

Bijlage B Programma van Wensen

Beoordelingsaspecten kwaliteit

De beantwoording van de vragen uit dit Programma van 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 invulling wordt gegeven aan de gevraagde wens?
- **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 is het voorgestelde antwoord 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 225 punten

Maximaal 4 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 regel, afstand 1 (exclusief planningsoverzicht)

De Opdrachtgever verlangt een zorgvuldig, beheerst en volledig ontzorgd implementatietraject voor de levering en ingebruikname van de Apparatuur en bijbehorende printmanagementoplossing. De implementatie dient zodanig te worden uitgevoerd dat het primaire werkproces van de Opdrachtgever op geen enkel moment wordt verstoord en dat alle Apparatuur door de Inschrijver gebruiksklaar wordt opgeleverd voor eindgebruikers.

Beschrijf uw implementatieaanpak in een integraal Implementatieplan.

Ga hierbij uit van een ononderbroken dienstverlening en maak uw aanpak concreet, toetsbaar en uitvoerbaar. In uw Implementatieplan dienen minimaal de volgende onderdelen te worden uitgewerkt:

1. **Tijdsplanning en fasering**

Beschrijf de implementatiefasen, mijlpalen en afhankelijkheden die leiden tot een succesvolle en tijdige ingebruikname van alle Apparatuur.

2. **Proof of Concept (PoC)**

Beschrijf de opzet, doelstelling en beoordelingscriteria van een eventuele PoC-fase voorafgaand aan de definitieve oplevering van de Apparatuur.

3. **Technische en functionele implementatie**

Geef een functionele en technische beschrijving van de voorgestelde implementatie van de printmanagementoplossing, inclusief integratie met bestaande IT-omgevingen en processen.

4. **Projectorganisatie**

Presenteer het voorgestelde projectteam met een duidelijke beschrijving van rollen en verantwoordelijkheden, met specifieke aandacht voor de rol, ervaring en beschikbaarheid van de projectleider.

5. **Taken en verantwoordelijkheden**

Beschrijf de taak- en rolverdeling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedurende het implementatietraject.

6. **Inzet en belasting van de Opdrachtgever**

Geef inzicht in de benodigde inzet en resources van de Opdrachtgever, inclusief een realistische inschatting van de tijdsbesteding per rol of activiteit.

7. **Risicoanalyse en beheersmaatregelen**

Identificeer de belangrijkste risico's binnen het implementatietraject en beschrijf de bijbehorende beheersmaatregelen om continuïteit en kwaliteit te waarborgen.

8. **Communicatie en afstemming**

Beschrijf de communicatieaanpak richting stakeholders, inclusief overlegstructuren, rapportages en escalatieprocedures.

9. **Training en kennisoverdracht**

Beschrijf de aanpak voor gebruikers- en beheerderstraining, inclusief vorm, inhoud en borging van kennis na oplevering.

Wens 2 – Service, accountmanagement en partnership

Maximaal 200 punten

Maximaal 3 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1

De Opdrachtgever zoekt een strategische partner voor print-, kopieer- en scanservices die aantoonbaar invulling geeft aan partnerschap en toegevoegde waarde binnen een onderwijsomgeving. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij de specifieke context en behoeften van de Opdrachtgever en het onderwijs begrijpen en dit vertalen naar een proactieve, innovatieve en resultaatgerichte dienstverlening.

Beschrijf op welke wijze u dit partnerschap vormgeeft.

Maak uw beantwoording concreet, meetbaar en verifieerbaar en ga daarbij minimaal in op de volgende onderdelen:

1. **Serviceorganisatie en -inrichting**

Beschrijf hoe uw serviceorganisatie is ingericht, inclusief rollen, verantwoordelijkheden en escalatiestructuur, en licht toe hoe deze inrichting aansluit op de specifieke situatie van de Opdrachtgever.

