



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Wensen

Bijlage 2

Hoogvolume printers Verzendhuis

t.b.v. de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Kenmerk : TN536372
Datum : 23 september 2025
Versienummer : versie 3.0

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 Opdrachtnemer van de Aanbestedende dienst.

Het gunningscriterium

De gunningsmethodiek van deze aanbesteding is de gewogen factor methode. Bij de gewogen factor methode zijn er een tweetal subgunningscriteria, namelijk kwaliteit en prijs. De verdeling van de subgunningscriteria is in onderstaande tabel uitgewerkt. Op basis van deze verdeling worden de geldige Inschrijvingen beoordeeld.

De verhouding

Bij de gunning wordt de volgende weging gehanteerd:

Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. beste prijs-kwaliteitsverhouding middels de gewogen factor methode			Max. aantal te behalen punten
Subgunningscriterium kwaliteit	Wens 1	Service en continuïteit	15
	Wens 2	Gebruiksvriendelijkheid	10
	Wens 3	Levertijd en implementatie	10
	Wens 4	Duurzaamheid	10
Subgunningscriterium prijs			55
Maximaal aantal te behalen punten			100

Beoordeling en berekening score van de wensen

Het beoordelingsteam bestaat uit deskundige medewerkers van de IND. Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt eerst individueel de beantwoording van de wensen 1, 2, 3 en 4 inzake kwaliteit en kent voor elke wens individueel een score toe conform de beoordelingstabel die hieronder vermeld staat. Bij wens 3 dient voor de beoordeling van de levertijd de beoordelingstabel gebruikt te worden die in het kader van wens 3 vermeld is. De beoordelingstabellen geven een opsomming weer van de scoremethodiek. Deze opsomming is uitputtend: uitsluitend deze genoemde scores kunnen door de individuele beoordelaar per wens worden toegekend.

Score	Waardering	Kwaliteit van de uitwerking
KO	Geen	Gehele kwaliteitsaspect is niet ingevuld of inschrijver heeft de aspecten niet onderbouwd/uitgewerkt.
25%	Onvoldoende	Inschrijver heeft niet of onvoldoende aan de gevraagde aspecten voldaan, heeft de mate waaraan deze aspecten voldaan wordt onvoldoende onderbouwd of uitgewerkt of deze zijn niet relevant voor de Opdracht. Er is sprake van onvoldoende SMART analyse en uitwerking.
50%	Voldoende	Inschrijver heeft de gevraagde aspecten voldoende inhoudelijk relevant beschreven en onderbouwd. Inschrijver heeft bij de beschrijving voldoende rekening gehouden met de uitgangspunten van de Opdracht en deze sluiten aan bij de vraag van de Opdrachtgever. Er is sprake van een voldoende SMART analyse en uitwerking, maar biedt geen meerwaarde.
75%	Goed	Inschrijver heeft de gevraagde aspecten goed inhoudelijk relevant en toepasselijk beschreven en onderbouwd. Inschrijver heeft bij de beschrijving goed rekening gehouden met de uitgangspunten van de Opdracht en deze sluiten aan bij de vraag van de Opdrachtgever. Alle gevraagde aspecten zijn kwalitatief goed en concreet uitgewerkt en beantwoord met inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden die meer dan voldoende aansluiten bij de vraag van de Opdrachtgever. Er is sprake van een goede SMART analyse en uitwerking en deze biedt meerwaarde.
100%	Uitstekend	Inschrijver heeft de gevraagde aspecten uitstekend, concreet, aansprekend, inhoudelijk relevant en toepasselijk beschreven en onderbouwd. Inschrijver heeft bij de beschrijving uitstekend rekening gehouden met de uitgangspunten van de Opdracht en deze sluiten aan bij de vraag van de Opdrachtgever. Er worden inhoudelijk specifieke relevante oplossingen aangeboden die een aanzienlijke meerwaarde

		bieden boven op de vraag van de Opdrachtgever. Er is daarbij sprake van een uitstekende SMART analyse en uitwerking.
--	--	--

Na de individuele beoordeling worden tijdens het consensusoverleg de individuele beoordelingen naast elkaar gelegd en onderbouwen de leden van het beoordelingsteam hun individuele beoordeling. Vervolgens wordt in consensus de definitieve score per wens bepaald.

Onder "SMART" wordt het volgende verstaan:

- Specifiek: de mate waarin de inschrijver de aangeboden oplossing eenduidig, volledig en in begrijpelijke taal heeft omschreven en antwoord op de gestelde vraag of vragen geeft;
- Meetbaar: de mate waarin de inschrijver aangeeft hoe hij zal verifiëren c.q. valideren dat de aangeboden oplossing het beoogde zal worden bereikt;
- Acceptabel: de mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de aangeboden oplossing aanvaardbaar is binnen de daaraan te stellen en gestelde eisen;
- Realistisch: De mate waarin de inschrijver kan aantonen dat de aangeboden oplossing haalbaar, praktisch toepasbaar en waarheidsgetrouw is;
- Tijdsgebonden: De mate waarin de inschrijver kan aangeven dat de aangeboden oplossing binnen de daarvoor benodigde tijd zal kunnen worden gerealiseerd.

