

Bijlage 7. Kwaliteitsthema's

**Kwaliteitsthema's ten behoeve van de aanbesteding ICT-Werkplek-,
Kantoorautomatiserings- en Netwerkdiensten met kenmerk TN 469208.**

Inhoud

K1: Visie op dienstverlening	2
K2: Partnership	3
K3: Implementatie en adoptie	5
K4: Digitale werkplek.....	7
K5: Samenwerking helpdesk 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e lijns	9
K6: Hardware (DAAS)	12
K7: Referenties	14

K1: Visie op dienstverlening

Toelichting

Opdrachtnemer wordt gevraagd om een schriftelijke uitwerking te geven over de visie op de ontwikkelingen in de Gemeentelijke markt en ICT. Opdrachtnemer dient aan te geven op welke wijze deze visie wordt toegepast in de dienstverlening zodat deze passend en toekomstbestendig is voor de Opdrachtgever. In de uitwerking is rekening gehouden met de gewenste situatie en de eisen uit het Programma van Eisen. In de beschrijving verwacht de Opdrachtgever onderstaande elementen terug te zien:

- De visie van de ontwikkelingen binnen de gemeentelijke markt;
- De visie van de ontwikkelingen binnen de ICT;
- Hoe deze toekomstige ontwikkelingen worden vertaald naar de inzet van de dienstverlening/oplossing binnen de Opdrachtgever;
- Een beschrijving van de diensten die Opdrachtnemer zal inzetten (onderverdeeld naar diensten benodigd voor het PvE en aanvullende diensten);
- De wijze waarop de oplossing toekomstbestendig blijft cq meebeweegt met de ontwikkelingen binnen de contractperiode;
- Op welke diensten Opdrachtnemer zich in de toekomst wilt versterken.

Daarnaast mag de Opdrachtgever vragen stellen over bovenstaande punten tijdens een presentatie en dient de Opdrachtnemer deze mondeling nader toe te lichten waar nodig.

Vorm

Schriftelijk en eventueel behandeling van aanvullende vragen tijdens een presentatie.

Beoordeling

- Mate waarin Opdrachtnemer concreet de benoemde elementen heeft uitgewerkt;
- Mate waarin Opdrachtnemer ontwikkelingen borgt in de dienstverlening;
- Mate waarin Opdrachtnemer een passend en toekomstbestendig dienstenpakket aanbiedt;
- De wijze waarop Opdrachtnemer binnen de contractperiode ervoor zorgdraagt dat de ICT-omgeving actueel blijft;
- De wijze waarop Opdrachtnemer zich door ontwikkelt in haar dienstverlening;
- De mate waarin de visie aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van innoverende en/of toegevoegde waarde.

Voorwaarden

Uitwerking K1 dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal vier (4) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

K2: Partnership

Toelichting

Door continuering van het uitbesteden van het eigendom van de ICT-service en verder uitbesteden van het beheer is het doel van de Opdrachtgever om meer tijd vrij te maken binnen de eigen beheerorganisatie. Zo komt er meer tijd vrij voor ondersteuning van de medewerkers van de Opdrachtgever en de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. De leverancier is verantwoordelijk voor een goede, moderne en stabiele IT-omgeving en de Opdrachtgever is hier regievoerder. Het gaat hier om een partnership waar de ICT – dienstverlener fungeert als spin in het web voor al onze IT-aangelegenheden.

De Opdrachtgever zoekt een partnership met een dienstverlener die, met het oog op de toekomstige ontwikkelingen, zorg draagt voor de ICT – dienstverlening, het hosten van de ICT -infrastructuur diensten én volledig kan ontzorgen voor de technische en beheersmatige activiteiten rondom de ICT-keten.

