

Programma van Wensen

Sub-gunningscriteria	Te behalen punten
SG1: Plan van aanpak implementatie	150
SG2: Passendheid oplossing + demonstratie (knock-out)	275
SG3: Plan van aanpak samenwerking en klanttevredenheid	150
SG4 : Servicelevels en support	125
Totaal kwaliteit	700
Minimaal te behalen punten op Kwaliteit (knock-out 50%)*	350
Totaal prijs	300

SG2 Passendheid oplossing	Te behalen punten
2.1 Aanvragen	30
2.2 Controleren	30
2.3 Waarderen	30
2.4 Werkvoorraad (knock-out)	55
2.5 Alle aanvragen (archief)	45
2.6 Hergebruik (knock-out)	55
2.7 Klachtbehandeling	30
Totaal SG2 Passendheid oplossing	275
Minimaal te behalen punten SG2 (knock-out 40%)*	110

*minimum aantal punten wordt gecontroleerd nadat de Demonstratie is gegeven en beoordeeld.

Verzoek beantwoording:

Wij verzoeken u de volgorde van de verschillende onderdelen in de subgunningscriteria aan te houden bij uw beantwoording.

SG1: Plan van aanpak Implementatie

Doelstelling

Nuffic wil een partij contracteren die expertise levert, meedenkt, Nuffic begeleidt en invulling geeft aan de implementatie van de nieuwe applicatie. Nuffic verwacht een klantgerichte benadering van de samenwerkingspartner waarbij heldere communicatie, transparantie, en gedegen projectbeheersing en accountmanagement een voorwaarde is gedurende de volledige contractperiode. Nuffic verwacht dat Inschrijver een duidelijk beeld heeft over de implementatie, de resultaten en producten die het traject oplevert.

Inschrijver besteedt in zijn uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

1. Een omschrijving van het gehele implementatieproces, de projectaanpak en de op te leveren resultaten. Beschrijf waarom u van mening bent dat dit de juiste aanpak is en licht uw keuzes toe.

2. Indien bepaalde functionaliteiten gedurende de implementatie worden ontwikkeld: welke dit betreffen en wat uw aanpak is. Maak hierbij een verwijzing naar de specifieke eis(en) uit het Programma van Eisen.
3. Een uitwerking van de transitie van de bestaande applicaties naar de nieuwe applicatie, met focus op ingebruikname door Nuffic en inachtneming van het belang van continuïteit in dienstverlening richting Nuffics klanten en opdrachtgevers.
4. Een uitwerking van de wijze waarop Inschrijver de datamigratie vorm zal geven en welke inzet nodig is van Nuffic en leveranciers van bestaande applicaties.
5. De wijze waarop u de gebruikers meeneemt en opleidt gedurende implementatie.
6. Een realistische planning met fasering en mijlpalen, doorlooptijden en concrete opleveringen. Nuffic wenst inzicht te krijgen in wanneer, welke (deel)opleveringen worden gedaan en wanneer inzet benodigd is van Nuffic.
7. Een urenopgave en de projectorganisatie tot aan oplevering, inclusief teamsamenstelling en in te zetten rollen vanuit Inschrijver.
8. Hoe ziet uw implementatieteam eruit en waarom is juist dit team geschikt om de implementatie zo optimaal mogelijk uit te voeren. Ga hierbij ook in op de wijze waarop continuïteit en kwaliteit gedurende de implementatie wordt geborgd.
9. De activiteiten en verantwoordelijkheden die Inschrijver op zich neemt en een duidelijke beschrijving van de activiteiten, inzet, uren en rollen die verwacht worden van Nuffic. Beschrijf daarbij ook wat u nodig heeft van de partij die het functioneel ontwerp heeft gemaakt.
10. Op welke wijze u risicobeheersing inricht gedurende de implementatie, welke belangrijkste risico's u voorziet en welke maatregelen hiervoor kunnen worden ingezet.
11. Waar u kansen ziet met betrekking tot de implementatie en beschrijf wat de meerwaarde van deze kansen zijn specifiek voor deze opdracht. Let op: uw beschrijving van de kans(en) dient in de door u opgegeven totaalprijs verdisconteerd te zijn.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningscriterium gelden de volgende beoordelingspunten:

- De mate waarin uw antwoord volledig, concreet en realistisch is uitgewerkt.
- De mate waarin uw antwoord bij de opdracht en opdrachtgever past.
- De mate waarin uw antwoord innovatief is en meerwaarde biedt boven de gestelde eisen.
- De mate waarin uw antwoord vertrouwen geeft dat de beschreven doelstelling wordt behaald.

