

## Bijlage B Programma van Wensen

### Beoordelingsaspecten kwaliteit

De beantwoording van de vijf wensen uit dit Programma van Wensen wordt op de volgende aspecten (individueel en in samenhang met elkaar) beoordeeld:

- **Volledig/ Compleet**

Alle in de vraag benoemde elementen worden in het antwoord geadresseerd. Er zijn geen delen van de vraag onbeantwoord gebleven.

- **Relevantie**

Opdrachtnemer geeft een gericht antwoord op de gestelde vraag. Het antwoord bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de gestelde vraag, eigenlijk niet toe doet. Het antwoord is voor het Ichthus College van toegevoegde waarde.

- **Concreet**

Het antwoord is eenduidig, niet voor meerdere uitleg vatbaar en niet afhankelijk van aannames of interpretaties van de lezer: de lezer hoeft geen betekenis '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. Het antwoord beschrijft de huidige staat van dienstverlening.

- **Effectief**

Het antwoord maakt door onderbouwing inzichtelijk en begrijpelijk dat gepresenteerde resultaten van de bestaande dienstverlening daadwerkelijk het gevolg zijn van de door Opdrachtnemer in zijn antwoord benoemde bestaande activiteiten, voorzieningen en/of maatregelen en deze resultaten kenbaar bijdragen aan de doelstelling van de wens.

- **Haalbaarheid & Toetsbaarheid**

Het antwoord is in werking en resultaat/effect voor het Ichthus College toetsbaar, overtuigend, dan wel heeft zich op overtuigende wijze in het verleden bewezen in relatie met gestelde waarborgen en garanties.

- **Leesbaarheid**

Geen gebruik van jargon, tenzij echt nodig voor de beantwoording. De beantwoording moet te begrijpen zijn voor een leek.

## **Wens 1 – Implementatieplan**

Maximaal 180 punten

Maximaal 6 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 regel, afstand 1 (incl. afbeeldingen, excl. planningsoverzicht)

Opdrachtnemer dient een Implementatieplan aan te leveren omtrent levering, implementatie, training en nazorg van de Apparatuur. Het Implementatieplan moet ervan uitgaan dat alle Apparatuur en Software, door Opdrachtnemer, gebruiksklaar voor de eindgebruiker moet worden opgeleverd. Tevens moet het Implementatieplan uitgaan van een niet onderbroken proces en een zo kort mogelijke totale doorlooptijd van de implementatie.

Het werkproces van Opdrachtgever mag niet onder druk komen te staan door de implementatie van de Apparatuur. In het door de Opdrachtnemer te formuleren Implementatieplan dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

1. Tijdsplanning en –fasering per locatie (Opdrachtnemer geeft de verschillende te nemen stappen aan voor een succesvolle implementatie);
2. Beschrijving van de opzet van PoC- fase voor oplevering van de Apparatuur en Software;
3. Voorstel projectteam met bijzondere aandacht voor de Projectleider;
4. Taak- en rolverdeling Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
5. Benodigde resources Opdrachtgever (incl. inschatting benodigde tijd) gedurende de voorbereidingsfase, de implementatiefase en de nazorgfase;
6. Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen en roll- back scenario indien van toepassing;
7. Communicatieaanpak;
8. Gebruikers- en beheerderstraining.

## **Wens 2 – Service, accountmanagement en partnership**

Maximaal 180 punten

Maximaal 4 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1 (incl. afbeeldingen)

Opdrachtgever is op zoek naar een partner op het gebied van print-, kopieer- en scanservices die daadwerkelijk de kwaliteiten van partnership laat zien. Opdrachtnemer moet in staat zijn zich goed in te leven in de specifieke situatie van Opdrachtgever en de dynamiek binnen scholen, waarbij dit inlevingsvermogen wordt omgezet in een proactieve houding en waarbij kwaliteitsbewaking en –borging, kostenoptimalisatie, efficiency en samenwerking centraal staan. Opdrachtnemer geeft duidelijk aan wat Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer ingericht? Graag uw concrete en stapsgewijze omschrijving van het gehele serviceproces vanaf aanmeld- tot afmeldmoment van een storing.
2. Hoe draagt de service inrichting van Opdrachtnemer bij aan de betrouwbaarheid en uptime van de dienstverlening?
3. De wijze waarop Opdrachtnemer Opdrachtgever ontzorgt op het gebied van het up-to-date en functioneel houden van de apparatuur en software voor zowel updates, upgrades en firmware.
4. Wat Opdrachtgever van Opdrachtnemer kan verwachten tijdens de contractperiode op het gebied van pro-activiteit, innovatie en ontzorging?
5. Wat Opdrachtgever van Opdrachtnemer kan verwachten op het gebied van tijdelijke uitbreiding van de printvoorziening?
6. Wat Opdrachtnemer verwacht van Opdrachtgever om invulling te kunnen geven aan het begrip partnership.
7. Op welke wijze stelt Opdrachtnemer een alternatief voor de in het Programma van Eisen opgenomen boeteclausule voor, dat beter aansluit bij het beoogde partnershipkarakter van de overeenkomst, en hoe draagt dit alternatief bij aan gezamenlijke sturing op prestaties en continue verbetering?

