

Gunningscriteria kwaliteit (70%)

Voor de aanbesteding wordt er beoordeeld op meerdere kwalitatieve Gunningscriteria. In dit document zijn de Gunningscriteria kwaliteit beschreven, wat er van de Inschrijver wordt verwacht en op welke onderdelen op welke wijze gescoord kan worden. Bij dit onderdeel wordt 70% van de totale eindscore bepaald. De score is als volgt over de verschillende kwalitatieve Gunningscriteria verdeeld:

Gunningscriteria	Maximaal te behalen score	Weging	Maximale gewogen score
Kwaliteit			
1. Plan van Aanpak bestelprocedure	10 punten	(20%)	2,00 punten
2. Pakketselectie	10 punten	(20%)	2,00 punten
3. Kennis van de markt	10 punten	(20%)	2,00 punten
4. Pitch licentieregistratie- / bestelwebportal	10 punten	(10%)	1,00 punten
Totaal		70%	7,00 punten

Gc-1 Plan van aanpak bestelprocedure (20%)

Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver de dienstverlening zoals gevraagd omtrent de Levering en verlenging van Standaardprogrammatuur gaat vormgeven.

Geef aan hoe uw bestelprocedure van aanvraag tot en met de levering is geregeld binnen uw organisatie en hoe u ervoor zorgt dat aanvragen en leveringen binnen de afgesproken levertijden levert (KPI's) en zo niet hoe u dat dan compenseert en welke maatregelen u neemt om weer aan de KPI-norm te voldoen. Nadere informatie vindt in het Programma van Eisen hoofdstuk 1.3 en 1.4.

Opdrachtgever beoordeelt de uitwerking van Inschrijver op minimaal de volgende aspecten:

- De wijze waarop het proces en de doorlooptijden van offreren, contracteren, (tijdig) verlengen en leveren door Inschrijver efficiënt en effectief wordt ingericht.
- Inschrijver dient in haar beantwoording standaard, complex en spoed aanvragen te definiëren en daarbij aan te geven welke doorlooptijden gerealiseerd en gegarandeerd worden.
- Hoe het niet halen van levertijden gecompenseerd wordt en zo niet hoe u dat dan compenseert en welke maatregelen u neemt om weer aan de KPI-norm te voldoen.
- De wijze waarop Inschrijver rapporteert ten einde Opdrachtgever te informeren.
- De wijze waarop Inschrijver het accountmanagement invult, Inschrijver gaat daarbij in op de inhoud en vorm van de rapportage alsmede de frequentie en de mate van actualiteit.
- De wijze waarop inschrijver omgaat met klachten en escalaties van Opdrachtgever t.a.v. nakomen leveringen, afspraken, dispuutfacturen, etc.
- De wijze waarop de communicatie (Nederlands en/of Engels) van inschrijver met en naar Vendor wordt verzorgt.

Inschrijver dient in zijn antwoord SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) in te gaan op minimaal de hier bovengenoemde aspecten.

Het door Inschrijver geüploadte antwoord mag maximaal 3 pagina's A4 Formaat, lettertype Arial 10 en minimaal regelafstand 1 beslaan. Bij een antwoord van meer dan 3 pagina's A4 (incl. figuren, tabellen etc.) worden uitsluitend de eerste 3 pagina's A4 meegenomen in de beoordeling.

Na aanbesteding is uw werkwijze als uitgewerkt bij dit criterium onderdeel van de Raamovereenkomst, wat betekent dat de Opdrachtnemer gehouden wordt aan de werkwijze zoals omschreven. De kosten welke betrekking hebben op de maatregelen als uitgewerkt bij dit criterium, dienen in de inschrijfprijs te zijn begrepen.

Gc-2 Pakketselectie (20%)

Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver de dienstverlening pakketselectie gaat vormgeven.

Geef aan hoe u het uitvoeren van een pakketselectie zoals beschreven in Hoofdstuk 1.3 van het Programma van Eisen voor Opdrachtgever vorm geeft.