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de leverancier proactief handelt en meedenkt, ook op het gebied van nieuwe ontwikkelingen, bekend is met de Gemeentelijke omgeving (waaronder wet- en regelgeving) en de ontwikkelingen die daarin spelen, bijdraagt aan kostenbeheersing, zorgt voor gebruikersvriendelijkheid en veiligheid van de oplossing, bekend is met de zaken die er binnen een Opdrachtgever spelen en tenslotte daar waar nodig kennis uitwisselt met de Opdrachtgever. Daarnaast hecht Opdrachtgever belang aan het waarborgen van marktconformiteit gedurende de gehele looptijd vanuit de perspectieven dienstverlening, functionaliteit en kosten.

Opdrachtnemer dient inzichtelijk te maken hoe het partnership eruit gaat zien gedurende de contractperiode, rekening houdend met bovenstaande. Opdrachtnemer wordt gevraagd om onderstaande punten mee te nemen in de uitwerking:

- Hoe overlapt of verschilt de visie van uw organisatie met die van de Opdrachtgever en hoe vertaalt u uw organisatie visie naar een partnership met de Opdrachtgever;
- Hoe wordt het partnership vormgegeven gedurende de gehele contractperiode, zowel tijdens de implementatie- als de beheerperiode;
- Welke rol- en taakverdeling voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever hoort bij het partnership en hoe wordt dit geborgd en periodiek geëvalueerd;
- Welke concrete zaken Opdrachtnemer in zijn organisatie heeft geborgd om invulling te geven aan datgene wat de Opdrachtgever graag terugziet in een partnership;
- Hoe de Opdrachtnemer zorgt voor de waarborging van marktconformiteit gedurende de gehele looptijd vanuit de perspectieven dienstverlening, functionaliteit en kosten;
- Hoe Opdrachtnemer zijn rol binnen de IT-keten van de Opdrachtgever, nu maar ook in de toekomst, inzet.

Daarnaast mag de Opdrachtgever vragen stellen over bovenstaande punten tijdens een presentatie en dient de Opdrachtnemer deze mondeling nader toe te lichten waar nodig.

Vorm

Schriftelijk en eventueel behandeling van aanvullende vragen tijdens een presentatie.

Beoordeling

- Mate waarin Opdrachtnemer concreet de benoemde elementen heeft uitgewerkt, rekening houdend met de beschreven situatie van de Opdrachtgever;
- Mate waarin het antwoord zorgt voor optimaal partnership en ontzorgend is ten aanzien van de Opdrachtgever;
- Mate waarin de Opdrachtnemer concrete zaken heeft georganiseerd om invulling te geven aan punten die de Opdrachtgever van belang acht rondom het partnership;
- De wijze waarop de Opdrachtnemer invulling geeft aan zijn rol binnen de IT-keten;
- De mate waarin het partnership aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van pro activiteit, innoverende en/of toegevoegde waarde en er sprake is van hoogwaardige kwaliteit van de aangeboden samenwerking.

Voorwaarden

Uitwerking K2 dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal vier (4) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

K3: Implementatie en adoptie

Toelichting

Opdrachtnemer draagt zorg voor de implementatie en transitie naar de nieuwe ICT-omgeving. De Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren waarin ervaring/deskundigheid op dit vlak wordt aangetoond. Daarbij hecht de Opdrachtgever veel waarde aan de adoptie van de digitale werkplek. De adoptie onder eindgebruikers is namelijk een belangrijke succesfactor voor deze opdracht. Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer tevens een adoptieplan aan te leveren.

Opdrachtnemer wordt gevraagd om in het implementatie- en adoptieplan onderstaande punten te laten terugkomen:

- Een omschrijving van de implementatiewerkzaamheden inclusief de Microsoft tenant;
- Hoe de Opdrachtnemer het third party management met de latende partij gaat vormgeven;
- Een planning van alle omschreven werkzaamheden; rekening houdend met de inzet van de medewerkers van Opdrachtgever en uw eigen medewerkers;
- Hoe de Opdrachtgever in een vroeg stadium de omgeving functioneel kan testen;
- Een omschrijving en planning van de werkzaamheden van de conversie, incl. proefconversie;
- Een communicatieplan en eventueel escalatiematrix;
- Een overzicht met afhankelijkheden en randvoorwaarden voor een succesvolle migratie/transitie;
- De wijze waarop de doorlooptijd wordt geborgd t.a.v. implementatieperiode;
- Wat mogelijke risico's en bijbehorende maatregelen zijn om de risico's op te vangen;
- Opleiding en documentatie voor eindgebruikers;
- De wijze waarop u de nazorg invult;
- Invulling gebruikersadoptie.

