



Bijlage B Programma van Wensen

Europese aanbesteding

**Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst ten behoeve van
Rijkschoonmaakorganisatie 2021 (IFA RSO 2021)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/NA/2021-2

Versie Nota van Inlichtingen 2

(wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 1 zijn
geel gemarkeerd)

(wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 2 zijn
groen gemarkeerd)

Colofon

Projectnaam	Europese aanbesteding Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van Rijksschoonmaakorganisatie (IFA RSO)
Kenmerk/projectnr.	IUC DJI/INEA/NA/2021-2
Versie	Nota van Inlichtingen 2
Datum	23 november 2021
Afzender	Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) Shared Service Center, Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC DJI) - Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Contactpersoon	Niels Alting Senior Adviseur Europees aanbesteden e: ienea@dji.minjus.nl t: 06 1534 0745
Auteurs	Werkgroep IFA RSO 2021

Leeswijzer Programma van Wensen

Het voorliggende Programma van Wensen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. De gehanteerde begripsbepalingen van het Beschrijvend document zijn tevens van toepassing op dit document. In het Programma van Wensen staat het gunningscriterium, de inschrijvingsvoorschriften en de wensen die van toepassing zijn op deze aanbesteding uitgewerkt. De wensen zijn individueel herkenbaar door de gegeven nummering. Vervolgens is de beoordelingsmethodiek uitgewerkt.

Het Programma van Wensen bestaat uit de volgende hoofdstukken:

- 1 Gunningscriterium en subgunningscriteria
- 2 Toelichting Wensen
- 3 Beoordelingsmethodiek

1 Gunningscriterium en subgunningscriteria

1.1 Gunning van de Raamovereenkomst

De beoogde nieuw af te sluiten Raamovereenkomst wordt gegund aan de Inschrijver die de 'economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding' middels de gewogen factor methode heeft ingediend.

1.2 Subgunningscriteria, Programma van Wensen en Tariefstelling

Aan het gunningscriterium liggen meerdere subgunningscriteria ten grondslag, die betrekking hebben op kwaliteit respectievelijk op prijs. De subgunningscriteria die betrekking hebben op kwaliteit worden tot uitdrukking gebracht in wensen zoals uiteengezet in hoofdstuk 2 van dit Programma van Wensen. Het subgunningscriterium dat betrekking heeft op prijs bestaat uit de Tariefstelling, zoals uiteengezet in hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document. De beoordelingssystematiek is in hoofdstuk 3 van dit Programma van Wensen uitgelegd.

In dit Programma van Wensen staan 3 wensen beschreven. In onderstaande tabel worden de verschillende subgunningscriteria weergegeven inclusief het bijbehorend maximumaantal te behalen punten per subgunningscriterium.

Economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding			Max. aantal te behalen punten	Max. aantal te behalen punten
Subgunnings-criteria kwaliteit	Wens 1	Verborgen potentieel	260	650
	Wens 2	Invulling van ad-hoc aanvragen	260	
	Wens 3	Testomgeving Webportal	130	
Subgunnings-criterium prijs	Prijs	Tariefstelling		350
Totaal maximumaantal te behalen punten:				1.000

Tabel 1: Prijs-kwaliteitverhouding

1.3 Inschrijvingsvoorschriften

Wensenuitwerking

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving separaat een document 'wensenuitwerking' in waarin hij zijn antwoorden/reactie op de wensen opneemt. Bij het opstellen van de wensenuitwerking dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling, vraagstelling alsmede de per afzonderlijke wens genoemde beoordelingsaspecten, zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van dit Programma van Wensen.

Bij de beoordeling van ieder van de wensuitwerkingen wordt een score toegekend in de vorm van een rapportwaardering; zie hiervoor hoofdstuk 3 van dit Programma van Wensen. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de wijze waarop Inschrijver in de wensenuitwerking invulling geeft aan het gevraagde per wens.

De Inschrijving dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat indien uit de wensenuitwerking – of anderszins uit de Inschrijving – kan worden opgemaakt dat niet volledig wordt voldaan aan alle eisen, de Inschrijving terzijde wordt gelegd.

