



Programma van Wensen

Bijlage 2

Portofonie inclusief toebehoren en bijkomende Diensten 2026 t.b.v. de rijksoverheid

Kenmerk : TN560071
Datum : 15 januari 2026
Versienummer : 2.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Wensen. Het bevat een aantal vragen die wij u verzoeken te beantwoorden. Deze vragen noemen wij de 'wensen'. Graag ontvangen wij enerzijds meer informatie over hoe u de beschreven Opdracht zou invullen. Anderzijds bieden wij u de mogelijkheid om u te onderscheiden en te presenteren als mogelijke Leverancier van de Deelnemers.

Het gunningscriterium

Voor de gunning wordt het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving' (emvi) volgens de 'beste prijs-kwaliteitverhouding' (BPKV) gehanteerd. Dit Programma van Wensen gaat over de subgunningscriterium die toezien op kwaliteit.

In onderstaande tabel is het subgunningscriterium voor de kwaliteit met de bijbehorende te behalen kwaliteitswaarde weergegeven:

Subgunningscriterium kwaliteit		Max. aantal te behalen punten
Wens 1	Samenwerking en professionaliteit (doelstelling 1 en 3)	300
Wens 2	Onderhoud als kritische succesfactor voor betrouwbare Levering en Dienstverlening (doelstelling 2)	150
Wens 3	Uw bijdrage aan duurzaamheid (doelstelling 3 en rijksdoelstellingen)	200
Totaal kwaliteit		650

Het beoordelingskader

De door u gegeven antwoorden op de wensen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. In deze aanbesteding worden de wensen afzonderlijk gewaardeerd. De waardering wordt toegekend naar mate uw antwoord invulling geeft / voldoet aan gevraagde en de verwezenlijking van de doelstellingen:

Criteria	Omschrijving
Volledigheid	De mate waarin de gevraagde aspecten zijn beantwoord en de mate waarin uw uitwerking concreet is gemaakt.
Relevantie en toepasbaarheid	De mate waarin de door u uitgewerkte aspecten aansluiten bij Koper, Deelnemers, de onderhavige Opdracht en de doelstellingen.
Realistisch, acceptabel en haalbaar	De mate waarin het gegeven antwoord is realistisch, acceptabel en haalbaar.
Onderbouwing	De mate waarin het gegeven antwoord is onderbouwd. De mate waarin het antwoord laat zien / bewijst dat u het daadwerkelijk gerealiseerd heeft / daadwerkelijk in staat bent om hetgeen u beschreven heeft te realiseren. U overtuigt Koper en Deelnemers van uw kennis en kunde.

De voor de wensuitwerkingen toe te kennen waardering en normering is weergegeven in onderstaande tabel.

Waardering	Normering
Heel goed	100% van de te behalen punten
Goed	70% van de te behalen punten
Voldoende	50% van de te behalen punten
Zwak	30% van de te behalen punten
Onvoldoende	0% van de te behalen punten

Er wordt één waardering per wens gegeven, niet voor afzonderlijk benoemde aspecten, subvragen en/of aandachtspunten binnen de wens. De uitkomst van de waardering bepaalt het aantal behaalde punten voor de betreffende wens.

De toekenning van de waardering is absoluut. Dit betekent dat wanneer bijvoorbeeld een inschrijver een 'heel goed' heeft gescoord, een andere inschrijver ook een 'heel goed' kan scoren. Een waardering kan dus meerdere malen gegeven worden.

Rekenvoorbeeld

Maximaal te behalen aantal punten voor de betreffende wens:	300
Behaalde waardering in consensus door het beoordelingsteam:	'goed'
Behaalde fictieve waarde voor de betreffende de wens:	$300 * 70\% = 210$ punten

Wijze van beoordelen

De beoordeling van een wensuitwerking vindt plaats op de volgende wijze:

- **Stap 1:** Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel de ontvangen wensuitwerkingen. Ieder lid kent hierbij per wens een waardering toe.
- **Stap 2:** Vervolgens komt het beoordelingsteam samen in een plenaire sessie om de individuele beoordelingen en scores te bespreken. Op basis van deze bespreking komt het team tot een consensus van de score op elke wens.

