

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 175 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 150 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 gemeentelijke omgeving. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij de specifieke context en behoeften van de Opdrachtgever 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 – Ondersteuning en meedenken bij toekomstbestendige printarchitectuur

Maximaal 100 punten

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

De Opdrachtgever bevindt zich in een duidelijke transitie richting een cloud-georiënteerde IT-architectuur, waarbij hybride werken, SaaS-diensten, laptop-gebaseerde werkplekken en een (toekomstige) scheiding van Microsoft 365 tenants per deelnemende gemeente steeds meer het uitgangspunt vormen. Deze ontwikkelingen hebben directe en structurele impact op de inrichting, het beheer en de doorontwikkeling van de printomgeving.

Naast deze technologische en organisatorische transitie vinden er gedurende de looptijd van de overeenkomst ook fysieke wijzigingen plaats, zoals verhuizingen van gemeentelijke locaties. Deze verhuizingen hebben invloed op het aantal, de positionering en het gebruik van printers.

De Opdrachtgever zoekt Inschrijvers die deze ontwikkelingen begrijpen en aantoonbaar in staat zijn om hierin actief mee te denken, keuzes te onderbouwen en de printomgeving zodanig in te richten dat deze toekomstvast, flexibel en beheersbaar blijft binnen zowel een gezamenlijke als gescheiden tenant-context én bij wijzigende fysieke locaties.

Beschrijf op welke wijze u de Opdrachtgever ondersteunt bij deze (toekomstige) veranderingen in relatie tot de printomgeving.

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

1. Visie op printen binnen een cloud-first en hybride werkplek

Beschrijf uw visie op de rol van printen binnen een moderne, cloud-gerichte IT-omgeving met laptop-gebaseerde werkplekken en hybride werken. Licht toe:

- hoe uw voorgestelde oplossing aansluit op cloud-architecturen en SaaS-diensten;
- welke uitgangspunten u hanteert voor flexibiliteit, beveiliging en gebruiksgemak voor eindgebruikers.

2. Ondersteuning bij multi-tenant en tenant-scheiding scenario's

Equalit ontwikkelt zich richting een situatie waarin deelnemende gemeenten stapsgewijs naar een eigen Microsoft 365 tenant kunnen gaan.

Beschrijf:

- hoe uw oplossing functioneert binnen een gezamenlijke tenant én binnen gescheiden tenants;
- in hoeverre de printoplossing tenant-onafhankelijk of tenant-overstijgend inzetbaar is;
- hoe migraties, opsplitsingen of wijzigingen in tenant-structuur worden ondersteund, zonder verstoring van de dienstverlening;
- welke rol u hierin ziet voor standaardisatie versus maatwerk per gemeente.

3. Verhuizingen, schaalbaarheid en wijzigende printbehoefte

Gedurende de looptijd van de overeenkomst verhuizen een aantal deelnemende gemeenten (gedeeltelijk) naar nieuwe locaties. Dit heeft impact op het aantal printers, de positionering ervan en het gebruik van printvoorzieningen. Printers dienen mogelijk te worden verplaatst, aangepast, geconsolideerd of afgebouwd.

Het betreft onder andere de volgende gemeenten en indicatieve perioden:

- Gemeente Oisterwijk (Q3/Q4 2026);
- ABG-gemeenten (Q4 2026 / Q1 2027);
- Gemeente Oosterhout (Q4 2027).

Beschrijf:

- hoe u de Opdrachtgever ondersteunt bij het verhuizen en herinrichten van printvoorzieningen;
- hoe u deze wijzigingen organiseert met minimale impact op eindgebruikers en dienstverlening;
- hoe kosten, planning en verantwoordelijkheden hierbij transparant worden ingericht.

