

Bijlage 9

Gunningscriteria Kwaliteit

Behorende bij de Europese aanbesteding: “hosting, onderhoud, beheer en doorontwikkeling van Exact applicaties” met kenmerk: NIPV2022-EA-02954.

In dit document zijn de kwalitatieve gunningscriteria beschreven waarvan de inschrijvers in hun Inschrijving een uitwerking moeten geven. De eisen die Inschrijvers bij hun uitwerking in acht moeten nemen, zijn in deze bijlage beschreven. Deze gunningscriteria moeten Opdrachtgever helpen om de juiste leverancier te selecteren die de juiste dienstverlening tegen de juiste voorwaarden kan leveren.

Inschrijver dient bij de uitwerking van onderstaande onderdelen beknopt en duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de uitwerking en uitvoering rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbestedende Dienst in het Beschrijvend Document gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Als uit de uitwerking blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere gestelde eisen uit de Aanbestedingsstukken, dan kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

De door Inschrijver ingediende uitwerkingen dienen als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening. Daartoe worden de uitwerkingen van de onderstaande kwalitatieve gunningscriteria onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. De uitwerkingen moeten dus voldoende duidelijk en concreet zijn zodat de Inschrijver die ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan nakomen.

De manier waarop de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria wordt beoordeeld, is beschreven in paragraaf 9.2.1 en 9.3 van het Beschrijvend Document. In dit document wordt verder ingegaan op wat de Inschrijver moet uitwerken.

Criterium K1. – Transitiestrategie en migratie-aanpak (30 punten)

NIPV eist om bij de migratie van de on-premises omgeving naar een cloud-omgeving absoluut de bestaande omgeving, inrichtingen en basisfunctionaliteit te behouden zoals ze zijn, zoals ook is vereist in het Beschrijvend Document (hoofdstuk 3.3) dat onze doelstellingen schetst. Dit markeert het begin van de fase voor exploitatie en beheer. In dit kader willen we graag gebruikmaken van uw expertise als Inschrijver en deze aanvullen met de kennis die aanwezig is bij de Opdrachtgever. Daarom nodigen we u als Inschrijver uit om uw visie op de aanpak van de transitie met ons te delen.

Het aangeleverde plan van aanpak moet specifiek zijn voor Opdrachtgever en vormt de basis voor het definitieve plan van aanpak dat na contractondertekening in overleg wordt opgesteld.

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin in ieder geval het volgende wordt beschreven:

- Visie op de opgave (migratie van de on-premises omgeving naar een cloud-omgeving) en de aanpak die u wilt hanteren;
- De logische (deel)stappen en/ of fasen inclusief tijdspad waarin de transitie en migratieaanpak opgedeeld is en tot welke duidelijk omliggende tussen- en eindresultaten deze stappen leiden;
- Beschrijving van de benodigde samenwerking, taak- en verantwoordelijkheidsverdeling om de transitie- en migratiefase goed te laten verlopen;
- Specificatie van voorbereidende werkzaamheden voor Opdrachtgever om uw transitieaanpak te ondersteunen;
- De wijze waarop de transitie- en migratiefase wordt ingericht (denk hierbij aan de samenstelling van het projectteam, overlegstructuren, werkwijze, doorlooptijden, etc.);
- De wijze waarop wordt gerapporteerd en verantwoording wordt afgelegd over verrichte werkzaamheden en bereikte resultaten;
- De naar schatting door de Inschrijver (en door andere betrokken partijen) in te zetten capaciteit en deskundigheid in de transitiefase (in uren en dagen, naar functies);
- De projectbeheersing, met een beschrijving van de risico's (inclusief kans en impact van de risico's) die Inschrijver ziet (die buiten de controle van Inschrijver vallen) en de risico beheersende maatregelen die Inschrijver hierbij voorstelt;
- Randvoorwaarden en aannamen: een beschrijving van de voorwaarden waaraan in de transitiefase moet zijn voldaan, onder vermelding van de respectievelijke redenen van de aannamen die de basis vormen bij de aanpak in de transitiefase;
- De onderbouwing van de transitie- en migratie-inspanning in uren en de vertaling naar kosten, met een aparte opgave en onderbouwing van de tijdelijke voorzieningen voor deze migratie, dient u in te vullen in Bijlage 12 – Prijzenblad Exact.