Daarnaast mag de Opdrachtgever vragen stellen over bovenstaande punten tijdens een presentatie en dient de Opdrachtnemer deze mondeling nader toe te lichten waar nodig.

Vorm

Schriftelijk en eventueel behandeling van aanvullende vragen tijdens een presentatie.

Beoordeling

- Mate waarin Opdrachtnemer concreet de benoemde elementen van het implementatieplan heeft uitgewerkt;
- Mate waarin het implementatieplan haalbaar en realistisch is;
- Wijze waarop Opdrachtnemer de conversie vormgeeft;
- De mate waarin het conversieplan haalbaar en realistisch is;
- Wijze waarop Opdrachtnemer de adoptie van de digitale werkplek vormgeeft;
- De wijze waarop Opdrachtnemer opleiding toepast;
- De wijze waarop Opdrachtnemer de nazorg uitvoert;

- De mate waarin de dienstverlening aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van innoverende en/of toegevoegde waarde en er sprake is van hoogwaardige kwaliteit van de aangeboden dienstverlening.

Voorwaarden

Uitwerking K3 dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal acht (8) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

K4: Digitale werkplek

Toelichting

Opdrachtnemer wordt gevraagd om een beschrijving incl. schermvoorbeelden te verstrekken van de standaard digitale werkplek en het functioneren daarvan. In de schriftelijk uitwerking dient de Opdrachtnemer minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Het inlogproces, wat zie je als je de laptop aan zet en inlogt?
- Hoe zit het portaal eruit (startpagina) en welke opties zijn er, hoe ziet de intranet functionaliteit uit (is dit via een app op een mobiel apparaat te benaderen)?
- Hoe ziet het startmenu eruit, kunnen alle applicaties ook geopend worden via het startmenu, en niet alleen via het portaal?
- Office lokaal
 - Hoe kunnen documenten worden opgeslagen / geopend worden van de traditionele netwerkschijven?
- Verkenner, zijn de netwerkschijven ook hier nog beschikbaar?
- Remote app – een legacy applicatie die centraal wordt aangeboden en op een server in het eigen serverpark is geïnstalleerd.
 - Hoe wordt deze gestart (alleen app, niet een volledige desktop)?
 - Kunnen bestanden worden geopend en opslagen op de netwerkdrives, SharePoint of OneDrive binnen de Remote app?
- Een webserver die niet extern beschikbaar is, moet wel bereikbaar zijn voor medewerkers via hun laptop. Hoe wordt er een verbinding met het datacenter op gebouwd zodat dit mogelijk is? Hierbij gaat het niet op een remote app, maar binnen de webbrowser van de laptop.
- Hoe werkt het afdrukken naar follow-me netwerkprinters?
- Hoe ziet het werken op een tablet (iPad Pro) eruit?

Daarnaast dient Opdrachtnemer, geheel kosteloos een demo op locatie van de digitale werkplek te verzorgen. Hierbij dient de Opdrachtnemer tenminste bovenstaande onderdelen te demonstren. Opdrachtnemer dient een zo realistisch mogelijke demo omgeving te realiseren. Afwijkingen in de demo ten opzichte van de aanbestedingsleidraad en eisen zijn niet toegestaan.

Vorm

Schriftelijk en presentatie/demo waar enkel de presentatie/demo beoordeeld wordt.

