

## 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 100 punten

Maximaal 3 A4, lettertype Arial, tekeningrootte 10 regel, afstand 1 (exclusief planningsoverzicht)

De Opdrachtgever verlangt een zorgvuldig, beheerst en volledig ontzorgd implementatietraject voor de levering en ingebruikname van de Apparatuur. 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 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 300 punten, Maximaal 4 A4, lettertype Arial, tekengrootte 10, regelafstand 1**

De Opdrachtgever zoekt een professionele en proactieve partner voor print-, kopieer- en scanservices die aantoonbaar in staat is een stabiele, betrouwbare en continu beschikbare dienstverlening te leveren binnen een onderwijsomgeving. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan continuïteit van dienstverlening. Apparatuur dient structureel beschikbaar en operationeel te zijn voor eindgebruikers, waarbij verstoringen tot een minimum worden beperkt en incidenten binnen overeengekomen serviceniveaus volledig worden opgelost ("call-to-fix"). Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij eigenaarschap tonen, proactief sturen op kwaliteit en aantoonbaar bijdragen aan het realiseren en behouden van hoge beschikbaarheid gedurende de volledige contractperiode.

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan dit partnerschap en hoe u borgt dat de dienstverlening aantoonbaar voldoet aan de overeengekomen SLA's en prestatieniveaus. Maak uw beantwoording concreet, meetbaar, verifieerbaar, beschrijf de wijze waarop Opdrachtgever dat in de praktijk gaat ervaren en ga daarbij minimaal in op de volgende onderdelen:

### **1. Serviceorganisatie en escalatie**

Beschrijf hoe uw serviceorganisatie is ingericht, inclusief Servicedesk, rollen, verantwoordelijkheden en escalatieprocedures. Licht toe hoe uw organisatie eigenaarschap neemt bij verstoringen en stuurt op structurele oplossing van incidenten.

### **2. Beschikbaarheid, SLA's en herstelvermogen**

Beschrijf welke serviceniveaus u hanteert ten aanzien van:

- uptime en beschikbaarheid;
- responstijden;
- hersteltijden en call-to-fix;
- beschikbaarheid van onderdelen en verbruiksmaterialen.

Licht toe hoe deze prestaties worden gemeten, gemonitord en gerapporteerd en welke maatregelen worden genomen bij dreigende overschrijding van SLA's.

### **3. Proactief beheer en continuïteit**

Beschrijf hoe u de dienstverlening gedurende de contractperiode operationeel, veilig en stabiel houdt. Ga hierbij in op preventief onderhoud, monitoring, updates, lifecyclemanagement en maatregelen ter voorkoming van verstoringen voor eindgebruikers.

### **4. Accountmanagement en continue verbetering**

Hoe geeft u, in samenwerking met de Opdrachtgever, invulling aan regie, kwaliteit, continuïteit en continue verbetering van de dienstverlening, inclusief het signaleren, opvolgen en aantoonbaar maken van verbeterkansen?

### **5. Extra flexibiliteit**

Hoe gaat u om met Bijplaatsingen boven de genoemde 15%, bijvoorbeeld als gevolg van toekomstige fusies, overnames of samenwerkingen, en onder welke voorwaarden kan hierin flexibiliteit worden geboden?

## 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 verificerbaar 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 CO<sub>2</sub>-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 – Meerwaarde, Innovatie & Maatschappelijke Impact**

**Maximaal 100 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 innovatieve oplossingen, duurzame samenwerking en maatschappelijke meerwaarde voor leerlingen, 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 onderwijsinstelling.

De wijze waarop u binnen deze opdracht maatschappelijke impact (SROI) realiseert en/of bijdraagt aan de ontwikkeling van leerlingen en 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. stageplaatsen, leerwerktrajecten, gastlessen, 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.