Omvang van de wensuitwerking

Er is voor de wensuitwerking geen format beschikbaar gesteld door het IUC DJI. Inschrijver dient elke wens separaat uit te werken en daarbij duidelijk aan te geven op welke wens de uitwerking betrekking heeft (als voorbeeld: 'wens 2 Invulling van ad-hoc aanvragen' en vervolgens hieronder de uitwerking van de wens 2) of elke wens als een los document uit te werken en in te dienen. Voor de volledigheid wordt Inschrijver er op gewezen dat bij de beoordeling van de wensuitwerking steeds uitsluitend wordt beoordeeld op hetgeen bij de betreffende wens is opgesteld. Dat betekent dat bijvoorbeeld bij de beoordeling van de wensuitwerking voor wens 2 niet tevens rekening wordt gehouden met hetgeen staat in de wensuitwerking voor wens 1.

De uitwerkingen van wens 1 en wens 2 mogen per wens maximaal 23 pagina's A4 beslaan. De uitwerking van wens 3 mag maximaal 56 pagina's A4 beslaan. Het maximaal aantal pagina's A4 is inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. Indien gebruik wordt gemaakt van bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. dient u rekening te houden met de leesbaarheid.

Voor de uitwerking van wens 3 is het toegestaan om een filmpje als handleiding in te dienen. De maximale duur van het filmpje is 15 minuten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het filmpje de beoordelingscommissie ondersteuning dient te bieden om de gevraagde functionaliteiten uit te kunnen voeren. Voor de volledigheid wordt u er op gewezen dat onduidelijkheden - bijvoorbeeld als gevolg van het ontbreken van audio of onvoldoende duidelijk welke handeling uitgevoerd dient te worden - voor rekening en risico van Inschrijver zijn.

Mocht er zowel een filmpje als een tekstuele handleiding ingediend worden, hanteert de beoordelingscommissie alleen de tekstuele handleiding voor de beoordeling van wens 3.

Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal pagina's A4's per wens. Het is toegestaan om een voorblad toe te voegen, deze pagina telt niet mee in het aantal maximaal pagina's A4. Inschrijver dient wel op dit voorblad op te nemen dat dit een 'voorblad' betreft om misverstanden te voorkomen. Bovendien wordt alles wat op dit 'voorblad' staat, niet betrokken bij de beoordeling.

Het aantal pagina's A4 zoals hiervoor benoemd, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, punt grootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.

Tariefstelling

Tevens dient Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving de 'Tariefstelling' in. Zie hiervoor hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document, hoofdstuk 11 'Tariefstelling' van het Programma van Eisen (bijlage A) en bijlage 5 'Tariefstelling'.

2 Toelichting Wensen

2.1 Wens 1 - Verborgen potentieel

Doelstelling

Het komt regelmatig voor dat Aanvragen lastig in te vullen zijn door de aard van een Locatie (bijvoorbeeld een penitentiaire instelling), de ligging van een Locatie, de aanwezige krapte op de (lokale) arbeidsmarkt en/of andere redenen.

Gebleken is dat de reguliere wervingsmiddelen niet altijd leiden tot het gewenste resultaat. Deelnemer verlangt te allen tijde te kunnen beschikken over voldoende geschikte Flexibele Arbeidskrachten. Deelnemer verwacht daarom van Opdrachtnemer dat hij, daar waar nodig, extra en/of andere manieren* vindt voor het werven van Flexibele Arbeidskrachten ten behoeve van het vervullen van lastig in te vullen Aanvragen.

Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd om te omschrijven hoe hij invulling geeft aan de doelstelling en hierbij in ieder geval in te gaan op:

- Welke extra en/of andere manieren* ingezet zullen worden om te borgen dat te allen tijde voldoende geschikte Flexibele Arbeidskrachten worden geworven, ook voor lastig in te vullen Aanvragen.

Beoordelingsaspecten

Er wordt, in onderlinge samenhang bezien, beoordeeld op de mate waarin en de wijze waarop:

- Inschrijver duidelijk maakt welke 'extra en/of andere manieren' voor het werven van Flexibele Arbeidskrachten hij inzet en op welke wijze deze ertoe zullen leiden dat ook voor de lastig in te vullen Aanvragen te allen tijde voldoende geschikte Flexibele Arbeidskrachten worden geworven;
- De beschreven aanpak, naar het oordeel van de beoordelingscommissie, uitvoerbaar en realistisch** is.

* Met 'extra en/of andere manieren' wordt bedoeld andere dan de reguliere wervingsmiddelen. Onder reguliere wervingsmiddelen wordt verstaan: het plaatsen van platte vacaturetekst(en) achter het raam op locaties van Opdrachtnemer, op de website Opdrachtnemer, op andere vacaturewebsites, op sociale media en/of in (lokale) kranten.

