. Indien additionele maatregelen (zoals extra radiodekking) nodig zijn, licht toe hoe deze concreet gerealiseerd worden.
- **Benodigde voorzieningen gemeenten:**
Benoem expliciet welke voorzieningen de betreffende gemeente(n) zelf beschikbaar moeten stellen om de technische implementatie succesvol te laten verlopen.

- **Conversie van fleetmap-gegevens:**
Geef aan hoe de conversie van bestaande fleetmap-gegevens (nummerplannen, gespreksgroepen e.d.) naar de nieuwe situatie concreet zal worden uitgevoerd.
- **Organisatorische implementatie:**
Beschrijf de aanpak voor het organisatorisch implementeren van de nieuwe dienstverlening in samenwerking met de betrokken gemeenten (Heerlen, Maastricht en omliggende gemeenten).
- **Acceptatietest:**
Geef aan hoe de acceptatietest voorbereid en uitgevoerd gaat worden. De acceptatietest dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:
 - Functionele tests om te verifiëren dat de oplossing aan alle specificaties in het programma van eisen voldoet.
 - Prestatie- en belastingtests om de systeemefficiëntie onder verschillende omstandigheden te beoordelen.
 - Tests om aan te tonen dat aan de radiodekkingseisen zoals beschreven in het programma van wensen wordt voldaan.
 - Integratietests om te controleren of de oplossing naadloos samenwerkt met bestaande systemen en infrastructuren zoals gespecificeerd in de scope van de opdracht.
 - Gebruikerstests waarbij eindgebruikers de oplossing testen en feedback geven.
- **Migratie-aanpak:**
Geef concreet en stapsgewijs aan hoe een probleemloze migratie van de bestaande portofoniedienst naar de nieuwe oplossing gegarandeerd wordt, inclusief hoe de begeleiding van deze migratie en implementatie vormgegeven wordt, en hoe de huidige dienst zorgvuldig uitgefaseerd zal worden.
- **Continuïteit van communicatie:**
Geef concreet aan hoe geborgd wordt dat de deelnemende gemeenten gedurende de migratieperiode voortdurend met elkaar kunnen blijven communiceren. Houd hierbij rekening met de specifieke uitgangspunten zoals omschreven in paragraaf A.1.3 ("Scope van de opdracht") van de aanbestedingsleidraad.

Inschrijvers kunnen zich positief onderscheiden door een gedetailleerde en realistische planning, heldere fasering, risicomanagement en concrete waarborgen voor een succesvolle migratie te presenteren. Daarnaast wordt bijzondere aandacht gegeven aan praktische uitvoerbaarheid, realistische tijdslijnen, duidelijkheid in verantwoordelijkheden en samenwerking met betrokken gemeenten.

Beoordeling:

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, duidelijkheid, realiteitszin en overtuigingskracht van de gepresenteerde plannen. Een hogere score wordt toegekend wanneer het implementatie- en migratieplan niet alleen compleet is, maar ook concrete, realistische maatregelen en duidelijke waarborgen biedt om risico's en verstoringen gedurende het traject te minimaliseren.

SG03 - Concept Service Level Agreement - 5 punten

De inschrijver wordt gevraagd een concreet en helder concept van een Service Level Agreement (SLA) aan te leveren, waarin expliciet wordt beschreven hoe beheer, onderhoud en ondersteuning van de aangeboden portofoniedienst zullen worden gegarandeerd.

De concept-SLA dient minimaal de aspecten te bevatten zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE), Tabblad 10 ("Beheer en Ondersteuning, Service Level Agreement en Service Level Parameters"), waaronder bijvoorbeeld:

- Service Level parameters (o.a. reactietijden, hersteltermijnen en beschikbaarheidspercentages);
- Procedures voor incidentbeheer, storingsmelding en afhandeling;
- Organisatie van support en communicatie tussen inschrijver en opdrachtgever;
- Rapportages, evaluaties en periodieke afstemming over naleving van SLA-afspraken.

Daarnaast kan de inschrijver aanvullende elementen toevoegen die relevant en onderscheidend zijn voor de aangeboden portofoniedienst. Dit kunnen bijvoorbeeld bijzondere garanties, aanvullende diensten, proactieve monitoring of innovatieve vormen van ondersteuning zijn.

Beoordeling:

De beoordeling vindt plaats op basis van volledigheid, duidelijkheid en concrete meerwaarde van de voorgestelde SLA. Een hogere score wordt toegekend wanneer het concept niet alleen voldoet aan de minimale eisen uit het PvE, maar ook aantoonbare extra toegevoegde waarde biedt in termen van betere garanties, innovatie, proactiviteit of bijzondere dienstverlening die aansluiten bij de doelstellingen van de aanbestedende dienst.

SG04 – Opleidingsplan - 15 punten

De inschrijver wordt gevraagd een concreet en helder opleidingsplan (maximaal 4 pagina's A4) aan te leveren voor gebruikers van de nieuwe portofoniedienst (portofoon- en mobilfoongebruikers en meldkamergebruikers).