- De planning wordt beoordeeld op passendheid bij de opdracht en opdrachtgever, mate van realisme en volledigheid.

Uw antwoord mag maximaal 4 A4 pagina's met lettertype Arial punt 10 behelzen (exclusief planning). Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling. Dit aantal A4 is inclusief eventuele bijlagen, grafieken, schema's en figuren.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningscriterium geldt het onderstaande beoordelingskader.

Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de offerteaanvraag. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.	100 % van het aantal punten
Goed	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de offerteaanvraag. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn goed uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Specifieke relevante bijzonderheden zijn niet aangeboden en/of er zijn bijzonderheden aangeboden die niet geheel aansluiten bij de wens van de Opdrachtgever.	80 % van het aantal punten (0.8 * aantal punten)
Voldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam is uw beantwoording slechts ten dele inhoudelijk relevant en/of toepasselijk ten aanzien van uitgevraagde onderdelen behorend bij de gunningscriteria. Uw beantwoording sluit slechts ten dele aan bij de wens(en) van de Opdrachtgever.	40 % van het aantal punten (0.4 * aantal punten)
Onvoldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u onvoldoende inhoudelijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft u slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten en de aangegeven doelstellingen.	0 % van het aantal punten
Slecht	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u niet in op hetgeen is uitgevraagd.	0 % van het aantal punten

SG2 Passendheid oplossing

Nuffic wil inzicht krijgen in de kwaliteit (passendheid bij Nuffics behoefte) van de oplossing die Inschrijver aanbiedt. Nuffic verwacht dat de Inschrijver een duidelijk beeld schetst van de oplossing en laat zien te hebben nagedacht over de oplossing binnen de kaders van Nuffics eisen en het bestaande functioneel ontwerp en laat zien hoe de pijnpunten genoemd in de aanbestedingsleidraad worden opgelost. Nuffic verwacht in de uitwerking een beschrijving van de werking van de oplossing, inclusief visuele ondersteuning in de vorm van bijv. screenshots. Indien een functionaliteit nog ontwikkeld moet worden, dan dient dit duidelijk aangegeven te worden in de uitwerking. Ook bij nog te ontwikkelen functionaliteiten verwacht Nuffic een beschrijving met visuele ondersteuning (bijv. een mock-up).

Beschrijf uw antwoord per onderdeel(nummer).

- Aanvragen.

2. Controleren.
3. Waarderen.
4. Werkvoorraad (KO).
5. Alle aanvragen (archief).
6. Hergebruik (KO).
7. Klachtbehandeling.

Per onderdeel is aangegeven welke pijnpunten van toepassing zijn, waarbij wordt verwezen naar de beschrijving van de pijnpunten in het Beschrijvend document.

In het onderstaande wordt “behandelaar” gebruikt als verzamelterm voor de rollen “screener”, “diplomawaardeerder” en “klachtbehandelaar”.

2.1. Onderdeel: Aanvragen

Aanvragers kunnen één of meerdere aanvragen indienen. Deze aanvragen kunnen verschillende type aanvragen zijn. Er moet onderscheid gemaakt worden tussen welke aanvragers welke type aanvragen kunnen indienen. Daarnaast is het belangrijk dat de applicatie klantvriendelijk werkt. Zo moet een aanvrager de voortgang van de ingediende aanvragen kunnen volgen in het eigen account en moet duidelijk zijn welke informatie en documenten de aanvrager moet aanleveren. Hierdoor zou het aantal vragen van aanvragers over hun aanvragen bij onze klantcontactcentra moeten afnemen.