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande aspecten te beschrijven op maximaal 6 pagina's A4-formaat (regelafstand 1, lettergrootte 10, lettertype Arial).
- Tijdens de aanbestedingsprocedure dient u een **presentatie op locatie Arnhem** te geven waarbij u de inhoud van dit subgunningscriterium zoals hierboven is beschreven, dient toe te lichten. De presentatie heeft als doel om Opdrachtgever meer inzicht te geven in de wijze waarop uw organisatie de beoogde ambitie, visie en doelen van NIPV gaat realiseren. De presentatie dient consistent te zijn met wat u in de beschrijving van dit gunningscriterium heeft

ingediend. U ontvangt in de week van 15-19 januari 2024 een uitnodiging voor de presentatie op 23 januari 2024.

De presentatie bestaat globaal uit onderstaande 3 onderdelen en duurt maximaal 1 uur.

1. De presentatie van gunningscriterium K1 (maximaal 30 minuten)
2. Na de presentatie is er gelegenheid tot het stellen van vragen. Daarnaast kunnen er ook vragen gesteld worden naar aanleiding van de overige ingediende stukken (circa 15 minuten)
3. Afronding

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium zal worden gelet op:

- De mate waarin Opdrachtnemer laat zien de Opdracht te doorgronden;
- De mate waarin professionaliteit en ervaring uit de beschrijving spreekt, voor zowel de inhoud als de benadering van de samenwerking;
- De mate waarin Inschrijver een overtuigend en realistisch plan en snel tijdspad weet te presenteren. Hoe sneller de transitie- en migratieperiode gerealiseerd kan worden des te hoger de beoordeling. Kwaliteit en een deugdelijke transitie en migratie gaan echter wel voor op snelheid;
- Mate waarin uw dienstverlening aansluit bij Opdrachtgever of de verwachtingen van Opdrachtgever overtreft;
- De mate waarin Inschrijver de juiste risico's signaleert en het effectieve maatregelen treft;
- De mate waarin en wijze waarop Opdrachtgever ontzorgd wordt (minimale belasting voor Opdrachtgever en gebruikers) en de transitie en migratie zo soepel mogelijk verloopt;
- De mate waarin continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd, inclusief kennisoverdracht;
- De mate waarin een duidelijke logica/gedachte zit achter de gemaakte keuzes;
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

De presentatie wordt niet afzonderlijk beoordeeld, maar geldt als een toelichting op de schriftelijk uitwerking van Criterium K1. Het geheel van de schriftelijke uitwerking en de presentatie van criterium K1 wordt beoordeeld.

Criterium K2. – Prestatieplan (20 punten)

De functioneel beheerders van NIPV moeten bij incidenten en supportverzoeken (bijvoorbeeld vragen over het gebruik van Exact Globe modules zoals WMS, bugs in Exact Synergy en/of Exact Globe) goed worden ondersteund en ontzorgd worden. U levert een beschrijving hoe u deze ondersteuning gaat organiseren. Ook beschrijft u op welke manier een duurzame relatie met NIPV onderhouden kan worden die waarde verhogend is voor beide partijen.

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin in ieder geval het volgende wordt beschreven:

Ondersteuning

- De wijze waarop Inschrijver zorgt dat NIPV inzicht heeft in de openstaande incidenten en supportverzoeken;
- De wijze waarop Inschrijver borgt dat u bij incidenten en supportverzoeken tijdig de benodigde expertise beschikbaar stelt aan en gedurende de looptijd van de Overeenkomst behouden blijft voor aan NIPV;

- De wijze waarop Inschrijver borgt dat Inschrijver incidenten en supportverzoeken tijdig en naar tevredenheid afhandelt en de wijze waarop u gebruikersvragen oppakt en beantwoordt. Geef hierbij ook inzicht in uw escalatieproces wanneer een oplossing niet naar tevredenheid is afgehandeld;
- Geef aan welke opleidingen, trainingen en andere vormen van kennis- en ervaringsoverdracht door Inschrijver worden geboden voor functioneel beheerders.