Instructie voor het beantwoorden van de wensen

- De wensuitwerking voldoet aan de in het Beschrijvend document en in alle bijbehorende bijlagen (Aanbestedingdocumenten) gestelde eisen en voorwaarden;
- Let op dat alle door u in het antwoord uitgewerkte mogelijkheden verwerkt zijn in de prijs. U mag dus in uw beantwoording of na gunning hiervoor **niet apart of extra kosten in rekening brengen**;
- De door u gegeven antwoorden op de wensen zijn uitgewerkt op basis van het bij de betreffende wens aangegeven maximum aantal woorden. Bij overschrijding van het maximumaantal woorden wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft niet mee beoordeeld. De beoordeling en de daaruit voortvloeiende score is dan slechts gebaseerd op het maximum gestelde aantal woorden;
- Lever de wensuitwerking aan in zowel **PDF** als **Word**;
- Gebruik kopjes voor het aangeven op welke wens het antwoord toeziet;
- Voeg geen (web)linken toe. Deze worden in het kader van het gelijkheidsbeginsel (iedereen krijgt de kans om dezelfde informatie aan te leveren) niet beoordeeld;
- De beantwoording van de wensen is onderdeel van de Overeenkomst. Dit betekent dat de inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund, bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt gehouden aan hetgeen in de wensuitwerking is uitgewerkt.

Wens 1: Samenwerking en professionaliteit (doelstelling 1 en 3)

Achtergrond

De Opdracht wordt uitgevoerd voor een breed scala aan Deelnemers. Deelnemers die meerdere Locaties beheren met een diversiteit aan Portofonie, Portofonie-installaties en Portofonie-netwerken. Deelnemers delen het belang van het, in het kader van veiligheid, continu operationeel houden van de Portofonie.

Daarnaast heeft elke Deelnemer een eigen identiteit, individuele belangen, eisen en wensen (zie hiervoor bijlage 10 'Informatie over Deelnemers'). Koper wenst de situatie waarin Leverancier oog heeft voor het gezamenlijke belang én alle individuele belangen. Maar ook een Leverancier die Deelnemers zorg uit handen neemt ten aanzien van het beheer en Onderhoud van deze voorzieningen. Daarbij verwacht Koper van Leverancier een proactieve houding Dit voor het dagelijks beheer van ons als klant, maar ook ten aanzien van toekomstige ontwikkelingen en innovaties binnen het vakgebied.

Kortom

Koper verwacht van Leverancier een actieve invulling van de samenwerking, waarin wederzijds vertrouwen, transparantie en gedeelde verantwoordelijkheid centraal staan. De samenwerking moet flexibel zijn en past bij de diverse behoeften van Deelnemers.

Doelstelling

Wens 1 wordt verder onderbouwd door de doelstellingen 1 en 3 van deze Opdracht, waar onderstaand delen van zijn weergegeven:

1. Proactieve Dienstverlening

Leverancier heeft een proactieve houding. Dit blijkt uit het feit dat de Leverancier zich, voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst, verdiept in de situatie (producten en dienstverlening), evenals in de specifieke behoeften, eisen en wensen van alle Deelnemers en Locaties. Leverancier adopteert het belang van Deelnemers als zijnde zijn eigen belang en geeft proactief invulling aan gemaakte afspraken.

3. Meedenken en innovatie

Leverancier denkt mee in het realiseren van lange-termijn doelstellingen van Deelnemers. Leverancier vervult een adviesrol en brengt eigen expertise in. Ook brengt zij innovaties in. Hierbij wordt gedacht aan het medewerking verlenen aan pilots op basis voor Deelnemer nieuwe technologieën, het adviseren over de mogelijkheden en het toepassen van Push-To-Talk over cellular dienst, inclusief LTE-netwerk, en bijbehorende hardware en software benodigheden.