2. **Betrouwbaarheid en continuïteit van dienstverlening**

Licht toe op welke wijze uw service-inrichting bijdraagt aan een hoge beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening. Geef hierbij aan:

- welke serviceniveaus (bijvoorbeeld uptime, responstijden, hersteltijden) u hanteert;
- hoe deze prestaties worden gemeten, gemonitord en gerapporteerd.

3. **Ontzorging en lifecyclemanagement**

Beschrijf hoe u de Opdrachtgever ontzorgt bij het actueel, veilig en functioneel houden van apparatuur en software gedurende de looptijd van de overeenkomst. Ga hierbij in op:

- preventief onderhoud en beheer;
- updates, upgrades en vervangingsstrategieën;
- het beperken van verstoringen voor eindgebruikers.

4. **Proactiviteit, innovatie en continue verbetering**

Beschrijf wat de Opdrachtgever van u mag verwachten op het gebied van proactiviteit, innovatie en ontzorging tijdens de contractperiode. Licht toe:

- hoe u verbeterkansen signaleert en initieert;
- welke innovatieve oplossingen of ontwikkelingen u voorziet;
- hoe resultaten en verbeteringen aantoonbaar worden gemaakt.

5. **Wederzijds partnerschap**

Beschrijf welke inzet, informatie of samenwerking u verwacht van de Opdrachtgever om het partnerschap succesvol vorm te geven en de beoogde resultaten gezamenlijk te realiseren.

Wens 3 – Minimaliseren impact

Maximaal 100 punten

Maximaal 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1

Opdrachtgever heeft de ambitie om de milieu-impact van haar afdrukvoorziening en bijbehorende dienstverlening aantoonbaar te minimaliseren. Naast het inzetten van afdrukapparatuur die voldoet aan de hoogste standaarden op het gebied van circulariteit, verwacht de Opdrachtgever van Inschrijvers een innovatieve en meetbare bijdrage aan duurzame dienstverlening.

Beschrijf op welke wijze u hier invulling aan geeft.

Ga daarbij expliciet in op de onderstaande onderdelen en maak uw antwoord zo concreet, meetbaar en verifieerbaar mogelijk:

1. Meetbare reductie van milieu-impact in de dienstverlening

Beschrijf welke concrete en innovatieve maatregelen u inzet om de milieu-impact van uw dienstverlening te reduceren en geef per maatregel aan:

- het beoogde effect (bijvoorbeeld reductie in CO₂-uitstoot, vervoersbewegingen, afvalstromen of energieverbruik);
- de wijze waarop dit effect wordt gemeten en gerapporteerd;
- de frequentie van monitoring en evaluatie.

Ga hierbij minimaal in op:

- het gebruik, transport en beheer van verbruiksmaterialen;
- het beperken van vervoersbewegingen van medewerkers;
- hergebruik, recycling en verwerking van gebruikte verbruiksmaterialen (zoals tonerflessen en waste-tonercontainers);
- energiebesparende maatregelen binnen uw eigen organisatie en supply chain.

2. Innovatieve oplossingen voor energiereductie bij de Opdrachtgever

Beschrijf welke innovatieve oplossingen, technologieën of procesverbeteringen u de Opdrachtgever biedt om het energieverbruik in relatie tot deze opdracht aantoonbaar te verminderen. Licht toe:

- welke meetbare besparing wordt gerealiseerd;
- hoe deze besparing inzichtelijk wordt gemaakt voor de Opdrachtgever;
- op welke wijze deze oplossingen bijdragen aan continue verbetering gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Wens 4 – Social Return

Maximaal 75 punten

Maximaal 1 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1

De Aanbestedende Dienst hecht grote waarde aan maatschappelijke meerwaarde die aansluit bij haar kernproces. Hoe draagt u als Opdrachtnemer actief bij aan het onderwijs?

Beschrijf op welke wijze uw organisatie – vanuit expertise, middelen of samenwerking – een betekenisvolle sociale bijdrage levert aan het onderwijs. Ga daarbij in op de beoogde impact, de praktische invulling en hoe deze bijdrage duurzaam en aantoonbaar wordt gerealiseerd.