4. Meedenken, advisering en veranderondersteuning

Beschrijf hoe u de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst ondersteunt bij architectuurkeuzes, wijzigingen en doorontwikkeling van de printomgeving. Ga hierbij in op:

- uw rol als sparringpartner op tactisch en strategisch niveau;
- hoe u ontwikkelingen (technisch, organisatorisch en marktbreed) vertaalt naar concrete adviezen voor de Opdrachtgever;
- hoe u de impact van wijzigingen op beheer, security, kosten en eindgebruikers inzichtelijk maakt.

5. Samenwerking en governance

Beschrijf hoe u samen met de Opdrachtgever invulling geeft aan regie, besluitvorming en governance rondom de printomgeving in relatie tot de bredere IT-ontwikkelrichting. Geef aan:

- hoe overlegstructuren, roadmap-sessies of evaluatiemomenten zijn ingericht;
- welke informatie u periodiek aanlevert om besluitvorming te ondersteunen;
- hoe verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en Inschrijver worden onderscheiden.

Wens 4 – Minimaliseren impact

Maximaal 50 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 5 – Maatschappelijke Impact

Maximaal 50 punten

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

Aanbestedende Dienst heeft de opdracht en bijbehorende doelstellingen beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Naast een correcte uitvoering van de basisvereisten, hecht de instelling waarde aan een duurzame samenwerking en maatschappelijke meerwaarde voor medewerkers en de regio.

Beschrijf op welke wijze uw organisatie onderscheidende meerwaarde levert binnen deze opdracht. Ga daarbij in op:

Maximaal drie concrete verbeterinitiatieven of innovaties waarmee u aantoonbaar bijdraagt aan een betere, efficiëntere of duurzamere realisatie van de doelstellingen van de deelnemers.

De wijze waarop u binnen deze opdracht maatschappelijke impact (SROI) realiseert en/of bijdraagt aan de ontwikkeling in de regionale arbeidsmarkt.

Toelichting op de beantwoording

Per initiatief beschrijft u:

- Wat u concreet toevoegt boven op de minimale eisen;
- Hoe dit uitvoerbaar is binnen de opdracht en contractduur;
- Welke meetbare resultaten u nastreeft (SMART geformuleerd);
- Een praktijkvoorbeeld of prestatie-indicatie uit een vergelijkbare situatie.
- Voor de maatschappelijke component (SROI) beschrijft u concreet:
 - De aard van de bijdrage (bijv. inzet van mensen met afstand tot arbeidsmarkt, lokale samenwerkingen, kennisdeling);
 - De omvang en meetbaarheid van deze inzet;
 - Hoe voortgang en impact worden gemonitord.

De voorgestelde meerwaarde:

- Leidt niet tot meerkosten;
- Is aanvullend op de basisuitvoering;
- Draagt aantoonbaar bij aan kwaliteit, continuïteit en/of duurzaamheid.

Wens 6 – Toegevoegde waarde

Maximaal 75 punten

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

Aanbestedende Dienst verwacht van haar leverancier een proactieve samenwerkingsrelatie waarbij actief wordt bijgedragen aan de optimalisatie en toekomstbestendigheid van het gemeentelijke print- en documentlandschap.

Daarnaast nodigt de Aanbestedende Dienst inschrijvers uit om – waar relevant – aanvullende of innovatieve oplossingen te beschrijven die buiten de traditionele scope van afdrukapparatuur vallen, maar die aantoonbaar bijdragen aan efficiëntere documentprocessen, dienstverlening aan burgers of de digitale transformatie van gemeentelijke organisaties.

Beschrijf minimaal drie concrete en verifieerbare initiatieven die u als leverancier kunt aanbieden op korte termijn (0–2 jaar) en/of middellange termijn (3–5 jaar).

Geef per initiatief aan:

- de concrete oplossing of het initiatief;
- de toegevoegde waarde voor een gemeentelijke organisatie;
- hoe het resultaat meetbaar of verifieerbaar is;
- een praktijkvoorbeeld of referentie waar deze oplossing reeds is toegepast.