

Bijlage 4B Beantwoording gunningscriteria kwaliteit perceel 2

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van onderstaand subgunningscriteria. Inschrijver dient in de Inschrijving het hieronder genoemde subgunningscriteria te beantwoorden.

Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door Opdrachtnemer gestand te worden gedaan. Na gunning worden, in overleg met Opdrachtgever, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld ter monitoring van de gestelde kwalitatieve aspecten.

Per vraag dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. Verwijzingen/links naar externe informatiebronnen worden niet meegenomen in de beoordeling.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes. Indien er meerdere A4'tjes dan het maximaal gevraagde aantal wordt ingediend, worden deze **niet** in de beoordeling meegenomen.

Subgunningscriteria perceel 2:

Kwaliteit, continuïteit en overdracht van Dienstverlening (maximaal 3 A4)

Uitgangspunten:

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de te leveren Dienstverlening door Opdrachtnemer van een hoog kwaliteitsniveau is tijdens de uitvoering van de Nadere Opdrachten en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Hierbij dient de continuïteit van de geleverde Dienstverlening door Opdrachtnemer bewaakt en geborgd te zijn. Opdrachtnemer dient in de uitvoering in toenemende mate taken en/of werkzaamheden over te dragen aan medewerkers van Opdrachtgever, hierbij dient het ingezette Personeel van Opdrachtnemer afgebouwd te worden.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze de DIM-visie van Opdrachtgever deelt en uitdraagt. Tevens verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een proactieve meedenkende houding in de informatie-uitwisseling en samenwerking op Raamovereenkomstniveau en in de uitvoering van de Nadere Overeenkomsten. Deze informatie-uitwisseling en samenwerking staan in het licht van het RWS-beleid en de DIM Visie 2025 om de regie op de informatiehuishouding stevig op te pakken: de RWS-medewerkers moeten zelfstandig op een juiste wijze omgaan met hun informatie en in 2025 moet de flexibele schil van de Opdrachtnemer, die nu nodig is om RWS-medewerkers te ondersteunen, afgebouwd worden en moet de Dienstverlening (in kwaliteit en capaciteit) vanuit de Corporate Dienst voldoende zijn opgeschaald om optimale ondersteuning te geven en DIM-producten te leveren.

Opdrachtgever verwacht dat het kwaliteitsmanagement door Opdrachtnemer voor de gevraagde Dienstverlening op een afdoende wijze met processen is ingericht gebruikmakend van een aantoonbare (kwaliteitsmanagement)systematiek, waarbij Opdrachtnemer adequaat handelt richting Opdrachtgever zodat het kwaliteitsniveau op het gewenste niveau blijft.

Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat hij zijn organisatie dusdanig inricht t.b.v. de Raamovereenkomst (en de Nadere Opdrachten) dat aantoonbaar een maximale invulling wordt gegeven aan de gestelde contractdoelstellingen.

Van Inschrijver wordt gevraagd aan de hand van een theoretische casus de vraagstelling nader uit te werken. **U hoeft in deze theoretische casus géén offerte uit te brengen.**

De theoretische casus:

Deze casus is exemplarisch voor de Nadere Overeenkomsten onder dit perceel. Alle offerteaanvragen, die voor Nadere Overeenkomsten worden uitgevraagd, worden gegenereerd met behulp van een standaard Menukaart die geldt voor perceel 2. Naast de inzet van de Opdrachtnemer krijgt ieder project een dedicated DIM-adviseur toegewezen, die primair de sparringpartner en adviseur is voor de manager projectbeheersing van Opdrachtgever.

Voor het project RWS-BRUG, dat onderhoudswerkzaamheden verricht aan de bruggen, is binnen 14 dagen na aanvang van de Raamovereenkomst behoefte aan ondersteuning op het gebied van Informatiemanagement. RWS verstrekt hiervoor een Nadere Overeenkomst. Om de kwaliteit van het project te borgen en om verantwoording af te kunnen leggen moet het projectarchief goed op orde zijn en de continuïteit gewaarborgd. Dit heeft een rechtstreeks verband met de wettelijke

verplichting die voortvloeien uit de Wet Openbaarheid Bestuur en de Archiefwet. Het projectteam van RWS-BRUG is in januari 2019 van start gegaan en de werkzaamheden worden in het voorjaar van 2024 afgerond. Sinds de uitbraak van COVID-19 is thuiswerken voor alle projectmedewerkers de norm. Onlangs is het contract aan een aannemer gegund en is het aantal projectmedewerkers van Opdrachtgever op project RWS-BRUG verdubbeld. Met behulp van de menukaart plaatst de manager projectbeheersing een uitvraag aan de markt voor de gewenste ondersteuning. In bijlage 16 treft u de uitvraag voor deze theoretische casus d.m.v. de menukaart aan.

Vraagstelling:

Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- o Op welke wijze u borgt dat bij aanvang van de Raamovereenkomst uw organisatie startklaar is voor de uitvoering van Nadere Opdrachten, zo ook deze casus: zowel qua inrichting als qua juiste en voldoende (personele) capaciteit. Geef ook aan hoe u dit borgt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst;
- o Hoe de fasering van de werkzaamheden verloopt (incl. mijlpalen) gedurende de looptijd van de Nadere Opdracht;
- o Op welke wijze u de veranderende Dienstverlening vorm zou geven. Geef hierbij aan hoe informatie coaching (algemeen), kennisoverdracht, uitfasering en Overdracht van de Dienstverlening aan de afdeling DIM gedurende de looptijd van deze opdracht bij project RWS - BRUG plaatsvindt;
- o Hoe u omgaat met het spanningsveld tussen de klanttevredenheid en het feit dat de klant steeds meer zelf moet gaan doen;
- o Welke belangrijkste risico's u voorziet tijdens de looptijd van deze opdracht en welke mitigerende maatregelen worden hiervoor genomen;
- o Op welke wijze u de informatie-uitwisseling en de samenwerking met Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vormgeeft in het licht van de afbouw van de Dienstverlening door Opdrachtnemer en opschaling van de Dienstverlening door afdeling DIM. Besteed hierbij aandacht aan het niveau van de Raamovereenkomst én het niveau van de Nadere Opdracht;
- o Op welke wijze u een hoog kwaliteitsniveau van de gevraagde Dienstverlening gaat leveren, bewaken en hierop stuurt gedurende de looptijd van deze opdracht en beschrijf hierbij ook hoe u dit borgt zodat een hoge klanttevredenheid bij Opdrachtgever wordt bereikt zowel op Raamovereenkomst niveau als op het niveau van de Nadere Opdracht.

U dient in uw antwoord in ieder geval in te gaan op de vraagstelling, uitgangspunten zoals beschreven bij dit gunningscriterium en de geformuleerde contractdoelstellingen in deze aanbesteding.

De uitwerking van de casus wordt beoordeeld op:

- o De mate waarin de beantwoording, de inrichting en maatregelen volledig en concreet zijn uitgewerkt, en aantoonbaar doelmatig en doeltreffend zijn;
- o De mate waarin de beantwoording, de inrichting en maatregelen concreet aansluiten bij de scope van de opdracht, de klantbehoefte en daarmee de (contract)doelstellingen.