



Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningcriteria

Auteur: Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum: 25 september 2023

Naam aanbesteding: Belastingen, (BAG-)Objectenbeheer en BGT

Zaaknummer: 1319885

U dient uw antwoorden op de Gunningcriteria in dit antwoordformulier op te nemen. Dit formulier voegt u toe aan uw Inschrijving.

Let op: Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan maximaal aantal pagina's per subcriterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per subcriterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

PERCEEL 1: BELASTINGEN

GC-P1.1	Implementatieplan Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de dienstverlening opstart en uitvoert. Doelstelling is dat Inschrijver een implementatieplan opstelt welke een werkende, geaccepteerde applicatie oplevert op uiterlijk 1 oktober 2024. Aanbestedende dienst wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de Inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt opgeleverd en geaccepteerd. Inschrijver dient mee te denken en ervaringen uit eerdere projecten aantoonbaar mee te nemen in dit project. Zie tevens paragraaf 4.2.2. voor de uitgangspunten en eisen voor de Implementatie. De Inschrijver dient hiertoe een implementatieplan op te stellen conform artikel 5.3 van de GIBIT. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het ‘totaalbeeld’ van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de aanpak en sturing hierop resulteert in de goede dienstverlening en de diensten goed wordt geïntroduceerd bij gebruikers. • Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium P1.1 beslaat in totaal maximaal vijftien (15) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
----------------	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P1.3	Kansendossier Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen op welke manier kansen op een verbetering van de kwaliteit of reductie van de kosten kunnen worden benut. Inschrijver dient hiertoe optimalisaties aan te dragen ten aanzien van kansen die Inschrijver definieert. Hierin zijn de volgende onderwerpen minimaal van belang: I. Welke kansen Inschrijver ziet om technische of functionele optimalisaties door te voeren binnen de scope van deze Opdracht. Indien voorgestelde optimalisaties elkaar raken dan dient dit expliciet wordt aangegeven. II. Op welke manier de kansen geprioriteerd worden en waarom. III. Welke optimalisaties Inschrijver aandraagt om uit te voeren en de vast te stellen doeltreffendheid hiervan. Een voorgestelde optimalisatie moet resulteren in een of meerdere van onderstaande situaties: • Kostentechnisch voor Aanbestedende dienst gelijkwaardig of een verbetering zijn; • Technisch of functioneel gelijkwaardig of een verbetering zijn; en • Geen negatieve invloed hebben op de functie en/of bedrijfszekerheid en technische kwaliteit. Naast bovengenoemde kansen voor optimalisatie is er ook ruimte voor kansen in toegevoegde functionaliteit: IV. Welke kansen Inschrijver ziet buiten de beschreven scope van de dienstverlening om de doelgroep van dienst te zijn en welke (meer)kosten daarmee gemoeid zijn. Inschrijver dient op een heldere en overtuigende wijze te beschrijven welke optimalisaties hij voorstelt. Per optimalisatie dient Inschrijver een beschrijving op te nemen, waarin de haalbaarheid wordt aangetoond en duidelijk wordt gemaakt welke impact de optimalisatie heeft op: • Prijs (hoogte besparing: inclusief effect op de onderhoudsfase) • Tijd • Kwaliteit (functie, bedrijfszekerheid, techniek, impact andere applicaties) • Beheer & onderhoud <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het ‘totaalbeeld’ van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de kansen aantoonbaar resulteren in een nog beter functionerende dienst en applicatie. • Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u>
---------	--

	De uitwerking van subgunningscriterium P1.3 bestaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	---