KPI's

- Wat Inschrijver gaat doen om de KPI's (eisen 47 en 51) zoals opgenomen in het Programma van Eisen te realiseren. Welke maatregelen Inschrijver gaat treffen, welke middelen Inschrijver hiervoor gaat inzetten en hoe. Daarnaast dient Inschrijver ook te benoemen wat de verwachte effecten van deze maatregelen zijn;
- Welke maatregelen Inschrijver neemt indien de KPI's zoals opgenomen in het Programma van Eisen niet worden gerealiseerd. Inschrijver geeft aan hoe deze maatregelen bijdragen aan het herstellen en uiteindelijk behalen van deze KPI's;
- Welke extra KPI's en/ of verbeterde KPI's vanuit het Programma van Eisen Inschrijver zonder additionele kosten kan leveren.

Samenwerking

- Geef aan op welke wijze u met ons gaat samenwerken de komende jaren? Ga hierbij in op de volgende gewenste aspecten van samenwerken: gericht op flexibiliteit, open houding, al doende leren. Geef ook aan op welke wijze we gaan borgen dat we dit alle contractjaren kunnen blijven doen.

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal 5 pagina's A4-formaat (regelafstand 1, lettergrootte 10, lettertype arial).

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium zal worden gelet op:

- De mate waarin NIPV inzicht heeft in de openstaande incidenten;
- De mate waarin Inschrijver borgt dat bij incidenten tijdig de benodigde expertise beschikbaar wordt gesteld aan NIPV;
- De mate waarin Inschrijver borgt dat Inschrijver incidenten tijdig en naar tevredenheid afhandelt, de wijze waarop u gebruikersvragen oppakt en beantwoordt;
- De mate waarin Inschrijver flexibel kan zijn in het uitvoeren van haar dienstverlening;
- De mate waarin opleidingen, trainingen, productondersteuning op de Exact omgeving en andere vormen van kennis- en ervaringsoverdracht door Inschrijver worden geboden voor functioneel beheerders.
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat hij de KPI's zal realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld;
- De mate waarin de maatregelen die Inschrijver onderneemt bij het niet behalen van de KPI's resulteren in het herstellen en uiteindelijk behalen van de KPI's;
- De mate waarin de extra KPI's en verbeterde KPI's relevant zijn voor de dienstverlening, des te hoger de beoordeling.
- De mate waarin de voorgestelde maatregelen bijdragen aan een duurzame relatie met NIPV die waarde verhogend is voor beide partijen (gericht op flexibiliteit, open houding, al doende leren)
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

Criterium K3. – Gebruikersinterface (10 punten)

Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die gedurende de looptijd van de Overeenkomst zowel in staat is advies te kunnen geven over de gebruikersinterface van de Exact Synergy omgeving als in staat is de gebruikersinterface van de Exact Synergy omgeving in te richten en te optimaliseren. Voor de wensen ten aanzien van de gewenste optimalisaties verwijzen we naar de beoordelingselementen.

Daarom nodigen we u uit om in dit gunningscriterium aan te geven welke mogelijkheden u ziet voor verbeteringen in de gebruikersinterface bij gebruik van meerdere portalen voor verschillende soorten gebruikers. Zie bijlage 13 voor een huidige weergave van de NIPV Synergy omgeving en tijdschrijven.

Het verbeteren van een gebruikersinterface door middel van meerdere portalen kan een complexe taak zijn, maar het is van cruciaal belang om de gebruikerservaring binnen NIPV te optimaliseren en de efficiëntie te verhogen.