Vragen om te beantwoorden

- Hoe organiseert u de samenwerking en afstemming met de verschillende Deelnemers?
- Hoe zorgt u ervoor dat u zich de individuele behoeften van Deelnemers eigen maakt en hoe zorgt u er vervolgens voor dat u invulling geeft aan individuele behoeften? Tot slot hoe zorgt u ervoor dat u hierbij eveneens oog houdt voor gezamenlijke doelen en afspraken?
- Wat maakt dat u uw dienstverlening flexibel en wendbaar heeft georganiseerd?
- Op welke wijze en op welke gebieden brengt u zowel op centraal als decentraal niveau uw professionaliteit in?
- Hoe zorgt u voor een proactieve, innovatieve en toekomstgerichte houding van uw organisatie en in het team voor Koper? Op welke wijze borgt u dit en hoe zorgt u ervoor dat dit uiteindelijk leidt tot verbeteringen of doorontwikkeling bij Deelnemers?
- Hoe gaat u om met knelpunten, incidenten of meningsverschillen over prestaties? Beschrijf uw aanpak en hoe u voorkomt dat dit ten koste gaat van de samenwerking.

Format

Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal ~~2.500~~ 3.000 woorden. Het staat u vrij om uw uitwerking te onderbouwen met schematische overzichten en afbeeldingen. De woorden die u in deze overzichten en afbeeldingen gebruikt, tellen mee in het aantal door u te gebruiken woorden.

Wens 2: Onderhoud als kritische succesfactor voor betrouwbare Levering en Dienstverlening (doelstelling 2)

Achtergrond

Deelnemers hechten grote waarde aan de continue beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de Portofonie. Preventief en Correctief Onderhoud, gericht op continuïteit, efficiëntie en inzicht, zijn hierin onmisbare elementen. Onderhoud moet niet alleen efficiënt en vakkundig worden uitgevoerd, maar ook bijdragen aan inzicht, transparantie en bedrijfszekerheid. Daarnaast hechten Deelnemers waarde aan een zo actueel en helder mogelijk netwerkbestand, inzicht in de status, Locatie en het onderhoud van de Portofonie. Dit passend binnen de bredere doelstellingen van proactieve dienstverlening en innovatie.

Kortom

Het is voor Deelnemers cruciaal dat de Portofonie te allen tijde operationeel is en dat zorg uit handen wordt genomen ten aanzien van het beheer Onderhoud.

Doelstelling

Wens 2 wordt verder onderbouwd door doelstelling 2 van deze Opdracht, welke onderstaand is weergegeven:

2. Betrouwbare Levering en Dienstverlening

Leveringen vinden op tijd plaats. Hiervoor is Leverancier in staat om voldoende en de specifiek gevraagde Producten op voorraad te houden en acceptabele, maar haalbare, levertijden overeen te komen.

Zie verder ook bijlage 10 'Informatie over Deelnemers'.

Vragen om te beantwoorden

- Hoe stemt u uw onderhoudsaanpak af op de verschillende Deelnemers, waarbij voor sommige de wens is dat zorg volledig uit handen wordt genomen en anderen dit deels zelf in eigen beheer uitvoeren? Hoe houdt u hierbij rekening in beheerstructuren, wensen en verantwoordelijkheden **tussen van** Deelnemers en hoe stemt u het onderhoudsproces en de communicatie hierop af (flexibiliteit en maatwerk)?
- Hoe houdt u inzichtelijk en actueel welke apparatuur zich op welke Locatie bevindt en wat de onderhoudsstatus is? Welke digitale tools of methodieken gebruikt u om Onderhoud efficiënt te plannen en uit te voeren, inclusief monitoring?
- Welke andere aandachtspunten wenst u in te brengen ten aanzien van het Onderhoud welke van invloed zijn (positief of negatief) of de doelstellingen van deze Opdracht?