Pijnpunten: 2, 4, 10

1. Beschrijf en laat zien hoe de verschillende typen aanvragers zich registreren in de applicatie. Besteed daarbij aandacht aan de verschillen tussen de aanvragers (hogeronderwijsinstelling, inburgeraar, particuliere klant, organisatie) en het type aanvragen dat bij deze aanvrager hoort.
2. Beschrijf en laat zien wat voor de aanvrager zichtbaar is in zijn account. Besteed daarbij in elk geval aandacht aan het overzicht van de aanvragen en de status van aanvragen, zowel ingediend als in concept. Laat daarnaast zien hoe een aanvrager van een organisatie of onderwijsinstelling zowel diens eigen aanvragen ziet als andere aanvragen van de organisatie.
3. Beschrijf en laat zien hoe de aanvrager een aanvraag start. Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende typen aanvragen en hoe ziet de klant welke aanvraag voor hem relevant is.
4. Beschrijf en laat zien op welke manier de aanvrager ziet welke informatie en documenten hij bij de aanvraag moet aanleveren en hoe de applicatie de aanvrager stuurt in het aanleveren van de juiste informatie en documenten. Laat daarbij ook zien hoe hij documenten kan uploaden.
5. Beschrijf en laat zien hoe de aanvrager een bericht ontvangt en hoe hij ziet dat er actie vereist is en wat er van hem wordt verwacht.

2.2. Onderdeel: Controleren

Ingediende aanvragen worden eerst gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Op dit moment komen er veel aanvragen binnen die niet compleet zijn. Het controleren en compleet krijgen van de aanvraag kost relatief veel tijd. Dit neemt tijd weg van de inhoudelijke behandeling van de aanvraag. Daarnaast leidt het tot frustratie bij aanvragers als na indiening nog extra informatie of documenten worden opgevraagd. Bij verschillende aanvraagtypen zijn bij het controleren van de aanvraag verschillende vervolgstappen mogelijk. Ook kan een aanvraag verschillende keren terugkomen in de fase controleren. Voor de consistentie is het belangrijk dat bij het opvragen van informatie of documenten gebruik gemaakt kan worden van standaardteksten.

Pijnpunten: 4, 6

1. Beschrijf en laat zien hoe de behandelaar een aanvraag kan controleren. Besteed daarbij aandacht aan:
 - Hoe de behandelaar documenten kan goedkeuren of afkeuren.
 - Hoe de behandelaar bij het afkeuren van documenten gebruik kan maken van standaardteksten (bouwstenen) en vrije tekst.
 - Hoe de screener een aanvraag kan sluiten als deze niet compleet is en de aanvrager hiervan op de hoogte stelt.
 - Hoe de screener afhankelijk van het type aanvraag en of deze wel of niet compleet is verschillende vervolgstappen kan kiezen voor de aanvraag. Zie hiervoor de uitgewerkte flows. Bijvoorbeeld DUO, vertaler, klant, Nuffic, SBB.
2. Beschrijf en laat zien hoe de omgeving van de vertaler er uit ziet en besteed daarbij in ieder geval aandacht aan:
 - Op welke manier de oplossing ervoor zorgt dat de vertaler alleen die documenten ziet die vertaald moeten worden.
 - Op welke manier voor de vertaler zichtbaar is in welke taal de te vertalen documenten zijn.
 - Hoe de vertaler de vertaling kan uploaden of een aanvraag voor vertaling van een document kan afwijzen.
 - Hoe een vertaler een opdracht voor vertaling ontvangt en hoe de vertaler een opdracht voor vertaler afrondt zodat deze weer in de werkvoorraad van de screener komt.

2.3. Onderdeel: Waarderen

De behandelaar wil zo optimaal mogelijk gebruikmaken van de beschikbare capaciteit en niet langer bezig zijn met een aanvraag dan nodig. Daarom is een overzichtelijk werkscherm voor het behandelen van een aanvraag van belang. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het snel inzien van aangeleverde documenten en interne berichten.

Pijnpunten: 1, 3, 6

1. Beschrijf en laat zien hoe de diplomawaardeerder door de verschillende stappen van een aanvraag loopt om een aanvraag te behandelen. Vanaf het oppakken van een aanvraag tot aan het afhandelen van een aanvraag zoals beschreven in de procesflows.
2. Beschrijf en laat zien hoe de diplomawaardeerder de opleidingskenmerken en de waardering kan invullen (denk aan: vrije tekstvelden, keuzemenu's, drop-downs,

automatische suggesties etc.).