Beoordeling

De demo wordt beoordeeld op:

- Functionaliteit van de werkplekomgeving;
- Gebruikersvriendelijkheid van de werkplek voor eindgebruiker;
- Snelheid van het opstarten van de omgeving;
- De wijze waarop de legacy-applicatie kan worden benaderd;
- De intranetfunctionaliteit van de digitale werkplek;
- De wijze waarop fileshares vanuit de werkplek kunnen worden benaderd;
- De mate waarin de werkplek aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van innoverende en/of toegevoegde waarde en er sprake is van hoogwaardige kwaliteit van de aangeboden oplossing.

Voorwaarden

Uitwerking K4 dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal vijf (5) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

Eisen aan de demo:

- Opdrachtnemer heeft 30 minuten de tijd om de functionaliteiten en werkwijze van de aangeboden oplossing te demonstreren aan de beoordelaars;
- De opbouw van de demo is conform bovengenoemde onderwerpen.

K5: Samenwerking helpdesk 1^e, 2^e en 3^e lijns

Toelichting

In onze visie streven we naar een naadloze samenwerking tussen de interne servicedesk van de Opdrachtgever (genaamd Team Tom) en de servicedesk van de Opdrachtnemer. De servicedesk van de Opdrachtgever fungeert als het Single Point of Contact (SPoC) waar alle telefoontjes en e-mails/tickets binnenkomen. Dit centrale punt zorgt voor een efficiënte en consistente afhandeling van meldingen.

Bij binnenkomst worden alle meldingen door de Opdrachtgever beoordeeld. Functionele meldingen worden direct door de interne servicedesk afgehandeld. Het zwaartepunt van het aantal meldingen zal functioneel van aard zijn, wat betekent dat de meeste meldingen intern kunnen worden opgelost. Wanneer een melding echter een technische aard blijkt te hebben, wordt deze doorgezet naar de eerste-lijn technische ondersteuning van de Opdrachtnemer. Dit doorzetten kan zowel telefonisch als geautomatiseerd via het ticketsysteem gebeuren. Om de samenwerking te optimaliseren, overwegen we de ticketsystemen van beide partijen aan elkaar te koppelen. Dit zorgt ervoor dat meldingen aan beide kanten synchroon blijven lopen en dat er altijd een up-to-date overzicht is van de status van een ticket. Een alternatief is dat de gemeente direct in het systeem van de Opdrachtnemer werkt, wat de communicatie en afhandeling verder kan stroomlijnen.

Het is cruciaal dat het SPoC bij de gemeente ligt, zodat alle telefoontjes van de medewerkers van de gemeente door hen worden opgenomen. Dit zorgt voor een uniforme ervaring voor de medewerkers en een duidelijke verantwoordelijkheid voor de afhandeling van meldingen. Tevens zijn de medewerkers van de gemeente reeds gewend met de rol van Team Tom.

Daarnaast willen investeren we in training en documentatie om ervoor te zorgen dat medewerkers van beide servicedesks goed op de hoogte zijn van de processen en systemen. Regelmatige monitoring en evaluatie van de prestaties, aan de hand van duidelijke KPI's en SLA's, helpen ons om continu te verbeteren en de samenwerking verder te versterken.

Met deze visie willen we een efficiënte en effectieve servicedesk creëren die de medewerkers van de gemeente optimaal ondersteunt en tegelijkertijd een sterke samenwerking met de Opdrachtnemer bevordert.

- Opdrachtgever voorziet in een 1e- en 2e-lijns servicedesk voor het behandelen van functionele vragen.
- De Opdrachtgever vervult hierin de SPoC rol en zet technische vragen door naar de Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever voorziet in een 1e-, 2e- en 3e-lijns servicedesk voor het behandelen van technische vragen. Medewerkers van Opdrachtgever zullen niet rechtstreeks contact opnemen met de Opdrachtnemer maar zullen alleen via een warme overdracht van 1e-lijns servicedesk van de Opdrachtgever een medewerker aan de lijn krijgen.
- Tevens kan de Opdrachtnemer tickets ter behandeling aangeboden krijgen die door de 1e-lijn van de Opdrachtgever worden verdeeld.
- De Opdrachtnemer zal voor derde partijen dienen als SPoC nadat er door Opdrachtgever een opdracht is verstrekt aan een derde partij.