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P1.4	Samenwerking en Service Level Agreement Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de manier van samenwerking en de manier waarop governance en processen zijn ingericht bij Inschrijver. Hiertoe dient beschreven te worden op welke manier Inschrijver een doeltreffend en uitstekend functionerende organisatie – gericht op de dienstverlening – inricht. Alle uitgangspunten van het Programma van Eisen geldt hierbij als minimum. In de beschrijving van de samenwerking en SLA zijn de volgende onderwerpen minimaal van belang: I. De manier waarop de organisatie gericht op de dienstverlening is ingericht, met inzage in de bijbehorende rollen, verantwoordelijkheden, competenties, organisatiestructuur, raakvlakken met en inspanningen van Aanbestedende dienst. II. De middelen die Inschrijver binnen de organisatie gericht op de dienstverlening inzet om de dienstverlening te beheersen binnen de kaders van geld, risico's, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit. III. De manier waarop Inschrijver haar communicatiestrategie gaat inrichten. IV. De manier waarop de processen en het servicemanagement rond de operationele dienstverlening zijn ingericht. V. De manier waarop de kostenstructuur beheersbaar is, in relatie tot de gewenste functionaliteiten, de schaalbaarheid in de dienstverlening en toekomstige ontwikkelingen; VI. De manier waarop de DAP en periodieke rapportages worden vormgegeven. Inschrijver doet een concreet en volledig voorstel, inclusief voorbeeld rapportages. Naast de inhoudelijke relevante onderdelen in de rapportage waar Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer tijdig op kunnen sturen indien nodig, wordt ook een toelichting verwacht op de wijze waarop de rapportage tot stand komt, toegankelijk is voor Aanbestedende dienst en hoe de werkwijze van opdrachtnemer geborgd is. VII. De top 10 KPI's die Inschrijver in haar SLA aanbiedt om te beoordelen op welke manier de dienstverlening functioneert en waaraan Inschrijver zich durft te committeren. Bij de opgave van de KPI's is het volgende minimaal uitgewerkt: • Doelstelling KPI; • Norm; • Meetmethode; • Weergavesystematiek; • Frequentie; • Consequenties bij overschrijding van de norm. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de samenwerking en SLA aantoonbaar resulteert in een goed functionerende dienst en applicatie.
---------	--

	• Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium P1.4 beslaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

PERCEEL 2: (BAG-)OBJECTENBEHEER

GC-P2.1	Implementatieplan Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de dienstverlening opstart en uitvoert. Doelstelling is dat Inschrijver een implementatieplan opstelt welke een werkende, geaccepteerde applicatie oplevert op uiterlijk 1 oktober 2024. Aanbestedende dienst wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de Inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt opgeleverd en geaccepteerd. Inschrijver dient mee te denken en ervaringen uit eerdere projecten aantoonbaar mee te nemen in dit project. Zie tevens paragraaf 4.2.2. voor de uitgangspunten en eisen voor de Implementatie. De Inschrijver dient hiertoe een implementatieplan op te stellen conform artikel 5.3 van de GIBIT. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het ‘totaalbeeld’ van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de aanpak en sturing hierop resulteert in de goede dienstverlening en de diensten goed wordt geïntroduceerd bij gebruikers. • Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium P2.1 beslaat in totaal maximaal vijftien (15) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
----------------	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P2.2	Kansendossier Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen op welke manier kansen op een verbetering van de kwaliteit of reductie van de kosten kunnen worden benut. Inschrijver dient hiertoe optimalisaties aan te dragen ten aanzien van kansen die Inschrijver definieert. Hierin zijn de volgende onderwerpen minimaal van belang: V. Welke kansen Inschrijver ziet om technische of functionele optimalisaties door te voeren binnen de scope van deze Opdracht. Indien voorgestelde optimalisaties elkaar raken dan dient dit expliciet wordt aangegeven. VI. Op welke manier de kansen geprioriteerd worden en waarom. VII. Welke optimalisaties Inschrijver aandraagt om uit te voeren en de vast te stellen doeltreffendheid hiervan. Een voorgestelde optimalisatie moet resulteren in een of meerdere van onderstaande situaties: • Kostentechnisch voor Aanbestedende dienst gelijkwaardig of een verbetering zijn; • Technisch of functioneel gelijkwaardig of een verbetering zijn; en • Geen negatieve invloed hebben op de functie en/of bedrijfszekerheid en technische kwaliteit. Naast bovengenoemde kansen voor optimalisatie is er ook ruimte voor kansen in toegevoegde functionaliteit: VIII. Welke kansen Inschrijver ziet buiten de beschreven scope van de dienstverlening om de doelgroep van dienst te zijn en welke (meer)kosten daarmee gemoeid zijn. Inschrijver dient op een heldere en overtuigende wijze te beschrijven welke optimalisaties hij voorstelt. Per optimalisatie dient Inschrijver een beschrijving op te nemen, waarin de haalbaarheid wordt aangetoond en duidelijk wordt gemaakt welke impact de optimalisatie heeft op: • Prijs (hoogte besparing: inclusief effect op de onderhoudsfase) • Tijd • Kwaliteit (functie, bedrijfszekerheid, techniek, impact andere applicaties) • Beheer & onderhoud <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de kansen aantoonbaar resulteren in een nog beter functionerende dienst en applicatie. • Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u>
---------	--