3. Beschrijf en laat zien hoe de diplomawaardeerder tijdens het behandelen van een aanvraag het tijdelijke eindproduct kan inzien.
4. Beschrijf en laat zien hoe de diplomawaardeerder een aanvraag kan doorzetten naar een andere collega (denk hierbij ook aan interne communicatie/berichten).
5. Beschrijf en laat zien hoe de applicatie tijdens het behandelen van een aanvraag relevante eerder behandelde aanvragen presenteert zodat de diplomawaardeerder deze als referentiemateriaal kan inzien en kan overnemen in de nieuwe waardering.

2.4. Onderdeel: Werkvoorraad

Op dit onderdeel geldt een knock-out: u moet minimaal een voldoende halen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien u dit minimum niet haalt, wordt uw inschrijving niet verder beoordeeld en wordt u uitgesloten van verdere deelname.

Behandelaars moeten bij het openen van de applicatie een snel, duidelijk en relevant overzicht hebben van de werkvoorraad, zodat de behandelaar zo min mogelijk tijd kwijt is aan het prioriteren van de te behandelen aanvragen en optimaal gebruik kan maken van de beschikbare capaciteit voor het behandelen van aanvragen. Behandelaars willen de vele aanvragen in de werkvoorraad kunnen onderscheiden (op bijvoorbeeld status, type, land etc.) om direct te weten waar actie op ondernomen moet worden. De prioritering moet zoveel mogelijk geautomatiseerd zijn, bewaard blijven en makkelijk aanpasbaar zijn. Het doel is dat er geen aanvragen onbedoeld blijven liggen of onterecht voorrang krijgen. Behandelaars moeten actief op de hoogte gehouden worden van alle wijzigingen die worden aangebracht in de aanvraag, ook tijdens verlof en vakantiedagen van collega's, waarbij de frequentie en het type signalering aanpasbaar is.

Pijnpunten: 1, 6

1. Beschrijf en laat zien hoe een behandelaar in de werkvoorraad snel kan zien welke aanvragen prioriteit hebben. Beschrijf hoe de verschillende statussen van de aanvragen in de werkvoorraad inzichtelijk zijn. Besteed hierbij aandacht aan de deadlines, verschillende aanvraagstatussen (zoals nieuw, incompleet, in behandeling, in correctie, ter correctie, gecorrigeerd, vraag aan collega, vraag beantwoord, externe navraag, verzoek, klacht) en toegewezen- en nog niet toegewezen aanvragen.
2. Beschrijf en laat zien hoe de werkvoorraad meerdere aanvragen van dezelfde aanvrager toont.
3. Maak hierbij in ieder geval duidelijk dat er onderscheid is tussen wat een screener en wat een diplomawaardeerder van Nuffic en SBB ziet.
4. Beschrijf de mogelijkheden van een behandelaar om efficiënt en met zo min mogelijk handmatige handelingen te configureren wat zichtbaar is in de persoonlijke werkvoorraad. Denk hierbij ook aan het vastzetten van voorkeuren zodat de behandelaar dit niet telkens opnieuw hoeft in te stellen.
5. Beschrijf en laat zien welke rapportagemogelijkheden een manager heeft om inzicht te krijgen in de werkvoorraad en productiviteit van het team, inclusief

binnengekomen en afgehandelde adviesaantallen (bijvoorbeeld aantal afgehandeld aanvragen per type advies).

2.5. Onderdeel: alle aanvragen (archief)

Het archief omvat alle afgehandelde dossiers die door de diplomawaardeerder geraadpleegd worden om referentiemateriaal op te zoeken. In het verleden is een groot deel van het archief volledig geschoond. Dit is geen wenselijke situatie. Het verwijderen van referentiemateriaal leidt tot langere waarderingstijden en komt de consistentie niet ten goede.