** Met 'uitvoerbaar en realistisch' wordt bedoeld, dat hetgeen is omschreven daadwerkelijk moet kunnen worden gerealiseerd en dat hetgeen wordt omschreven past binnen de kaders zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken.

2.2 Wens 2 - Invulling van ad-hoc aanvragen

Tijdens de uitvoering van de dienstverlening kunnen zich onverwachte omstandigheden voordoen zoals de uitval van reeds ingepland personeel. In de afgelopen contractperiode had circa 25% van het totaal aantal Aanvragen een ad-hoc karakter. Deelnemer vindt het van belang dat Opdrachtnemer adequaat kan omgaan met ad-hoc aanvragen.

Bij ad-hoc aanvragen meldt de dienstverleningsmanager de dienst aan bij Opdrachtnemer. Bij hoge spoed is dit in eerste instantie telefonisch en vervolgens ook in de webportal. De ad-hoc Aanvraag moet zo spoedig én volledig mogelijk worden uitgevoerd door één (of meerdere) geschikte Flexibele Arbeidskracht(en).

Een voorbeeld van een ad-hoc aanvraag. Het is maandagochtend 07:00 uur. Een RSO-medewerker meldt zich ziek. De medewerker heeft een geplande dienst voor maandagochtend 09:00 – 12:00 uur in een penitentiaire inrichting staan. De dienstverleningsmanager meldt de opengevallen dienst telefonisch bij Opdrachtnemer en dient deze vervolgens in op de webportal.

Doelstelling

De continuïteit van de bedrijfsvoering is voor Deelnemer van groot belang. Deelnemer verlangt van Opdrachtnemer dat hij zijn dienstverlening dusdanig heeft ingericht dat hij ook adequaat kan omgaan met Aanvragen met een ad-hoc karakter.

Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd om te omschrijven hoe hij invulling geeft aan de doelstelling en om hierbij in ieder geval in te gaan op:

- Hoe Inschrijver zijn dienstverlening voor ad-hoc aanvragen vormgeeft om te borgen dat minimaal 90%* van deze Aanvragen wordt uitgevoerd door geschikte Flexibele Arbeidskrachten.

Beoordelingsaspecten

Er wordt, in onderlinge samenhang bezien, beoordeeld op de mate waarin en de wijze waarop:

- Inschrijver duidelijk maakt dat de beschreven dienstverlening voldoende waarborgen biedt voor uitvoering van ad-hoc aanvragen in minimaal 90% van de gevallen.
- De beschreven aanpak, naar het oordeel van de beoordelingscommissie uitvoerbaar en realistisch** is.

* Conform eis 8.6 van het Programma van Eisen.

** Met 'uitvoerbaar en realistisch' wordt bedoeld dat hetgeen is omschreven daadwerkelijk moet kunnen worden gerealiseerd en dat hetgeen wordt omschreven past binnen de kaders zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken.

2.3 Wens 3 - Testomgeving Webportal

De Aanvragen voor inzet van Flexibele Arbeidskrachten vinden plaats in de door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde webportal. De webportal dient te voldoen aan het gestelde in eis 9.1 van het Programma van Eisen. De gebruikers van de webportal aan de zijde van Deelnemer zijn voornamelijk dienstverleningsmanagers. Een dienstverleningsmanager is op hub-niveau verantwoordelijk voor de personele bezetting van 'zijn/haar' Locaties. Een dienstverleningsmanager ziet in de webportal in beginsel alleen de Locaties van zijn of haar hub (zie bijlage G 'Locatieoverzicht RSO' voor de regioverdeling en Locaties).

Doelstelling

Deelnemer vindt het bij deze wens belangrijk dat de webportal voor dienstverleningsmanager gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en snel is. Voor deze wens wordt specifiek gelet op een aantal functionaliteiten die vrijwel dagelijks door gebruikers van Deelnemer worden gebruikt:

- Het op een eenvoudige manier in de webportal plaatsen, inzien, wijzigen en accorderen van een (uitgevoerde) Aanvraag.

Vraagstelling

Er wordt gevraagd om de webportal in een testomgeving beschikbaar te stellen. De testomgeving dient identiek te zijn aan de in productieomgeving te gebruiken webportal.