	De uitwerking van subgunningscriterium P2.2 bestaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	---

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P2.3	Doorontwikkeling applicatie Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen op welke manier Inschrijver op onderhavige Opdracht, juist ook door allerlei ontwikkelingen op dit gebied, anticipeert op de ontwikkelingen in het (BAG-)Objectenbeheer en nieuwe technologie. Aanbestedende dienst wil dat deze Opdracht vanzelfsprekend steeds naar de laatste stand der techniek wordt uitgevoerd. Doelstelling is dat wet- en regelgeving voor gemeenten wordt ondersteund in de applicatie. In een steeds snellere veranderende wereld met nieuwe technologische ontwikkelingen is het tevens belangrijk dat processen en inrichting eenvoudig te wijzigen zijn naar de nieuwe situatie en de applicatie wordt doorontwikkeld op basis van nieuwe technologische mogelijkheden. Aanbestedende dienst heeft zelf een visie opgesteld op het beheer en de belastinguitvoering in de toekomst. Onderstaand is een fasering op hoofdlijnen opgenomen voor de samenhang tussen het (BAG-)Objectenbeheer en de belastingapplicatie: 1. Fase 1 (vanaf ingebruikname: 1 januari 2025): • Belastingapplicatie: heffen, innen, WOZ-gegevensbeheer (incl. BAG-WOZ relatie) en loket • (BAG-)objectenapplicatie: uitvoeren van uitsluitend de BAG- processen en werkzaamheden in de applicatie, i.c.m. inzicht in samenhangende objectgegevens (o.a. primaire WOZ-kenmerken). 2. Fase 2 (n.t.b.): • Belastingapplicatie: heffen, innen, subjectbeheer en digitaal loket • Objectenapplicatie: beheer van de primaire WOZ-kenmerken (objectkenmerken en onderdelen) en BAG-WOZ relatie worden uitgevoerd en beheerd in de applicatie, naast de in fase 1 al genoemde functionaliteiten; 3. Fase 3 (n.t.b.): • Belastingapplicatie: heffen, innen en digitaal loket • Objectenbeheer: de activiteiten in deze fase worden afhankelijk van zowel interne ontwikkelingen binnen de gemeente als ook de landelijke ontwikkelingen rondom de SOR, in het verloop van fase 2 nader gedefinieerd. Dan ondersteunt de applicatie alle processen en werkzaamheden voor integraal objectenbeheer (o.a. ook WOZ-objectvorming en BRK). De Inschrijver dient te beschrijven op welke manier zij anticipeert op bovenstaande ontwikkelingen gedurende de samenwerking op onderhavige Opdracht en hoe dit in de planning en roadmap is/wordt opgenomen. Hierbij zijn ontwikkelprocessen van Inschrijver relevant en de ontwikkelingen in relatie tot de gestelde doelstelling van Aanbestedende dienst in het speelveld van de SOR c.q. het samenhangend objectenbeheer. <u>Beoordelingskader</u>
---------	---

	Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het ‘totaalbeeld’ van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat ook de toekomstige Opdracht steeds resulteert in een dienstverlening die state-of-the-art is en conform de technologische ontwikkelingen; • Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium P2.3 beslaat in totaal maximaal vijf (5) pagina’s A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P2.4	Samenwerking en Service Level Agreement Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de manier van samenwerking en de manier waarop governance en processen zijn ingericht bij Inschrijver. Hiertoe dient beschreven te worden op welke manier Inschrijver een doeltreffend en uitstekend functionerende organisatie – gericht op de dienstverlening – inricht. Alle uitgangspunten van het Programma van Eisen geldt hierbij als minimum. In de beschrijving van de samenwerking en SLA zijn de volgende onderwerpen minimaal van belang: VIII. De manier waarop de organisatie gericht op de dienstverlening is ingericht, met inzage in de bijbehorende rollen, verantwoordelijkheden, competenties, organisatiestructuur, raakvlakken met en inspanningen van Aanbestedende dienst. IX. De middelen die Inschrijver binnen de organisatie gericht op de dienstverlening inzet om de dienstverlening te beheersen binnen de kaders van geld, risico's, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit. X. De manier waarop Inschrijver haar communicatiestrategie gaat inrichten. XI. De manier waarop de processen en het servicemanagement rond de operationele dienstverlening zijn ingericht. XII. De manier waarop de kostenstructuur beheersbaar is, in relatie tot de gewenste functionaliteiten, de schaalbaarheid in de dienstverlening en toekomstige ontwikkelingen; XIII. De manier waarop de DAP en periodieke rapportages worden vormgegeven. Inschrijver doet een concreet en volledig voorstel, inclusief voorbeeld rapportages. Naast de inhoudelijke relevante onderdelen in de rapportage waar Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer tijdig op kunnen sturen indien nodig, wordt ook een toelichting verwacht op de wijze waarop de rapportage tot stand komt, toegankelijk is voor Aanbestedende dienst en hoe de werkwijze van opdrachtnemer geborgd is. XIV. De top 10 KPI's die Inschrijver in haar SLA aanbiedt om te beoordelen op welke manier de dienstverlening functioneert en waaraan Inschrijver zich durft te committeren. Bij de opgave van de KPI's is het volgende minimaal uitgewerkt: • Doelstelling KPI; • Norm; • Meetmethode; • Weergavesystematiek; • Frequentie; • Consequenties bij overschrijding van de norm. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de samenwerking en SLA aantoonbaar resulteert in een goed functionerende dienst en applicatie.
---------	---

	• Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium P2.4 beslaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P3.1	Implementatieplan Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de dienstverlening opstart en uitvoert. Doelstelling is dat Inschrijver een implementatieplan opstelt welke een werkende, geaccepteerde applicatie oplevert op uiterlijk 1 oktober 2024. Aanbestedende dienst wil in heldere stappen en fasen inzicht krijgen in hoe de Inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt opgeleverd en geaccepteerd. Inschrijver dient mee te denken en ervaringen uit eerdere projecten aantoonbaar mee te nemen in dit project. Zie tevens paragraaf 4.2.2. voor de uitgangspunten en eisen voor de Implementatie. De Inschrijver dient hiertoe een implementatieplan op te stellen conform artikel 5.3 van de GIBIT. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het ‘totaalbeeld’ van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de aanpak en sturing hierop resulteert in de goede dienstverlening en de diensten goed wordt geïntroduceerd bij gebruikers. • Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium P3.1 beslaat in totaal maximaal vijftien (15) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
---------	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P3.2	Kansendossier Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen op welke manier kansen op een verbetering van de kwaliteit of reductie van de kosten kunnen worden benut. Inschrijver dient hiertoe optimalisaties aan te dragen ten aanzien van kansen die Inschrijver definieert. Hierin zijn de volgende onderwerpen minimaal van belang: IX. Welke kansen Inschrijver ziet om technische of functionele optimalisaties door te voeren binnen de scope van deze Opdracht. Indien voorgestelde optimalisaties elkaar raken dan dient dit expliciet wordt aangegeven. X. Op welke manier de kansen geprioriteerd worden en waarom. XI. Welke optimalisaties Inschrijver aandraagt om uit te voeren en de vast te stellen doeltreffendheid hiervan. Een voorgestelde optimalisatie moet resulteren in een of meerdere van onderstaande situaties: • Kostentechnisch voor Aanbestedende dienst gelijkwaardig of een verbetering zijn; • Technisch of functioneel gelijkwaardig of een verbetering zijn; en • Geen negatieve invloed hebben op de functie en/of bedrijfszekerheid en technische kwaliteit. Naast bovengenoemde kansen voor optimalisatie is er ook ruimte voor kansen in toegevoegde functionaliteit: XII. Welke kansen Inschrijver ziet buiten de beschreven scope van de dienstverlening om de doelgroep van dienst te zijn en welke (meer)kosten daarmee gemoeid zijn. Inschrijver dient op een heldere en overtuigende wijze te beschrijven welke optimalisaties hij voorstelt. Per optimalisatie dient Inschrijver een beschrijving op te nemen, waarin de haalbaarheid wordt aangetoond en duidelijk wordt gemaakt welke impact de optimalisatie heeft op: • Prijs (hoogte besparing: inclusief effect op de onderhoudsfase) • Tijd • Kwaliteit (functie, bedrijfszekerheid, techniek, impact andere applicaties) • Beheer & onderhoud <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de kansen aantoonbaar resulteren in een nog beter functionerende dienst en applicatie. • Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u>
---------	--