Format

Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal ~~1.500~~ 2.000 woorden. Het staat u vrij om uw uitwerking te onderbouwen met schematische overzichten en afbeeldingen. De woorden die u in deze overzichten en afbeeldingen gebruikt, tellen mee in het aantal door u te gebruiken woorden.

Wens 3: Uw bijdrage aan duurzaamheid (rijksdoelstellingen en doelstelling 3)

Achtergrond

Duurzaam inkopen betekent dat het Rijk, naast de prijs van Producten en Dienstverlening, ook let op de effecten van de inkoop op milieu en sociale aspecten. Het is voor het Rijk een instrument om CO₂-uitstoot, milieu-impact en grondstoffengebruik te helpen reduceren, om een inclusieve arbeidsmarkt te realiseren en om misstanden voor mens en milieu aan te pakken in internationale ketens. Deze maatschappelijke doelen zijn voor het Rijk niet langer een bijzaak van het inkoopproces, maar juist de hoofdzaak. Dit stelde de Ministerraad vast in het kader van de inkoopstrategie van de Rijksoverheid 'Inkopen met Impact'.

Kortom

Koper verwacht dat duurzaamheid een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering van Leverancier is en dit toepast binnen alle onderdelen van de Opdracht. Dit met een concrete focus op CO₂-reductie, circulariteit, duurzame inzet en rapportage.

Doelstelling

Wens 3 wordt verder onderbouwd door de rijksdoelstellingen op het gebied van milieu, duurzaamheid en klimaat en door doelstelling 3 van deze Opdracht, waar onderstaand delen van zijn weergegeven:

3. Meedenken en innovatie

Leverancier denkt mee in het realiseren van lange-termijn doelstellingen van Deelnemers. Leverancier vervult een adviesrol en brengt eigen expertise in. Ook brengt zij innovaties en duurzame oplossingen in. Hierbij wordt gedacht aan het bijdragen aan duurzame oplossingen als het Leveren van refurbished Portofonie en het bieden van de mogelijkheid om tijdelijk Portofonie te huren.

Rijksdoelstellingen

Koper vindt het belangrijk dat Leverancier een wezenlijke bijdrage levert aan de duurzaamheidsdoelen van de rijksoverheid, zoals het toewerken naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2050, het reduceren van CO₂ uitstoot, het naleven van Internationale Sociale Voorwaarden, het bevorderen van circulariteit van Producten en/of materialen alsook realisatie van 50% minder primair grondstoffengebruik in 2030 als onderdeel van duurzame bedrijfsvoering.

Zie verder ook hoofdstuk 7 van het 'Programma van Eisen' en formulier F 'Kritische grondstoffen'.

Vraagstelling

- Hoe controleert u de naleving van de Internationale Sociale Voorwaarden binnen uw keten?
- Hoe gaat u het Onderhoud zo efficiënt mogelijk inrichten om transportbewegingen te minimaliseren en CO₂-uitstoot te reduceren zonder dat hierbij de kwaliteit van de Dienstverlening in het gedrang komt? Welke doelen stelt u uzelf en binnen welk tijdspad?
- Hoe geeft u reeds invulling aan circulariteit, bijvoorbeeld door inzet van refurbished apparatuur, hergebruik van onderdelen, het aanbieden van huurconstructies of andere duurzame circulaire ontwikkelingen?
- Welke andere innovaties brengt u in bij deze Opdracht die bijdraagt aan duurzaamheid en de duurzaamheidsdoelstellingen van deze Opdracht?
- Hoe borgt u en rapporteert u de voortgang op de duurzaamheidsdoelen van Koper (zie ook hoofdstuk 7 van het 'Programma van Eisen')?

Format

Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 2.000 woorden. Het staat u vrij om uw uitwerking te onderbouwen met schematische overzichten en afbeeldingen. De woorden die u in deze overzichten en afbeeldingen gebruikt, tellen mee in het aantal door u te gebruiken woorden.