Inschrijver dient in de testomgeving het volgende beschikbaar te stellen:

1. Inlogmogelijkheid: Inschrijver dient voor drie gebruikers inloggegevens voor de testomgeving beschikbaar te stellen waarmee deze gebruikers desgewenst gelijktijdig toegang kunnen verkrijgen tot de onder punt 3 genoemde functionaliteiten. Iedere gebruiker is verantwoordelijk voor een andere hub. De inloggegevens zijn verwerkt in de onder punt 2 genoemde handleiding.
2. Handleiding: Inschrijver dient een beknopte handleiding van maximaal **vijf zes** pagina's A4 voor gebruikers van Deelnemer beschikbaar te stellen met betrekking tot het onder punt 1 genoemde inloggen en de onder punt 3 genoemde functionaliteiten. **De handleiding kan zowel schriftelijk als middels filmpje conform paragraaf 1.3 van dit document ingediend worden.**
3. Functionaliteiten, deze betreffen in ieder geval:
 - Het op hub- en Locatieniveau indienen van een Aanvraag;
 - Het wijzigen van een reeds ingediende Aanvraag;
 - Het kunnen inzien van een Aanvraag waaraan reeds een Flexibele Arbeidskracht is gekoppeld;
 - Accorderen van gewerkte uren, ofwel door akkoord te geven op uren die door de Flexibele Arbeidskracht zelf zijn ingediend in de webportal ofwel door het invullen en (daarmee) accorderen van gewerkte uren in de webportal door de dienstverleningsmanager.
4. Voorbereiding in de testomgeving door Inschrijver:
 - 9 fictieve toekomstige Aanvragen, waaraan reeds een Flexibele Arbeidskracht is gekoppeld, voor de inzet op negen verschillende Locaties in 3 verschillende hubs én
 - 6 fictieve uitgevoerde Aanvragen (2 per hub) - de diensten zijn reeds uitgevoerd door Flexibele Arbeidskrachten – waarvan de uren door de dienstverleningsmanager kunnen worden;
 - Ingevuld en/of;
 - Ingezien en/of
 - Gewijzigd en/of;
 - Geaccordeerd en/of;
 - Afgewezen.

Beoordelingsaspecten

Er wordt, in onderlinge samenhang gezien, beoordeeld op de mate waarin en de wijze waarop:

- De gevraagde inlogmogelijkheid beschikbaar is;
- De gevraagde handleiding beschikbaar en overzichtelijk is;
- De gevraagde functionaliteiten getest kunnen worden, gebruiksvriendelijk* en snel zijn.

* Gebruiksvriendelijk geldt in onderhavige aanbesteding als: De mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn, de mate van efficiency (hoeveelheid handelingen en tijd die benodigd zijn om het gewenste resultaat te bereiken) en de mate van effectiviteit (de mate waarin het aangeboden over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker).

3 Beoordelingsmethodiek

3.1 Beoordeling op wensuitwerking

De beoordeling van de wensuitwerkingen wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit materiedeskundigen. De namen en/of functies van de beoordelaars worden niet vrijgegeven.

De beoordeling van een wensuitwerking vindt plaats op de volgende wijze:

- Stap 1: Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel de wensuitwerking. Ieder lid kent hierbij een rapportwaardering toe aan de wensuitwerking.
- Stap 2: Na de individuele beoordelingen vindt een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie. Deze plenaire sessie wordt gehouden onder begeleiding van de senior-adviseur Europees aanbesteden van het IUC DJI, die tevens de inachtneming van het beoordelingskader dat is geschetst in de Aanbestedingsstukken bewaakt.

In deze plenaire sessie worden de individuele scoreresultaten besproken en komt de beoordelingscommissie voor iedere wensuitwerking tot een gezamenlijk oordeel dat leidt tot een rapportwaardering. Uitsluitend de rapportwaarderingen zoals vermeld in tabel 2 kunnen worden toegekend. Voor iedere wensuitwerking zal het bij de toegekende rapportwaardering behorende wegingspercentage worden vermenigvuldigd met het maximumaantal te behalen punten voor de betreffende wensuitwerking. Dit leidt tot een puntenscore per afzonderlijke wensuitwerking. De puntenscore wordt, indien van toepassing, afgerond op maximaal twee decimalen achter de komma.

Een in een gunningsbeslissing opgenomen motivering van de behaalde score zal uitsluitend zien op de beoordeling waartoe de beoordelingscommissie in zijn geheel is gekomen.

