



WENSEN

Bijlage behorende bij de Europese aanbesteding Applicatiebeheer van de Tweede Kamer met referentienummer UTP/8000443.

1 Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Tweede Kamer gestelde wensen ten aanzien (applicatie) Beheer en aanvullende dienstverlening.

1.1 Spelregels

De wensen hebben tot doel de Inschrijvingen te beoordelen in relatie tot de uitgangspunten en/of verwachtingen van Tweede Kamer. Voldoet u beter aan de door Tweede Kamer gestelde verwachtingen dan scoort u hoger dan een andere Inschrijver. Als u niet ingaat op een wens, scoort u op die wens geen punten.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat en het aantal punten per wens verwijst Tweede Kamer u naar het Beschrijvend document.

1.2 Invulinstructies

Bij elke wens wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt. Als er een maximaal aantal pagina's vermeld wordt, dient u zich aan dat maximum te houden. Als u toch gebruik maakt van meer pagina's wordt alleen de tekst op de toegestane pagina's beoordeeld. De overige tekst wordt dus niet beoordeeld.

2 Wensen

Hieronder vindt u de wensen die Tweede Kamer heeft opgesteld voor het product en/of de dienstverlening.

2.1 Wens 1 Dienstverlening

In paragraaf 1.2 van de Offerteaanvraag is de gewenste dienstverlening omschreven.

Wens

Geef aan hoe u omgaat met nieuwe technologieën en hoe u er voor zorg draagt dat deze waarde voor de dienstverlening opleveren.

Beoordeling

Tweede Kamer beoordeelt uw antwoorden op bovenstaande vragen aan de hand van deze criteria:

1. Compleetheid;
2. De mate waarin de aangeboden profielen aansluiten van de noodzakelijk senioriteit (hoe meer senior hoe beter);
3. De mate waarin u de Tweede Kamer ontzorgt;
4. De mate waarin, u kunt aantonen te werken met nieuwe technologie en deze toe te passen. Dit aan de hand van al behaalde resultaten op dit vlak (hoe meer hoe beter)
5. De mate waarin zekerheid wordt geboden bij tekorten van kennis, kunde, en/of personeel in de eigen organisatie.

Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal 3 pagina's A4.

2.2 Wens 2 Invulling dienstverlening

Voor de invulling van de dienstverlening ontvangt de Tweede Kamer Cv's van medewerkers die voor de Tweede Kamer ingezet gaan worden.

Wens

Lever vier (4) Cv's aan op de gebieden van

- Beheer Gegevens Magazijn
- Beheer Sharepoint
- Beheer Search
- CC Connect

Deze sluiten aan op de volgende gebieden

- Vak inhoudelijke kennis op de gevraagde gebieden
- Senioriteit (hoe meer senior hoe beter)
 - O Tot 5 jaar is junior
 - O 5 -7 jaar is medior
 - O 7+ is senior

- Bredere kennis dan gevraagd

Beoordeling

Tweede Kamer beoordeelt uw antwoorden op bovenstaande vragen aan de hand van deze criteria:

1. Compleetheid;
2. De mate waarin de aangeboden profielen aansluiten van de noodzakelijk senioriteit (hoe meer senior hoe beter);
3. De mate waarin u de Tweede Kamer ontzorgt.

Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal 2 pagina's A4 per CV.

2.3 Wens 3 Ondernemingsstructuur

U geeft een compleet overzicht van uw ondernemingsstructuur inclusief eigendomsstructuur.

Beoordeling

Tweede Kamer beoordeelt uw antwoorden op bovenstaande vragen aan de hand van deze criteria:

1. Compleetheid;
2. De mate waarin het eigenaarschap volledig kan worden herleid van de eind eigenaar(s).
3. Duidelijkheid die wordt gegeven bij het gebruik van STAK structuur
4. De mate waarin inzichtelijk is of er sprake is van internationaal eigenaarschap
5. Verdeling van het eigenaarschap.

Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal 0,5 pagina A4.

2.4 Wens 4 Implementatie

Het implementeren van processen is van groot belang voor de Tweede Kamer. U maakt inzichtelijk hoe u processen implementeert en hier de organisatie in meeneemt. Het is van belang dat u het contact met de organisatie niet verliest. Ook is het van belang dat u de interfacing op bouwt met andere relevante onderdelen van de organisatie, geef aan hoe u dit vorm geeft en hoe u rekening houdt met het verschil in volwassenheid tussen organisatieonderdelen.

Beoordeling

Tweede Kamer beoordeelt uw antwoorden op bovenstaande vragen aan de hand van deze criteria: hoe meer hoe beter.

1. Compleetheid;
2. De mate waarin u de Tweede Kamer ontzorgt;
3. De mate waarin u de organisatie meeneemt in het tempo dat past bij de Tweede Kamer;

4. De flexibiliteit die uw aanpak heeft;
5. Hoe u de samenwerking zoekt met andere organisatieonderdelen;
6. De mate waarin uw ervaring aantoont;
7. Duidelijkheid die u geeft over het implementeren van in ieder geval de volgende processen
 1. Change
 2. Incident
 3. Problem
 4. Capacity management
 5. Roadmapping (ontwikkelingen).

Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal 2 pagina's A4.

2.5 Wens 5 Documentatie

Tijdens het beheer is het maken van documentatie onderdeel van de dienstverlening. Geef aan hoe uw hier aanvulling aangeeft. Het is belangrijk dat de informatie ten alle tijden beschikbaar is voor relevante personen binnen de Tweede Kamer. Dit zonder tussenkomst van uw organisatie.

Beoordeling

Tweede Kamer beoordeelt uw antwoorden op bovenstaande vragen aan de hand van deze criteria:

1. Compleetheid;
2. De mate waarin u de Tweede Kamer ontzorgt;

Format

De beantwoording van deze wens beslaat maximaal 2 pagina's A4.

2.6 Wens 6 Rapportages

Tweede Kamer heeft voor ogen om regelmatig overleg te voeren over de dienstverlening. Deze overleggen vinden plaats aan de hand van rapportages. Tweede Kamer verwacht van u dat u naar aanleiding van deze rapportages innovatieve ideeën en suggesties voorstelt die potentieel tot kostenreductie leiden en/of de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren.

Wens

U levert een voorbeeld rapportage aan. Dit voorbeeld maakt duidelijk welke rapportages in het kader van de Opdracht opgeleverd kunnen worden.

Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Overzichtelijkheid;
- Bruikbaarheid van de rapportage
- De mate waarin de rapportage duidelijk en zelf verklarend is;

Format

Uw beantwoording beslaat maximaal 5 pagina's A4 indien u gebruik maakt van een systeem dient u een link en inlog gegevens te delen als onderdeel van uw aanbieding.

2.7 Wens 7 Plan van aanpak

Tweede Kamer heeft voor ogen om de Opdracht zo spoedig mogelijk na gunning uit te voeren. Daarom zijn wij geïnteresseerd in het plan van aanpak dat uw organisatie zou hanteren in het geval de Opdracht aan u wordt gegund. Op deze manier wenst Tweede Kamer inzicht te krijgen in uw deskundigheid en ervaring met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

Wens

U beschrijft in een plan van aanpak welke stappen na gunning van de Opdracht worden genomen.

Format

Het plan van aanpak beslaat maximaal 10 pagina's A4.

In het plan van aanpak worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Opstart van de dienstverlening na gunning;
- Uw projectorganisatie en de samenwerking met interne projectorganisatie van Tweede Kamer;
- Aanpak transitie fase
- Aanpak gedurende de implementatiefase
 - Advies ten behoeve van implementatiestrategie;
 - Deliverables (bv. Documentatie voor overdracht naar beheerorganisatie).
- Per fase een beschrijving van de benodigde input van Tweede Kamer in de vorm van inzet van de interne projectorganisatie. Welke randvoorwaarden gelden hier om een succesvolle activering van uw dienstverlening te kunnen garanderen?
- Projectplanning (met daarin de benoeming van verschillende projectfasen) van het gehele traject met als harde deadline 31-08-2021 voor het overnemen van de applicatie
- Risicoanalyse inclusief maatregelen om risico's te beheersen.

Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Compleetheid;
- Praktische toepasbaarheid;
- De mate waarin de Tweede Kamer betrokken is in uitvoer;
- De mate waarin u de Tweede Kamer ontzorgt;
- Gebruik van het geleverde template.

2.8 Wens 8 Servicemanagement

U zal een SLA dienen op te stellen welke rekening houdt met de vereisten van de Tweede Kamer.

Wens

In de beschrijving van de applicatie zijn beschikbaarheidsvereisten opgenomen. Let wel dat deze onder normale conditie zijn. Sommige applicaties zijn kritiek als er door de Tweede Kamer wordt vergaderd. Er dient dan ook rekening te worden gehouden met deze dienstverlening. Dit omdat de Tweede Kamer niet altijd zal vergaderen tijdens kantooruren.

Format

De beschrijving beslaat volledige SLA inclusief categorie standaard, kritisch en basic opties.

Punten die minimaal behandeld worden zijn:

Beoordeling

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de volgende aspecten worden opgeschreven inclusief een zo hoog mogelijk percentage (hoe hoger hoe beter)
 - o Beschikbaarheid
 - o Capaciteit
- De mate waarin de volgende aspecten worden opgeschreven inclusief zo laag mogelijke score (hoe lager het percentage incidenten en hoe hoger de beschikbaarheid)
 - o Incidenten
 - o Problems
- Ook omschrijft u (als onderdeel van de standaard dienstverlening) hoe u omgaat met het meten van:
 - o Capaciteit
 - o Problems
 - o Incidenten
 - o Afwijkingen in dienstverleningstijden (ten opzichte van norm)
- U dient een SLA per applicatie in of per categorie en stelt voor welke applicatie in welke categorie valt.
- Hoe meer u voldoet hoe hoger u scoort.