

Bijlage 5 Programma van wensen

Europees openbare aanbesteding Herconfiguratie CRM Dynamics

Referentie: 2024/EACRMDynamics/JT

Versie: V1.0

Algemeen:

Uw uitwerking van de wensen, lees antwoorden, kunt u in een **apart document (eigen format in pdf)** aan uw Inschrijving toevoegen.

Let wel; Er geldt een maximumaantal pagina's van **17** in A4, minimaal lettertype 10. Eventuele bijlagen, schema's en afbeeldingen zijn daarbij meegerekend. Indien het aantal maximaal in te dienen pagina's overschreden wordt, worden de pagina's die dit aangegeven aantal overschrijden neutraal of niet beoordeeld.

De eisen en alle in uw wensuitwerking geformuleerde en ingediende aspecten en/of doelstellingen dienen in de totaalprijs te zijn opgenomen (lees: **inclusief**).

De verschillende onderdelen die beschreven zijn bij wens 1 tot en met 5 zullen als een geïntegreerd geheel per wens worden beoordeeld, waarbij de totale prestatie op deze onderdelen in overweging wordt genomen voor de toe te kennen score.

Wens 1: Functionele wensen

Doelstelling:

BUas hecht waarde aan een goed werkende functionaliteit in zijn algemeenheid, maar heeft aandacht voor een aantal specifieke gebieden. Het doel hierbij is dat de (workflow) inrichting het proces ondersteund, intuïtief, gebruiksvriendelijk en efficiënt is voor zowel de student, het (stage)bedrijf als de BUas medewerkers.

Beschrijving:

Geef aan op welke wijze de volgende zaken kunnen worden gerealiseerd, eventueel middels een onderbouwing met screenshots of afbeeldingen. Gebruik bijlage 7, 8 en het programma van eisen als uitgangspunt voor het beantwoorden van de vragen. Bijlagen 7 en 8 geven inzicht in hoe BUas deze processen ziet en mogen worden geoptimaliseerd naar inzicht van inschrijver (zijn geen eisen).

1. *Workflow en procesondersteuning*
 - a. Welke tooling wordt ingezet en hoe wordt deze gebruikt voor het modelleren en configureren van workflows? Ga onder andere in op werkwijze, ontwerp en realisatie van een workflow door inschrijver (eis 8 – deel 1).
 - b. Hoe kan een workflow worden aangepast in eigen (BUas)beheer? Beschrijf op welke manier(en) dit mogelijk is.
2. *Workflow aanmaken stageplaatsen BUas v1.0 (Bijlage 7)*
 - a. Relatiegegevens
 - i. BUas wenst dat relatiegegevens in alle processen die plaats vinden in CRM gemakkelijk en snel, met zo veel mogelijk informatie, te raadplegen zijn (o.a. eis 12, 13 - deel 1). Hoe worden de relatiegegevens die integraal zijn opgeslagen zichtbaar in andere processen? Geef inzicht in het proces en de weergave.
 - ii. Hoe kunnen studenten of medewerkers die geen hoofd gebruikers in CRM zijn, inzicht krijgen in de BUas brede “relatiegegevens” (met bepaalde afscherming/ rekening houdend met de AVG)? Beschrijf op welke manier(en) dit mogelijk is.
 - b. Vacature portal
 - i. BUas wenst dat stagevacatures op een moderne manier worden getoond, passend bij de belevingswereld van de studenten en bedrijven (eis 24 – deel 1), maar ook dat het stageproces zo veel mogelijk wordt ondersteund voor de placement coördinatoren. Geef inzage in de weergave en (beheer)mogelijkheden van de vacatureportal voor de gebruikers (aan de voorkant en achterkant).
 - ii. Welke inzage en beheerrechten hebben externe bedrijven in de actuele vacatureportal (eis 28, 29 – deel 1)? Hoe werkt dit in de praktijk?
3. *Workflow uitvoering stage BUas v1.0 (Bijlage 8)*

Beschrijf en laat zien hoe de placement coördinator de volgende informatie ziet. Ga hierbij in op de diverse mogelijkheden en voordelen van de weergave:

- a. Weergave in CRM van de initiële studenten die in aanmerking komen om op stage te mogen gaan en verloop van toegevoegde of afgevallen studenten voor de start van het stageproces middels synchronisatie (o.a. eis 30 en 35 – deel 1).
 - b. Wat zijn de mogelijkheden om een actueel (grafisch totaal) overzicht met diverse gegevens te tonen? Denk daarbij aan: stagetrajecten per opleiding, leerjaar, specialisatie, semester en klas in de tijd weergegeven (kalender overzicht) (o.a. eis 36 – deel 1).
 - c. Hoe kan het stageproces per student worden opgevolgd na start van de stage tot aan de evaluatie (eis 44 - deel 1)? Hoe kan hierover worden gerapporteerd en hoe wordt de placement coördinator genotificeerd?
4. *Communicatie*
- a. Voorziet de herconfiguratie in interactieve communicatiemogelijkheden, zoals bijvoorbeeld een geïntegreerde chatbot en chatfunctie? Zo ja, geef aan hoe dit werkt, eruitziet en met wie er gecommuniceerd kan worden.
5. *Crisisbeheersing en calamiteiten*
- a. Ligt toe welke mogelijkheden de inrichting heeft in geval van crisisbeheersing en calamiteiten het systeem kan ondersteunen (aanvullend op eis 59 – deel 1)?

Beoordeling:

Uw uitwerking wordt beoordeeld op de aspecten:

- Relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- Te nemen stappen in het proces zijn zo efficiënt/gemakkelijk mogelijk (aantal clicks zijn minimaal en zo veel mogelijk gebruik gemaakt van standaardisatie, geen maatwerk);
- Gebruiksvriendelijkheid (inrichting wijst zichzelf, intuïtief);
- Look en feel; overzichtelijk, modern, rustig, eenvoudig;
- Compleetheid van de beantwoording. In welke mate is de inschrijver ingegaan op alle genoemde aspecten;
- De mate van toegevoegde waarde voor BUAs;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.

Wens 2: Koppelingen

Doelstelling:

BUas streeft naar CRM Dynamics optimaal integreert met andere applicaties in de BUas infrastructuur. Daarbij is het voor BUas belangrijk dat de opdrachtnemer flexibel is, goed kan ondersteunen en adviseren en in samenspraak met leveranciers van te integreren systemen de regie voert op realisatie.

Optimaal wordt in dit geval gedefinieerd door BUas als:

- Zoveel mogelijk informatie en functionaliteit benaderbaar is via één interface;
- Is één interface niet mogelijk, dan direct (naadloos) schakelen tussen applicaties.

Als minder optimaal wordt beschouwd een link wat een andere applicatie opent bij het aanklikken.

Beschrijving:

Beschrijf bondig op welke wijze uw aangeboden oplossing geïntegreerd (kan) word(en)t met de vereiste overige applicaties. Ga hierbij in op de technische integratie (backend), de user-experience (front-end) en uw verwachtingen van BUas' medewerkers en derde partijen van genoemde overige applicaties.

- Vereiste applicaties:
 - Osiris
 - Brightspace
 - MSOffice 365
 - Signrequest
- Optionele (latere) afname:
 - BUas Datawarehouse (gebruik makend van Azure datalake)
 - MS Sharepoint

Prijzen kunnen worden opgenomen in het prijzenblad.

Beoordeling:

Uw uitwerking wordt beoordeeld op de aspecten:

- Volledigheid, relevantie, bondig en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate van toegevoegde waarde voor BUas;
- Mate van beheer(s)baarheid voor BUas versus ondersteuning opdrachtnemer;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.

Wens 3: Service Level Agreement

Doelstelling:

BUas vindt het belangrijk dat er een kwalitatief goede dienst wordt geleverd, waarin onder andere een adequate ondersteuning en de prestaties van zowel het systeem als de leverancier geborgd zijn. Dit onder normale omstandigheden als in het geval van calamiteiten.

Beschrijving:

BUas wil hierbij de gemaakte afspraken vastleggen in een Service Level Agreement. Hierin wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst om deze later te kunnen toetsen. Van Inschrijver wordt minimaal een SLA, eventueel met DAP (Dossier Afspraken en Procedures), op hoofdlijnen verwacht overeenkomstig het programma van eisen.