Pijnpunten: 3, 8

1. Beschrijf en laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van alle eerder afgehandelde aanvragen. Laat daarbij ook zien welke kenmerken van de eerder afgehandelde aanvragen worden getoond.
2. Beschrijf en laat zien hoe een gebruiker kan zoeken in het archief.

Besteed hierbij aandacht aan:

1. Belangrijke invulvelden die de gebruiker kan gebruiken om nuttige informatie op te zoeken: in ieder geval op aanvraagnummer, op aanvraagtype, op naam, op land, op diploma, op onderwijsinstelling, op studierichting, op jaar van behalen diploma, op jaar van afgeven diplomawaardering.
2. De mogelijkheid om vanuit het overzicht van alle aanvragen te kunnen filteren: in ieder geval op aanvraagnummer, op naam, op land, op diploma, op onderwijsinstelling, studierichting.
3. Het feit dat de applicatie compliant moet zijn aan geldende wetgeving op het gebied van privacy en gegevens geanonimiseerd moeten kunnen worden bewaard en hoe dit gefaciliteerd wordt door het systeem.

2.6. Onderdeel: Hergebruik

Op dit onderdeel geldt een knock-out: u moet minimaal een voldoende halen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien u dit minimum niet haalt, wordt uw inschrijving niet verder beoordeeld en wordt u uitgesloten van verdere deelname.

Om zo consistent mogelijk te werken en zo efficiënt mogelijk gebruik te maken van de applicatie willen we onze waarderingen zoveel mogelijk hergebruiken. Hergebruik van eerdere waarderingen kent twee vormen:

1. Hogeronderwijsinstellingen maken gebruik van een advieswizard met eerder afgegeven waarderingen.
2. De oplossing geeft automatisch een suggestie aan een diplomawaardeerder als de kenmerken van de opleiding en/of diplomahouder overeenkomen.

Eerder afgegeven waarderingen aan hogeronderwijsinstellingen worden in de huidige situatie niet automatisch gekoppeld aan een nieuwe aanvraag met dezelfde kenmerken (diplomahouder en/of genoten opleiding) en moeten handmatig worden opgezocht in verschillende databases die niet altijd het gewenste resultaat teruggeven.

Pijnpunt: 3

1. Beschrijf en laat zien hoe een medewerker van een hogeronderwijsinstelling gebruik moet maken van de modelwaarderingen alvorens een aanvraag in te kunnen dienen.
2. Beschrijf en laat zien hoe een diplomawaardeerder of functioneel beheerder de modelwaarderingen kan beheren.
3. Beschrijf en laat zien hoe de oplossing automatisch een suggestie geeft aan de diplomawaardeerder als de kenmerken van de opleiding en/of diplomahouder overeenkomen met dossier(s) in de werkvoorraad of het archief.

2.7. Onderdeel: Klachtenbehandeling

Beschrijf en laat zien hoe een klacht of verzoek efficiënt en snel kan worden behandeld, waarbij de klachtbehandelaar de nodige informatie (zoals berichten, documenten, logboek) met zo min mogelijk handmatige handelingen kan inzien. Het proces moet klantvriendelijk zijn: de status van de klacht of het verzoek moet inzichtelijk zijn zodat de klant zo min mogelijk contact hoeft op te nemen met onze klantcontactcentra.

Pijnpunt: 5

1. Beschrijf en laat zien hoe een aanvrager na het ontvangen van een product zo efficiënt mogelijk een verzoek kan indienen en hoe een aanvrager de status van het in behandeling genomen verzoek kan volgen.
2. Beschrijf en laat zien hoe de screener melding krijgt van een verzoek door de aanvrager in een afgehandelde aanvraag dat moet worden behandeld als vraag, als herstelverzoek of als klacht en hoe dit in de werkvoorraad wordt getoond.
3. Beschrijf en laat zien hoe een behandelaar een verzoek/klacht bekijkt en afhandelt of doorstuurt naar een collega. Besteed hierbij ook aandacht aan hoe een behandelaar alle relevante informatie en communicatie over de aanvraag vindt.

Beoordeling

Uw antwoord mag maximaal 7 A4 pagina's exclusief evt. screenshots/afbeeldingen met lettertype Arial punt 10 behelzen. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningscriterium geldt het onderstaande beoordelingskader.