Opdrachtgever beoordeeld de uitwerking van Inschrijver op minimaal de volgende aspecten:

- Hoe gaat Inschrijver de uitvraag (met o.a. Programma van Eisen/wensen, beoordeling/gunning, planning en voorwaarden) in de markt zetten en welke processtappen worden door Inschrijver voorgesteld om te komen tot een succesvolle pakketkeuze (en leverancier).
- Hoe wordt Opdrachtgever betrokken en zoveel als mogelijk ontzorgt in dit proces.
- Wat de precieze rolverdeling (taken/verantwoordelijkheden) is tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Hoe borgt Inschrijver dat de belangen en beoogde doelstellingen van Opdrachtgever bij een pakketselectie worden behaald.
- Welke afhankelijkheden, aandachtspunten en/of risico's eventueel worden voorzien door opdrachtnemer en hoe deze kunnen worden voorkomen.

Inschrijver dient in zijn antwoord SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) in te gaan op minimaal de hier bovengenoemde aspecten.

Het door Inschrijver geüploade antwoord mag maximaal 3 pagina's A4 Formaat, lettertype Arial 10 en minimaal regelafstand 1 beslaan. Bij een antwoord van meer dan 3 pagina's A4 (incl. figuren, tabellen etc.) worden uitsluitend de eerste 3 pagina's A4 meegenomen in de beoordeling.

Na aanbesteding is uw werkwijze als beschreven voor Gc-2 Pakketselectie onderdeel van de overeenkomst, wat betekent dat de Opdrachtnemer gehouden wordt aan de werkwijze zoals omschreven. De kosten (max. €2.500,- per pakketselectie) mogen apart in rekening gebracht worden en zijn niet in de inschrijfprijs inbegrepen.

Gc-3 Kennis van de markt (20%)

Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver haar marktkennis en aansluitend de dienstverlening actueel en volledig houdt ten einde deze opdracht zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren.

Opdrachtgever beoordeeld de uitwerking van Inschrijver op minimaal de volgende aspecten:

- Wijze waarop marktkennis wordt vergaard en actueel gehouden en de wijze waarop Inschrijver dit borgt.
- Kennis van ontwikkelingen in licentiestructuren en contractvormen.
- Wijze waarop Inschrijver omgaat met (belangrijke) nieuwe Fabrikanten met betrekking tot Standaardprogrammatuur en zorg draagt voor toegang tot deze fabrikanten.

Inschrijver dient in zijn antwoord SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) in te gaan op minimaal de hier bovengenoemde aspecten.

Het door Inschrijver geüploade antwoord mag maximaal 2 pagina's A4 Formaat, lettertype Arial 10 en minimaal regelafstand 1 beslaan. Bij een antwoord van meer dan 2 pagina's A4 (incl. figuren, tabellen etc.) worden uitsluitend de eerste 2 pagina's A4 meegenomen in de beoordeling.

Gc-4 Pitch licentieregistratie- / bestel-webportaal (10%)

Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de mogelijkheden en gebruiksvriendelijkheid van de tools ter ondersteuning van de diverse processen zoals bestellen, alarmeren bij aflopen contracten, prijzen, verloop vragen of opdrachten, etc.

Inschrijver verzorgt een demo/pitch van maximaal 1 uur en levert voorafgaand de handleiding(en) voor het portaal ter naslag.

Opdrachtgever gaat de demo/pitch van Inschrijver beoordelen op basis van de volgende aspecten:

- De mogelijkheden van het portaal.
- Ontsluiting informatie en/of integratie met andere systemen.
- De gebruiksvriendelijkheid.
- Het verschaffen van inzicht in het verloop van de processen. [1] Van offerteaanvraag tot aan betaling en [2] Contractbeheer en signalering.
- Communicatie. Hoe wordt de klant op de hoogte gehouden van de verschillende stappen en bij afwijkingen.

Het beoordelingsteam krijgt de mogelijkheid om vragen te stellen over het portaal. Het is Inschrijver niet toegestaan om andere punten te presenteren dan hierboven genoemd.