Opdrachtnemer wordt gevraagd om een schriftelijke uitwerking te verstrekken over hoe zij bovengenoemde samenwerking tussen de helpdesk van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zou willen vormgeven. In de schriftelijk uitwerking dient de Opdrachtnemer minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Inrichting van Selfservice vanuit eindgebruikers perspectief;
- Samenspel tussen de helpdesk van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer (denk hierbij aan het geautomatiseerd koppelen van het helpdesk systeem van de Opdrachtgever met het systeem van de Opdrachtnemer of het werken in een en hetzelfde helpdesk pakket zodat er gewerkt wordt vanuit 1 waarheid);
- Op welke wijze er tussen medewerkers team Tom / Opdrachtgever en uw helpdeskmedewerkers wordt samengewerkt;
- Het proces van melden tot aan afhandelen van een ticket inclusief de terugkoppeling naar:
 - De 1^e lijns helpdesk vanuit de Opdrachtgever;
 - De eindgebruiker die de melding heeft aangemaakt;
- Verbetersuggesties die verder reiken dan het PVE om de klantervaring vanuit het perspectief van de eindgebruiker rondom het helpdeskproces verder te verbeteren.

Daarnaast dient Opdrachtnemer, geheel kosteloos een demo op locatie van de digitale werkplek te verzorgen. Hierbij dient de Opdrachtnemer tenminste bovenstaande onderdelen te demonsteren. Opdrachtnemer dient een zo realistisch mogelijke demo omgeving te realiseren. Afwijkingen in de demo ten opzichte van de aanbestedingsleidraad en eisen zijn niet toegestaan.

Vorm

Schriftelijk en presentatie/demo waar enkel de presentatie/demo beoordeeld wordt.

Beoordeling

De demo wordt beoordeeld op:

- Functionaliteiten en gebruikersgemak van de Selfserviceportal;
- De wijze waarop de integratie van de systemen tussen de eerste lijn (team Tom) en de tweede lijn (Opdrachtnemer) helpdesk plaatsvindt;
- De mate van een mensgerichte aanpak/afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- De wijze waarop het helpdeskproces is ingericht;
- De toegevoegde waarde van de verbetersuggesties rondom het helpdeskproces;
- De mate waarin de dienstverlening aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van innoverende en/of toegevoegde waarde en er sprake is van hoogwaardige kwaliteit van de aangeboden dienstverlening.

Voorwaarden

Uitwerking K5 dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal vijf (5) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

Eisen aan de presentatie/demo:

- Opdrachtnemer heeft 30 minuten de tijd om de functionaliteiten en werkwijze van de aangeboden oplossing te demonstreren aan de beoordelaars;
- De opbouw van de presentatie/demo is conform bovengenoemde onderwerpen.

K6: Hardware (DAAS)

Toelichting:

De Opdrachtnemer wordt gevraagd om de dienstverlening met betrekking tot Device As A Service (hardware) schriftelijk toe te lichten. De Opdrachtgever verwacht de volgende hardware en aantallen nodig te hebben conform minimale specificaties genoemd in het Programma van Eisen:

- Laptops + accessoires zoals vermeld in het PvE (laptops en draadloze muis) (260x)
- Mobiele telefoons (260x) (waarvan 107 ter overname in beheer);
- iPad (50x) (waarvan 38 ter overname in beheer);
- FAT-clients (20x);
- Monitoren (200x);
- Toetsenborden (200x) .