Uitstekend	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de vraagstelling. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn boven verwachting uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Alle van toepassing zijnde pijnpunten worden op een passende wijze opgelost, de oplossing draagt boven verwachting bij aan de doelstellingen en toekomstvisie. De oplossing is zeer gebruiksvriendelijk. Hiermee wordt bedoeld: in lijn met de	100 % van het aantal punten

	beschreven procesflows en zeer weinig handmatige handelingen voor gebruikers. Er is aangetoond dat de applicatie boven verwachting gemakkelijk is te doorgronden, overzichtelijk, zeer gemakkelijk is in het gebruik en configureerbaar is.	
Goed	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de vraagstelling. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn goed uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Alle van toepassing zijnde pijnpunten worden op een passende wijze opgelost, de oplossing draagt bij aan de doelstellingen en toekomstvisie. De oplossing is gebruiksvriendelijk. Hiermee wordt bedoeld: in lijn met de beschreven procesflows en er is sprake van weinig handmatige handelingen voor gebruikers. Er is aangetoond dat de applicatie gemakkelijk is te doorgronden, overzichtelijk, gemakkelijk is in het gebruik en configureerbaar is.	Is 80 % van het aantal punten (0.8 * aantal punten)
Voldoende	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de vraagstelling. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn goed uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. De pijnpunten worden deels op een passende wijze opgelost, de oplossing draagt deels bij aan de doelstellingen en toekomstvisie. De oplossing is voldoende gebruiksvriendelijk. Hiermee wordt bedoeld: voldoende in lijn met de beschreven procesflows en er is sprake van weinig handmatige handelingen voor gebruikers. Er is aangetoond dat de applicatie met enige hulp/instructie te doorgronden is. De applicatie is voldoende overzichtelijk, en voldoende gemakkelijk is in het gebruik en configuratie.	Is 40 % van het aantal punten (0.4 * aantal punten)
Onvoldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u onvoldoende inhoudelijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft u slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten en de aangegeven doelstellingen. De pijnpunten worden onvoldoende op een passende wijze opgelost, de oplossing draagt beperkt bij aan de doelstellingen en toekomstvisie. De oplossing is onvoldoende gebruiksvriendelijk. Hiermee wordt bedoeld: beperkt in lijn met de beschreven procesflows en er is sprake van veel handmatige handelingen voor gebruikers. Er is onvoldoende aangetoond dat de applicatie gemakkelijk te doorgronden is, de applicatie is onvoldoende overzichtelijk, onvoldoende gemakkelijk in het gebruik en onvoldoende configureerbaar.	KO voor onderdeel Werkvoorraad en Hergebruik
Slecht	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u onvoldoende inhoudelijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft u slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten en de aangegeven doelstellingen. De pijnpunten worden op een niet op een passende wijze opgelost, de oplossing draagt onvoldoende bij aan de doelstellingen en toekomstvisie. De oplossing is niet gebruiksvriendelijk. Hiermee wordt bedoeld: niet in lijn met de beschreven procesflows en er is sprake van	KO voor onderdeel Werkvoorraad en Hergebruik

	veel handmatige handelingen voor gebruikers. Er is niet aangetoond dat de applicatie gemakkelijk te doorgronden is, de applicatie is niet overzichtelijk, niet gemakkelijk in het gebruik en onvoldoende configureerbaar.	
--	---	--

Onderdeel Demonstratie (zie bijlage Demonstratie – toelichting en script)

Voorwaarde Demonstratie

U heeft nog kans om de opdracht te winnen (punten achterstand t.o.v. de voorgenomen winnaar)

De inkoopadviseur zal de punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria (beoordeling op papier) en de punten die u verkrijgt op het gunningcriterium prijs optellen. Dan wordt gekeken of u door middel van de Demonstratie nog kans maakt om te winnen: alleen indien alle onderdelen van SG2 1 score omhoog wordt aangepast en u daarmee nog kans maakt om te winnen, wordt u uitgenodigd om de demonstratie te geven.