Ten voorbeeld:

Indien de beoordelingscommissie voor de wensuitwerking voor wens 3 komt tot een rapportwaardering van een 'voldoende', dan leidt dat tot een score van $35\% \times 130$ (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 2) = 45,50 punten voor de wensuitwerking voor deze wens.

Indien de beoordelingscommissie voor de wensuitwerking voor wens 3 komt tot een rapportwaardering van een 'goed', dan leidt dat tot een score van $70\% \times 130$ (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 2) = 91 punten voor de wensuitwerking voor deze wens.

De voor een wensuitwerking toe te kennen mogelijke rapportwaarderingen en het daarbij behorende toe te kennen percentage van het maximaal te behalen punten is weergegeven in onderstaande tabel.

Rapport- waardering	Beoordelingskwalificatie	Percentage van het maximum te behalen aantal punten
Onvoldoende	In de wensuitwerking ontbreken aspecten* die blijkens de uitwerking van de wens moeten worden beoordeeld en/of de beschreven aspecten sluiten onvoldoende aan bij de wens en de bij de wens geformuleerde doelstelling. *aspecten: al hetgeen onder het kopje 'vraagstelling' wordt gevraagd te omschrijven.	0%
Voldoende	De beoordelingscommissie vindt de uitwerking van de aspecten* summier (d.w.z. beperkt uitgewerkt) en/of de beoordelingscommissie schat in dat er enig risico (d.w.z. een kans; een gevaar) is dat Inschrijver hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking in de praktijk niet (geheel) waar kan maken, althans dat er met hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking enig risico (d.w.z. een kans; een gevaar) is dat de bij de wens geformuleerde doelstelling niet (geheel) zal worden behaald.	35%
Goed	De beoordelingscommissie vindt de uitwerking van de aspecten* volledig en solide (d.w.z. betrouwbaar; degelijk) en de beoordelingscommissie ziet geen risico (d.w.z. geen kans; geen gevaar) dat Inschrijver hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking in de praktijk niet (geheel) waar kan maken. De beoordelingscommissie ziet evenmin een risico (kans; gevaar) dat met hetgeen Inschrijver aanbiedt in de wensuitwerking de bij de wens geformuleerde doelstelling niet (geheel) zal worden behaald.	70%
Uitstekend	De beoordelingscommissie vindt de uitwerking van de aspecten* volledig en excellent (d.w.z. uitstekend; voortreffelijk). De Beoordelingscommissie ziet geen risico (d.w.z. geen kans/geen gevaar) dat Inschrijver hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking in de praktijk niet (geheel) waar kan maken en ziet evenmin een risico (kans; gevaar) dat met hetgeen Inschrijver aanbiedt in de wensuitwerking de bij de wens geformuleerde doelstelling niet (geheel) zal worden behaald. De beoordelingscommissie is van oordeel dat Inschrijver op grond van de wensuitwerking voortvarend toewerkt naar het behalen van de bij de wens geformuleerde doelstelling (d.w.z. voortvarend wordt geacteerd ten behoeve van het bereiken van de doelstelling).	100%

Tabel 2: Beoordelingsmatrix

*aspecten: Naast de 'beoordelingsaspecten' wordt hier ook bedoeld al hetgeen onder het kopje 'vraagstelling' wordt gevraagd te omschrijven.

3.2 Beoordeling Tariefstelling

De Tariefstelling wordt beoordeeld door ter zake deskundige beoordelaars.
De score voor de Tariefstelling wordt bepaald zoals omschreven in paragraaf 5.4 van het Beschrijvend document.

De door Inschrijvers behaalde scores voor Tariefstelling worden pas bekend gesteld aan de beoordelaars van de wensenuitwerking nadat stap 2 van de beoordeling van de wensenuitwerkingen is afgerond.

3.3 Totaalscore

Het totaal van de punten die een Inschrijver heeft behaald voor de wensenuitwerking voor alle wensen en het aantal bepaalde punten voor de Tariefstelling wordt bij elkaar opgeteld. Dit vormt de totaalscore voor het gunningscriterium. Zie tevens paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document.

De door Inschrijver ingediende Inschrijving, waarvan de wensenuitwerking en de Tariefstelling deel zullen uitmaken, wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Dit betekent dat de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Raamovereenkomst is gehouden aan hetgeen hij opneemt in de wensenuitwerking en in de Tariefstelling.