Instructie voor het beantwoorden van de wensen

- De uitwerking van de wensen dient uitgewerkt te zijn op het maximaal bij betreffende wens aangegeven aantal A4's (inclusief eventuele afbeeldingen, tabellen, schema's, figuren en bijlagen etc.) in lettertype Arial of Verdana met puntgrootte 9, enkele regelafstand. Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's;
- Om gelijkheid in beoordeling te kunnen waarborgen worden toegevoegde linken niet beoordeeld;
- Binnen de wensuitwerking dient Inschrijver de eventuele subvragen te onderscheiden van elkaar door duidelijk aan te geven (met kopjes) op welke subvraag de uitwerking betrekking heeft;
- Let op dat uw beschrijving niet in tegenspraak is met de gestelde eisen in het Programma van Eisen.;
- De beantwoording van de wensen wordt opgenomen in de Overeenkomst, hetgeen betekent dat Opdrachtnemer in de uitvoering van de Overeenkomst gehouden wordt aan hetgeen hij in de wensuitwerking heeft opgenomen.

Programma van Wensen

Wens 1 Service en continuïteit	15 punten
Inleiding De verhandeling van de IND-correspondentie in het Verzendhuis, dient te allen tijde ongehinderd doorgang te vinden. Ook indien er door internationale ontwikkelingen piekbelasting ontstaat en het werkvolume in korte tijd, al dan niet tijdelijk, sterk toeneemt. Dit is van belang omdat de door de IND genomen besluiten, aan wettelijke (bezwaar)termijnen zijn verbonden. Een te late verzending van dergelijke brieven is uiterst onwenselijk. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Producten functioneren volgens de eisen die hieraan in het Beschrijvend document en de bijlagen daarvan gesteld zijn en dient in voldoende mate te beschikken over kundige technische personele capaciteit om de goede werking van de Producten te kunnen waarborgen. De vraag Inschrijver wordt gevraagd in de wensuitwerking te beschrijven hoe inschrijver borgt dat de Producten blijven functioneren en het printproces in het Verzendhuis doorgang blijft vinden, waarbij inschrijver invulling geeft aan o.a. bereikbaarheid en communicatie, responsetijden, de uptime, de uitvoering van het Preventief, Correctief en Adaptief onderhoud en eventuele andere mogelijkheden waaronder bijvoorbeeld de (tijdelijke) vervanging van de Producten en het opschalen door piekbelasting, indien de huidige 4 Producten onvoldoende capaciteit hebben (schaalbaarheid). Beoordeling Voor de beoordeling van deze wens wordt gebruik gemaakt van de beoordelingstabel op pagina 2. Format Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 2 pagina's A4 enkelzijdig.	

Wens 2 Gebruiksvriendelijkheid	10 punten
Inleiding Aanbestedende dienst wenst een Product dat voor de gebruiker eenvoudig te bedienen is, duidelijke instructies biedt, effectief en efficiënt opereert en zo goed mogelijk aansluit bij wat de gebruiker intuïtief doet als hij de Producten moet bedienen. Het Product biedt een intuïtieve en gemakkelijk te gebruiken gebruikersinterface, samen met volledige on- en offline hulp en handleiding. De producten moeten met name ook te bedienen zijn door mensen met een beperking. De vraag Inschrijver toont de gebruiksvriendelijkheid van het Product aan in welke mate het aangeboden Product voldoet aan de volgende aspecten: 1. Intuïtieve werking: de mate waarin de gebruikers naar functies moeten zoeken of moet teruggrijpen op de handleiding; 2. Welke voorzieningen, naast de minimale eisen uit het Programma van Eisen, zijn getroffen om de Producten geschikt te maken voor mensen met een beperking. Beoordeling Voor de beoordeling van deze wens wordt gebruik gemaakt van de beoordelingstabel op pagina 2. Format Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 2 pagina's A4 enkelzijdig.	

Wens 3 Levertijd en implementatie**10 punten****Inleiding**

Opdrachtgever wenst vanaf 1 februari 2026 volledig operationeel te zijn met de Producten om uitvoering te kunnen geven aan het primaire proces van Opdrachtgever. Een snelle levering en goed uitgevoerde implementatie van de Producten in het Verzendhuis is daarbij cruciaal.