	De uitwerking van subgunningscriterium P3.2 bestaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	---

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

GC-P3.3	Samenwerking en Service Level Agreement Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de manier van samenwerking en de manier waarop governance en processen zijn ingericht bij Inschrijver. Hiertoe dient beschreven te worden op welke manier Inschrijver een doeltreffend en uitstekend functionerende organisatie – gericht op de dienstverlening – inricht. Alle uitgangspunten van het Programma van Eisen geldt hierbij als minimum. In de beschrijving van de samenwerking en SLA zijn de volgende onderwerpen minimaal van belang: XV. De manier waarop de organisatie gericht op de dienstverlening is ingericht, met inzage in de bijbehorende rollen, verantwoordelijkheden, competenties, organisatiestructuur, raakvlakken met en inspanningen van Aanbestedende dienst. XVI. De middelen die Inschrijver binnen de organisatie gericht op de dienstverlening inzet om de dienstverlening te beheersen binnen de kaders van geld, risico's, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit. XVII. De manier waarop Inschrijver haar communicatiestrategie gaat inrichten. XVIII. De manier waarop de processen en het servicemanagement rond de operationele dienstverlening zijn ingericht. XIX. De manier waarop de kostenstructuur beheersbaar is, in relatie tot de gewenste functionaliteiten, de schaalbaarheid in de dienstverlening en toekomstige ontwikkelingen; XX. De manier waarop de DAP en periodieke rapportages worden vormgegeven. Inschrijver doet een concreet en volledig voorstel, inclusief voorbeeld rapportages. Naast de inhoudelijke relevante onderdelen in de rapportage waar Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer tijdig op kunnen sturen indien nodig, wordt ook een toelichting verwacht op de wijze waarop de rapportage tot stand komt, toegankelijk is voor Aanbestedende dienst en hoe de werkwijze van opdrachtnemer geborgd is. XXI. De top 10 KPI's die Inschrijver in haar SLA aanbiedt om te beoordelen op welke manier de dienstverlening functioneert en waaraan Inschrijver zich durft te committeren. Bij de opgave van de KPI's is het volgende minimaal uitgewerkt: • Doelstelling KPI; • Norm; • Meetmethode; • Weergavesystematiek; • Frequentie; • Consequenties bij overschrijding van de norm. <u>Beoordelingskader</u> Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op: • De mate waarin de aangeboden dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van het doel zoals beschreven in onderhavig document en Bijlagen; • De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de samenwerking en SLA aantoonbaar resulteert in een goed functionerende dienst en applicatie.
---------	--

	• Aannemelijkheid wordt, onder andere, vergroot door aangedragen voorbeelden, metingen, onderzoeksresultaten of resultaten uit eerdere activiteiten van Inschrijver die relevant zijn voor dit subgunningscriterium. <u>Vormvereiste</u> De uitwerking van subgunningscriterium P3.3 beslaat in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Inschrijver. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.
--	--

Begin uw beschrijving op de volgende pagina.

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt:

Naam Inschrijver :

Ingevuld door (tekenbevoegde
functionaris Inschrijver) :

Functie :

Datum :

Handtekening tekenbevoegde :