U kunt de SLA als apart document aanleveren (vorm vrij, geen maximumaantal pagina's – **telt niet mee in het totale aantal pagina's**). In de SLA dient inschrijver in te gaan op de volgende zaken (als de vraag al beantwoord is in de standaard SLA van inschrijver, graag een verwijzing naar de tekst):

- Hoe de toegang en de interactie in geval van incidenten en wijzigingen met opdrachtnemer (bijvoorbeeld een helpdesk) geborgd is en verloopt;
- Communicatie en escalatiematrix na de implementatie;
- Incidentregistratie, ticketing en tracking, inclusief status en borging;
- Oplostijden op basis van prioritering;
- Manier van wijzigingsbeheer;
- De wijze waarop uw systeem operationeel geborgd is en storingen worden gemeld;
- Melden van onderhoud en updates;
- Manieren van rapporteren door inschrijver;
- Overige relevante KPI's;
- Exit regeling of strategie en mate van overdraagbaarheid aan een toekomstige leverancier.

De SLA wordt samen met BUas voorafgaand aan de implementatie definitief vastgesteld.

Beoordeling:

Uw uitwerking wordt beoordeeld op de aspecten:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord.
- De mate waarin BUas het aannemelijk acht dat alle elementen aanwezig zijn om de samenwerking op het gebied van beheer succesvol te laten zijn;
- Het niveau van de dienstverlening/beschikbaarheid;
- Compleetheid;
- Meetbaar en controleerbaar tijdens de uitvoering;
- Praktische toepasbaarheid;

- De mate van faciliteren van BUAs;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.

Wens 4: Implementatieplan

Doelstelling:

BUAs hecht er veel waarde aan dat de herconfiguratie zowel technisch als functioneel en organisatorisch succesvol geïmplementeerd wordt. De doelstelling van de implementatie is dat het gehele systeem in het studiejaar 2025-2026 zowel technisch als functioneel en organisatorisch in gebruik genomen wordt en dat alle betrokken gebruikers daarvoor ruimschoots voldoende getraind en geïnformeerd zijn.

Beschrijving:

Geef door middel van een plan van aanpak voor de implementatie van de herconfiguratie aan hoe u dit gaat realiseren, rekening houdend met hetgeen in het Aanbestedingsdocument is beschreven. U dient bij het beantwoorden in te gaan op de volgende zaken:

1. Visie op partnerschap;
 - a. Vormgeving samenwerking
 - b. Borging continuïteit van in te zetten medewerkers van opdrachtnemer tijdens het project
2. Implementatieplan;
 - a. Gehanteerde methodiek
 - b. Globale inschatting scope (wat behoort wel en expliciet niet bij oplevering project)
 - c. Voorstel te hanteren projectorganisatie (BUAs en opdrachtnemer)
 - d. Fasering en mijlpalen, inclusief nazorgfase
 - e. Voorstellen op te stellen project tools (bijv. testplan, conversieplan, adoptieplan, e.d.)
 - f. Procedure melden en behandelen van knelpunten/verbeterpunten
 - g. Communicatie intern en extern tijdens de implementatie
3. Voorstel voor trainingen van medewerkers;
 - a. Gebruikte methodiek
4. Risico's en beheersmaatregelen in de implementatie.

Beschrijf bij punt 1, 2 en 3 de stappen/taken, rollen en verantwoordelijkheden (voor BUAs en u als inschrijver), de geschatte tijdsbesteding en doorlooptijd.

Beoordeling:

Uw uitwerking wordt beoordeeld op de aspecten:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;

- Praktische toepasbaarheid;
- Mate waarin BUas wordt gefaciliteerd;
- Mate waarin de risico's worden beheerst;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.

Wens 5: Productontwikkeling

Doelstelling:

BUas vindt het belangrijk dat de toekomstige Opdrachtnemer zich committeert aan een structurele doorontwikkeling van het product, waarbij aansluiting bij de behoeften van het Nederlandse Hoger Onderwijs over een langere periode in de toekomst geborgd is.

Beschrijving:

U dient bij het beantwoorden in te gaan op de volgende zaken:

- Geef aan wat uw toekomstvisie is op het gebied van doorontwikkeling van het te implementeren product.
- Beschrijf in de vorm van een roadmap, welke functionaliteiten u op hoofdlijnen de komende 4 jaar denkt te gaan ontwikkelen en implementeren;
- Hoe BUas gebruikers invloed kunnen uitoefenen op deze visie en eventuele prioritering hierin.

Beoordeling:

Uw uitwerking wordt beoordeeld op de aspecten:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate waarin het passend is binnen het Nederlandse Hoger Onderwijs (en bij BUas);
- De mate waarin de beschreven punten aantoonbaar worden gerealiseerd;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.

Wens 6: Prijs

U wordt verzocht Standaardformulier 2 in te vullen en bij uw inschrijving te voegen.