De vraag

De Aanbestedende dienst wenst met uw Inschrijving een plan van aanpak te ontvangen waarin in ieder geval de onderstaande aspecten terugkomen:

- Planning, bevattende de levertijd van de 4 Producten, de doorlooptijd en volgorde voor het plaatsen en installeren en bedrijfsklaar opleveren van de 4 Producten na levering op het Verzendhuis, de acceptatietesten en het geven van training voor gebruikers;
- Beschrijving van de werkzaamheden die door inschrijver worden uitgevoerd;
- De rol van projectleider van inschrijver;
- Het aantal medewerkers van inschrijver die benodigd zijn voor de installatie van de Producten;
- Rol van Opdrachtgever en voorwaarden waar Opdrachtgever aan moet voldoen, zodat Opdrachtnemer een snelle en succesvolle implementatie kan bewerkstelligen.

Beoordeling

De beoordeling van wens 3 is tweeledig. Voor de levertijd wordt de Inschrijving beoordeeld op de aangegeven levertijd (in kalenderdagen) waarbij de Producten op de afdeling in het Verzendhuis na het sluiten (ondertekenen) van de Overeenkomst zijn geleverd. De waardering voor de levertijd is in onderstaande tabel beschreven. Hierbij worden maximaal 5 punten toegekend.

Punten	Waardering	Kwaliteit van de levertijd
0	Onvoldoende	De levering van de Producten op de afdeling in het Verzendhuis na ondertekening van de Overeenkomst duurt meer dan 49 kalenderdagen.
1	Matig	De levering van de Producten op de afdeling in het Verzendhuis na ondertekening van de Overeenkomst duurt 43 t/m 49 kalenderdagen.
3	Voldoende	De levering van de Producten op de afdeling in het Verzendhuis na ondertekening van de Overeenkomst duurt 36 t/m 42 kalenderdagen.
4	Goed	De levering van de Producten op de afdeling in het Verzendhuis na ondertekening van de Overeenkomst duurt meer dan 29 t/m 35 kalenderdagen.
5	Uitstekend	De levering van de Producten op de afdeling in het Verzendhuis na ondertekening van de Overeenkomst duurt minder dan 29 kalenderdagen.

Aan de implementatie worden maximaal 5 punten toegekend. Voor de beoordeling van de implementatie wordt gebruik gemaakt van de beoordelingstabel op pagina 2.

Format

Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 4 pagina's A4 enkelzijdig. Het staat u vrij om aanvullend in een schematisch overzicht de planning weer te geven. Dit mag maximaal 1 A4/A3 bedragen.

Wens 4 Duurzaamheid**10 punten****Inleiding**

Opdrachtgever heeft de ambitie om zoveel als mogelijk bij te dragen aan een duurzame samenleving en het behalen van de klimaatdoelstellingen. Dat kan alleen met actieve inzet van haar opdrachtnemers.

Opdrachtgever heeft gekozen een kader te hanteren waarbij inschrijvers die het beste invulling geven aan deze duurzaamheid-ambitie tijdens de uitvoering van de Opdracht, extra te waarderen.

De vraag

Voor de invulling van de duurzaamheid-ambitie voor deze Opdracht hanteert Opdrachtgever de volgende aspecten:

1. CO2-reductie;
2. Energieverbruik;
3. Recycling van materialen en onderdelen.

1. CO2-reductie

Welke initiatieven en methodes gebruikt inschrijver om CO2 uitstoot bij de fabricage en het transport van de Producten te beheersen en terug te dringen? Inschrijver kan dit o.a. aantonen door middel van een certificering, zoals het gebruik van een duurzaamheidsinstrument zoals de CO2-prestatieladder of gelijkwaardig.

2. Energieverbruik

Wat is het energieverbruik van de Producten en hoe verhoudt zich dat tot het gangbare energieverbruik binnen deze productcategorie?

Welke initiatieven en methodes gebruikt inschrijver daarnaast om energieverbruik van de Producten te beheersen en terug te dringen? Inschrijver kan dit o.a. aantonen door middel van een energielabel, een van toepassing zijnde certificering of gelijkwaardig?

3. Recycling van materialen en onderdelen

Welke initiatieven en methodes gebruikt inschrijver om de Producten te recyclen en hoe verloopt het recyclingproces? Welke materialen en onderdelen van de Producten worden daarbij gerecycled en wat is het totale percentage van het Product dat wordt gerecycled? Wat gebeurt er daarnaast met de onderdelen die niet kunnen worden gerecycled?

Beoordeling

Aan de drie aspecten worden per aspect het volgende maximum aantal punten toegekend:

1. CO2-reductie: 3 punten
2. Energieverbruik: 4 punten
3. Recycling van materialen en onderdelen: 3 punten

Voor de beoordeling van deze wens wordt gebruik gemaakt van de beoordelingstabel op pagina 2.

Format

Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 2 pagina's A4 enkelzijdig.