Na de beoordeling van de Demonstratie dient u minimaal 40% van het totaal aantal te verkrijgen punten op SG2 te behalen. Dat komt neer op minimaal 110 punten op SG2.

Inhoud Demonstratie

Laat door middel van een demo zien hoe uw uitwerking van SG2 eruit ziet in de door u aangeboden oplossing, op basis van het demoscript (zie bijlage). Na de demonstratie kunnen vragen worden gesteld.

De personen die aanwezig zijn bij de demo moeten uitvoerend betrokken zijn bij implementatie, zoals beschreven staat in uw implementatieteam uit SG1.

Beoordelingspunten

1. De mate waarop de oplossing past bij Nuffics behoefte en in lijn is met de beschreven onderdelen in de uitwerking van SG2 (uw uitwerking op papier).
2. De mate waarin uw oplossing bijdraagt aan het oplossen van de pijnpunten en bijdraagt aan de doelstellingen en toekomstvisie van Nuffic.

Beoordelingskader

Op basis van de uitwerking van de onderdelen (papieren antwoord) wordt per onderdeel (SG2.1 t/m 2.7) een beoordeling toegekend. Na afloop van de demonstratie kan deze beoordeling als volgt worden aangepast:

- Uw beoordeling van SG2 blijft gelijk per onderdeel.
- Uw beoordeling wordt 1 score omhoog aangepast (bijvoorbeeld van een voldoende naar een goed) per onderdeel.
- Uw beoordeling wordt 1 score omlaag aangepast (bijvoorbeeld van een voldoende naar een onvoldoende) per onderdeel.

SG3: Plan van aanpak samenwerking en klanttevredenheid

Doelstelling

Nuffic hecht grote waarde aan een contractpartner die Nuffic begeleidt, proactief is, flexibel is en meedenkt in (on)mogelijkheden binnen de opdracht en de focus heeft op het ontzorgen en het behalen van optimale resultaten.

Beschrijf hoe u de samenwerking en communicatie gedurende de gehele contractperiode met Nuffic aanpakt zodat een optimaal resultaat qua dienstverlening wordt behaald. Ga in uw antwoord in ieder geval in op:

1. De wijze waarop u vanaf het begin van de contractperiode samen met Nuffic vorm geeft aan de samenwerking.
2. De wijze waarop u gedurende de gehele contractperiode proactief communiceert met Nuffic en wat volgens u de relevante afspraken hiervoor zijn.
3. De wijze waarop u Nuffic begeleidt en ondersteunt tijdens het gehele project en na ingebruikname.
4. De wijze waarop continuïteit van uw dienstverlening gedurende de gehele contractperiode wordt geborgd.
5. De wijze waarop u Nuffic ontzorgt. We zijn op zoek naar een contractpartner die ons zoveel mogelijk uit handen neemt en waar nodig (ongevraagd) advies geeft. Hoe pakt u dit aan?
6. Hoe gaat u na de implementatie om nieuwe wensen voor functionaliteiten die nog niet beschikbaar zijn in het product?
7. Hoe u met Nuffic samenwerkt en communiceert in de (aan)sturing en beheersing van de werkzaamheden, zodat de implementatie volgens afspraak (tijd, geld en kwaliteit) wordt opgeleverd. Wat heeft u hiervoor van Nuffic nodig.
8. Hoe zorgt u dat Nuffic tevreden is en blijft gedurende het contract? En hoe meet u dit? Wat heeft u hiervoor van Nuffic nodig?
9. Hoe de oplossing bijdraagt aan de beoogde de klant- en gebruikersvriendelijkheid. Hoe meet u en laat u aan Nuffic zien dat de gebruikers tevreden zullen zijn over de oplossing?

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningscriterium gelden de volgende beoordelingspunten:

- De mate waarin uw antwoord volledig, concreet en realistisch is uitgewerkt;
- De mate waarin uw antwoord Nuffic ontzorgt.
- De mate waarin uw antwoord bij de opdracht en opdrachtgever past.
- De mate waarin uw antwoord meerwaarde biedt boven de gestelde eisen.

- De mate waarin uw antwoord vertrouwen geeft dat de beschreven doelstelling wordt behaald.