U wordt gevraagd een beschrijving toe te voegen bij dit gunningscriterium waarbij u dient in te gaan op de volgende aspecten:

- Welke mogelijkheden ziet u voor verbeteringen van de gebruikersinterface voor dit contract met de inzet van bijvoorbeeld meerdere portalen per soort gebruiker? U wordt gevraagd in dit gunningscriterium een voorbeeld toe te voegen van een door u toegepaste gebruikersinterface waarbij sprake is van meerdere portalen waarbij u ingaat op de volgende onderwerpen:
 - Wat is het doel van deze gebruikersinterface?
 - Voor welk soort gebruikers is deze interface ontworpen?
 - Welke elementen en functies zijn opgenomen in de gebruikersinterface?
 - Hoe is de navigatie in de gebruikersinterface georganiseerd?
 - Is er een specifiek ontwerpthema of stylesheet gevolgd?
 - Hoe is de responsiviteit op verschillende schermformaten en apparaten?
 - Welke interactiemethoden worden ondersteund, zoals klikken, vegen, typen, stemopdrachten, etc.?
 - Zijn er feedbackmechanismen voor gebruikers om hun ervaring te verbeteren?
 - Zijn er plannen voor toekomstige gebruikersinterface -updates of verbeteringen?

Laat, eventueel ondersteund door beeldmateriaal (printscreens), zien in hoeverre de door u voorgestelde gebruikersinterface het gebruikersgemak optimaliseren en de efficiëntie verhogen. U wordt gevraagd inzicht te geven in het ontwerp en de functionaliteit van een gebruikersinterface, evenals in mogelijke verbeterpunten.

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal 4 pagina's A4-formaat (regelaafstand 1, lettergrootte 10, lettertype arial). Het toe te voegen beeldmateriaal mag maximaal 4 pagina's A4-formaat zijn naast de uitwerking van de vragen.

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium zal worden gelet op:

- Automatisering: de mate waarin de voorstellen efficiënt zijn en zoveel mogelijk geautomatiseerd. Daarmee wordt bedoeld dat gebruiker zijn/haar doel efficiënt kan bereiken of de taak kan voltooien, zonder onnodige muisklikken, onnodige pop-ups of schermen te

openen, zonder informatie te moeten kopiëren, etc. Ook flexibele en efficiënte zoekmogelijkheden zullen hier getoetst worden.

- **Overzichtelijk en Intuïtief:** De mate waarin de schermbeelden overzichtelijk zijn. Dit uit zich bijvoorbeeld in een kernachtige directe weergave van verschillende soorten informatie, dan wel een eenvoudige ontsluiting daarvan met minimale inspanning vanuit het eerste resultaatsscherm. En de mate waarin de gebruikersinterface intuïtief is en (vrijwel) zonder raadplegen van een handleiding bediend kan worden. Dit uit zich bijvoorbeeld in heldere en goed leesbare schermteksten en logische volgorden van acties.
- **Uniformiteit in ontwerp:** De mate waarin alle portalen een uniform ontwerp en lay-out hebben. Dit helpt gebruikers om gemakkelijker te schakelen tussen portalen omdat ze bekend zijn met de navigatie en de structuur.
- **Consistente navigatie:** De mate waarin de navigatie-elementen zoals menu's, knoppen en links over de portalen heen consistent zijn. Dit vermindert verwarring en maakt het voor gebruikers gemakkelijker om te vinden wat ze nodig hebben.
- **Dashboardpersonalisatie:** De mate waarin gebruikers hun dashboards kunnen aanpassen om de informatie te tonen die voor hen het meest relevant is. Dit kan de bruikbaarheid van de portalen verbeteren.
- **Geavanceerde zoekfunctionaliteit:** De mate waarin een krachtige zoekfunctie mogelijk is die over alle portalen zoekt en relevante resultaten teruggeeft. Dit maakt het voor gebruikers gemakkelijk om specifieke informatie te vinden.