## Wens 3 – Reprografische apparatuur

Maximaal 160 punten

Maximaal 4 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10 regel, afstand 1 (incl. afbeeldingen)

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een betrouwbare, gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige reprografische omgeving. De aangeboden oplossing moet passen binnen de bestaande organisatie en IT-infrastructuur, met oog voor adoptie, ondersteuning en innovatie. Opdrachtnemer wordt gevraagd een voorstel te doen waarin minimaal de volgende aspecten aan bod komen:

1. Technische oplossing  
Beschrijving van de aangeboden apparatuur, afwerkings- en invoeropties, capaciteit, verbruik, integratie in de IT-omgeving (incl. beveiliging en beheer op afstand).
2. Ingebruikname en adoptie  
Aanpak voor installatie, begeleiding bij ingebruikname, gebruikersondersteuning en beschikbaarheid van instructiemateriaal.
3. Training en kennisborging  
Voorstel voor periodieke trainingen, instructiemomenten en het ondersteunen van doorlopende kennisopbouw. Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat gebruikers van repro gedurende de looptijd actueel geïnformeerd/ geïnstrueerd blijft over repro/ MFP's?
4. Service en continuïteit  
Inrichting van serviceverlening, reactietijden, preventief onderhoud en maatregelen bij storingen of piekmomenten.
5. Samenwerking en innovatie  
Hoe Opdrachtnemer bijdraagt aan doorontwikkeling van de dienstverlening en wat hiervoor van Opdrachtgever wordt verwacht.

Uw beantwoording van deze vraag dient concreet, realistisch en uitvoerbaar te zijn, en dient aan te tonen dat Opdrachtnemer in staat is om het Ichthus College professioneel, flexibel en proactief te ondersteunen.

## Wens 4 – Duurzaamheid

Maximaal 80 punten

Maximaal 2 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1 (incl. afbeeldingen)

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan duurzaamheid en wenst dit terug te zien in de aanpak en circulariteit bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer. 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. Waar sluit inschrijver aan op de door de opdrachtgever aangegeven SDG's?

Bij de beantwoording van deze wens dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

1. Welke maatregelen neemt Opdrachtnemer om de impact op het milieu van de dienstverlening aan Opdrachtgever te minimaliseren? Enkele voorbeelden om meer duiding aan deze vraag te geven zijn:
  - a. Verlagen impact van het gebruik en versturen Verbruiksmaterialen;
  - b. Verlagen impact van vervoersbewegingen van medewerkers van Opdrachtnemer;
  - c. Hoe gaat Opdrachtnemer om met gebruikte Verbruiksmaterialen zoals lege toner flessen, volle waste toner bins in het kader van MVO?
  - d. Wat doet Opdrachtnemer verder aan het beperken van energieverbruik in zijn eigen organisatie/ supply chain?
2. Welke mogelijkheden biedt Opdrachtnemer om grote/ omvangrijke printopdrachten (gedwongen) af te laten drukken op de snellere centrale MFP in plaats van de decentrale MFP's op de gang?

3. Welke mogelijkheden biedt Opdrachtnemer verder aan Opdrachtgever om energieverbruik te beperken in relatie tot onderhavige opdracht?
4. Opgave van het energieverbruik op basis van 100.000 afdrucken? Of op basis van zoveel uur actief?  
Opgave van energieverbruik is standby stand.
5. Opgave van warmte-uitstraling.
6. Opgave van emissies en geluidsniveau van de aangeboden apparatuur:
  - a. Ozonemissies (bijvoorbeeld in mg/h of volgens relevante normering).
  - b. Geluidsniveau uitgedrukt in dB(A), zowel in gebruik als in standby-modus.
7. Welke plek heeft circulariteit mbt af te storen multifunctionals einde looptijd/contract?