Uw antwoord mag maximaal 3 A4 pagina's met lettertype Arial punt 10 behelzen. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling. Dit aantal A4 is inclusief eventuele bijlagen, grafieken, schema's en figuren.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningscriterium geldt het onderstaande beoordelingskader.

Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de offerteaanvraag. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.	100 % van het aantal punten
Goed	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de offerteaanvraag. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn goed uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Specifieke relevante bijzonderheden zijn niet aangeboden en/of er zijn bijzonderheden aangeboden die niet geheel aansluiten bij de wens van de Opdrachtgever.	80 % van het aantal punten (0.8 * aantal punten)
Voldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam is uw beantwoording slechts ten dele inhoudelijk relevant en/of toepasselijk ten aanzien van uitgevraagde onderdelen behorend bij de gunningscriteria. Uw beantwoording sluit slechts ten dele aan bij de wens(en) van de Opdrachtgever.	40 % van het aantal punten (0.4 * aantal punten)
Onvoldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u onvoldoende inhoudelijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft u slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten en de aangegeven doelstellingen.	0 % van het aantal punten
Slecht	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u niet in op hetgeen is uitgevraagd.	0 % van het aantal punten

SG4: Beheer en onderhoud

Doelstelling

Nuffic wil borgen dat de oplossing goed en veilig functioneert en blijft functioneren. Nuffic wenst een dienstverlening die maximaal aansluit op de doelstellingen genoemd in het beschrijvend document. Daarnaast wenst Nuffic een snelle en adequate reactie vanuit en ondersteuning van de supportafdeling van Inschrijver bij vragen en issues.

Inschrijver dient een SLA aan te leveren en besteedt in de uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

1. Een SLA minimaal conform het Programma van Eisen.

2. De wijze waarop u het beheer en onderhoud zal uitvoeren. Besteed in uw antwoord ook aandacht aan BIO-compliance en nieuwe wet- en regelgeving.
3. De aanpak voor het ontwikkelen en beschikbaar stellen van nieuwe functionaliteiten releases van de oplossing na ingebruikname door Nuffic. Ga hierbij ten minste in op de organisatorische en communicatieve aspecten.
4. De wijze waarop de beheerorganisatie is ingericht.
5. De wijze waarop overdracht van project (implementatie) naar beheerorganisatie intern is geborgd.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningscriterium gelden de volgende beoordelingspunten:

- De mate waarin uw antwoord concreet en realistisch is uitgewerkt.
- De mate waarin uw antwoord bij de opdracht en opdrachtgever past.
- De mate waarin uw antwoord meerwaarde biedt boven de gestelde eisen uit het Programma van Eisen.
- De mate waarin de continuïteit en kwaliteit van de vereiste en geboden dienstverlening is geborgd.

Uw antwoord mag maximaal 3 A4 pagina's exclusief SLA (onderdeel 1) met lettertype Arial punt 10 behelzen. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling. Dit aantal A4 is inclusief eventuele bijlagen, grafieken, schema's en figuren.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningscriterium geldt het onderstaande beoordelingskader.

Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de offerteaanvraag. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.	100 % van het aantal punten
Goed	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op alle uitgangspunten en doelstellingen van de offerteaanvraag. Alle elementen en aspecten van de aandachtspunten zijn goed uitgewerkt en inhoudelijk onderbouwd. Specifieke relevante bijzonderheden zijn niet aangeboden en/of er zijn bijzonderheden aangeboden die niet geheel aansluiten bij de wens van de Opdrachtgever.	80 % van het aantal punten (0.8 * aantal punten)
Voldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam is uw beantwoording slechts ten dele inhoudelijk relevant en/of toepasselijk ten aanzien van uitgevraagde onderdelen behorend bij de gunningscriteria. Uw beantwoording sluit slechts ten dele aan bij de wens(en) van de Opdrachtgever.	40 % van het aantal punten (0.4 * aantal punten)
Onvoldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u onvoldoende inhoudelijk in op de gevraagde elementen en	0 % van het aantal punten

	aspecten en/of heeft u slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten en de aangegeven doelstellingen.	
Slecht	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u niet in op hetgeen is uitgevraagd.	0 % van het aantal punten