In deze schriftelijk uitwerking dient de Opdrachtnemer minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Omschrijving van de relevante diensten in het kader van DAAS;
- Beschrijving van het te doorlopen proces lifecycle (1) en defecte hardware (2);
- Bijbehorende (periodieke) kosten cq prijsmodel (ingevuld op bijlage 4. Prijzenblad) voor de verschillende apparaten conform minimale eisen PvE gedurende de looptijd, specifiek uitgewerkt met een afschrijvingstermijn van 3 en 4 jaar voor de hardware;
- Bijbehorende (periodieke) kosten cq prijsmodel (ingevuld op bijlage 4. Prijzenblad) voor de verschillende apparaten conform uw advies gedurende de looptijd, specifiek uitgewerkt met een afschrijvingstermijn van 3 en 4 jaar voor de hardware;
- Het advies van de inschrijver inzake de financiering van DAAS;
- Hoe de inschrijver de Opdrachtgever van flexibiliteit voorziet mbt DAAS (opschalen en afschalen);
- Integratie met de aangeboden MDM en MAM dienst (waarbij Opdrachtgever uitgaat van volledige ontzorging door de Opdrachtnemer);
- Elementen die niet standaard in deze dienst vallen en al dan niet kunnen leiden tot extra kosten.

Daarnaast mag de Opdrachtgever vragen stellen over bovenstaande punten tijdens een presentatie en dient de Opdrachtnemer deze mondeling nader toe te lichten waar nodig.

Vorm

Schriftelijk en eventueel behandeling van aanvullende vragen tijdens een presentatie.

Beoordeling

- Mate waarin de dienst ontzorgt;
- Wijze waarop het lifecycleproces en proces defecte hardware is vormgeven;
- Nav. Invulling Prijzenblad Kostenoverzicht en prijsmodel (o.b.v. minimale eisen en uw advies hardware);
- Wijze waarop integratie van de MDM en MAM dienst worden toegepast;
- De mate waarin deze dienst aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van innoverende en/of toegevoegde waarde en er sprake is van hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.

Voorwaarden

Uitwerking K6 dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal vier (4) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

K7: Referenties

Opdrachtnemer dient ervaring te hebben met onderstaande punten:

- Implementatie en het beheer van infrastructuur en kantoorautomatisering uitgevoerd voor minimaal 150 Microsoft 365 werkplekken bij een gemeentelijke of gelijkwaardige organisatie;
- Applicatie packaging en distributie van voor Opdrachtgever relevante (remote) applicaties;
- Servicedesk en on-site support voor de volledige ICT-omgeving;
- De levering van een DAAS-dienst;
- Ervaring met MDM en MAM dienstverlening.

Opdrachtnemer toont door middel van referenties aan dat hij over bovenstaande ervaring/competenties beschikt. Iedere competentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie.

De referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de Opdrachtgever;
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd;
- De omvang van de referentieopdracht past binnen de range van ons budgetprofiel zoals geschetst in het aanbestedingsdocument;
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten;
- De Opdrachtgever kan dit nagaan bij de referenten;
- Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere competenties aan te tonen.

U levert hiervoor een getekende referentieverklaring (per pagina geparafeerd) van een gemeentelijke organisatie aan inclusief contactgegevens. Op de referentieverklaring beschrijft u:

- Scope van de opdracht;
- Aanpak en doorlooptijd implementatie;
- Getekende tevredenheidsverklaring van de Opdrachtgever, waarin een onderscheid wordt gemaakt tussen de implementatiefase en de beheerfase.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 5. Invulformulier referenties.

Beoordeling

De schriftelijke toelichting en de demo worden beoordeeld op:

- In welke mate sluit de referentie aan bij de uitvraag van Eijssden-Margraten;

- In welke mate er sprake is van tevredenheid bij de referentie klant;
- In welke mate de aangeleverde organisaties overeenkomen met de Opdrachtgever (aantallen referenties, soort organisatie, IT-landschap);
- In welke mate er volgens de referentie sprake is van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, toegevoegde waarde en innovatiekracht;
- In welke mate komt de referentie overeen met de kerncompetenties zoals genoemd in het aanbestedingsdocument hoofdstuk 4.