Het opleidingsplan dient minimaal in te gaan op:

- **Aanpak van opleiden:**
Beschrijf duidelijk welke opleidingsmethoden (bijvoorbeeld klassikale trainingen, digitaal leren, praktijkgerichte trainingen) worden ingezet, en geef daarbij aan waarom deze methoden het meest geschikt zijn voor deze opdracht.
- **Planning:**
Geef een realistische planning die aansluit bij het implementatie- en migratietraject.
- **Differentiatie gebruikersgroepen:**
Specificeer hoe rekening wordt gehouden met verschillende typen gebruikers (portofoongebruikers, mobilfoongebruikers en meldkamergebruikers).
- **Ondersteunend materiaal:**
Beschrijf welke praktische opleidingsmaterialen zoals Quick Reference Cards of handleidingen ter beschikking worden gesteld aan gebruikers.
- **Begeleiding na implementatie:**
Geef aan hoe en wanneer gebruikers ondersteund worden na de initiële opleidingsfase.

De inschrijver kan zich positief onderscheiden door:

- Concreet aan te geven hoe ervaring uit vergelijkbare opdrachten wordt ingezet om de effectiviteit en praktische uitvoerbaarheid van het opleidingsplan te verhogen.
- Extra middelen en hulpmaterialen (bijvoorbeeld Quick Reference Cards of korte handleidingen) aan te bieden die gebruikers helpen bij het effectief gebruik van de nieuwe apparatuur.

Beoordeling:

De beoordeling vindt plaats op basis van helderheid, volledigheid en realistische uitvoerbaarheid van het opleidingsplan. Een hogere score wordt toegekend wanneer het opleidingsplan concreet onderbouwd is met praktijkervaring uit vergelijkbare trajecten en extra hulpmiddelen biedt die aantoonbaar bijdragen aan effectieve ingebruikname van de oplossing.

SG05 - Overbrugging spanningsonderbreking - 10 punten

Inschrijver wordt gevraagd duidelijk aan te geven (in maximaal 2 pagina's A4) hoe lang de aangeboden end-to-end oplossing van de portofoniedienst volledig operationeel blijft in geval van een stroomuitval, gerekend vanaf het moment van het wegvallen van de primaire stroomvoorziening.

Geef expliciet aan welke van onderstaande categorieën minimaal gegarandeerd wordt:

- minimaal 2 uur
- minimaal 4 uur
- minimaal 6 uur
- minimaal 8 uur
- minimaal 10 uur

Daarnaast dient concreet te worden onderbouwd hoe deze gegarandeerde overbrugging gerealiseerd wordt. Hierbij dient inschrijver minimaal aandacht te besteden aan:

- Technische voorzieningen (zoals accu's, noodvoedingen, generatoren of UPS-systemen);
- De gekozen oplossing per type apparatuur (bijvoorbeeld voor portofoons, mobilofoons, meldkamerapplicaties en eventuele basisstations);
- Eventuele organisatorische maatregelen die genomen worden om langdurige werking te garanderen (bijvoorbeeld onderhoudsschema's en periodieke controles).

Beoordeling:

De score wordt bepaald aan de hand van de aangeboden gegarandeerde duur van operationele beschikbaarheid bij stroomuitval én de geloofwaardigheid en realistische onderbouwing van de gekozen maatregelen. Een langere gegarandeerde operationele periode leidt tot een hogere score, mits helder, concreet en technisch haalbaar onderbouwd.

SG06 - Plan voor keuzetraject randapparatuur en accessoires - 10 punten

De inschrijver wordt gevraagd een concreet en helder plan (maximaal 5 pagina's A4) te presenteren waarin wordt beschreven hoe aan de gebruikers van Toezicht & Handhaving een gebruikersgerichte keuze wordt geboden voor de in te zetten randapparatuur en accessoires. Hierbij geldt dat alle aangeboden apparatuur en accessoires te allen tijde volledig moeten voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen.

Het plan bevat minimaal de volgende aspecten:

- **Beschrijving van het keuzetraject:**
Geef aan hoe het traject wordt ingericht en hoe minimaal drie verschillende merken en/of typen portofoons en mobilofoons, en minimaal twee audiovoorzieningen voor de meldkamer worden gepresenteerd.
- **Specificatie van de randapparatuur:** Geef aan welke drie typen portofoons type/merk en drie typen mobilofoons type/merk en twee audiovoorzieningen voor de meldkamer worden voorgesteld inclusief onderbouwing.
- **Specificatie van de accessoires:** Geef aan welke accessoires type/merk voor drie typen portofoons type/merk en drie typen mobilofoons type/merk en twee audiovoorzieningen voor de meldkamer worden voorgesteld, inclusief onderbouwing.
- **Gebruikersbetrokkenheid en begeleiding:**
Geef aan hoe gebruikers betrokken worden bij het keuzeproces, bijvoorbeeld door demonstraties, testmogelijkheden of gebruikerssessies.
- **Keuzeondersteuning:**
Beschrijf hoe gebruikers actief ondersteund worden om goed geïnformeerde keuzes te maken (bijvoorbeeld met demonstraties, vergelijkingen, of proefopstellingen).
- **Planning:**
Geef aan hoe het keuzetraject binnen de implementatieperiode past, inclusief het tijdig beschikbaar maken van de uiteindelijk gekozen apparatuur.
- **Gebruik van feedback:**
Geef aan hoe feedback van gebruikers wordt verzameld en verwerkt in het definitieve aanbod.

Beoordeling:

De beoordeling van het plan vindt plaats op basis van helderheid, volledigheid, praktische uitvoerbaarheid en realistische planning. De beoordeling van de randapparatuur en accessoires vindt plaats op basis van de onderbouwing van voldoen aan het programma van eisen. Inschrijvers kunnen zich onderscheiden met een concreet en goed gestructureerd keuzetraject dat helder aansluit bij de praktijk en gebruikers effectief ondersteunt bij het maken van keuzes.

Totaal 75 punten