

Bijlage 6 - Programma van Wensen

Inschrijver dient alle in dit Beschrijvend document (inclusief de Bijlagen) vermelde vragen volledig te beantwoorden, zowel algemeen als specifiek. Als Inschrijver besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet Inschrijver dit expliciet en met redenen vermelden. Verder dient Inschrijver aan de hand van de vragen een prijsopgave te doen en het eisen- en wensenpakket te beantwoorden. Daar waar Inschrijver in zijn Inschrijving heeft aangegeven op welke wijze hij aan een kwalitatief (sub)Gunningscriterium (wens) voldoen, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door Inschrijver ingediende prijs op het Prijsinvulformulier.

Gunningscriteria	Aantal punten
K 1: Aanpak migratie	250
K 2: Plan van aanpak	250
K 3: Presentatie van het product	100

K 1: Aanpak migratie

Aanbestedende Dienst wenst een specifieke op de Aanbestedende dienst afgestemde uitwerking terug te zien van de wijze waarop Inschrijver de migratie van het huidige systeem naar het nieuwe systeem uit zal voeren. De migratie omvat zowel de inrichting van het systeem, conform de specificaties (zie Bijlage 5 - Programma van Eisen), het overzetten van de actuele data, het trainen van alle medewerkers en alle verschillende rollen (bijvoorbeeld standaard gebruiker/beheerder) tot het niveau waarop de medewerkers met het systeem kunnen werken en deze activiteiten kunnen coördineren. Inschrijver besteedt in haar uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

- Hoe u van plan bent de migratie uit te voeren; de aanpak op hoofdlijnen aan de hand van een voorbeeld uit een vergelijkbaar traject waarbij een vergelijkbaar systeem (inclusief Entra ID authenticatie) is gemigreerd naar uw systeem. Aanbestedende Dienst kan hierbij niet als vergelijkbaar traject worden gebruikt;
- Op welke wijze u in staat bent van start te gaan op 1 december 2024, inclusief tijdsplanning;
- De activiteiten en verantwoordelijkheden die Inschrijver op zich neemt en welke activiteiten, inzet en manuren er verwacht worden aan de kant van Inschrijver en Aanbestedende Dienst;
- Kosten en/of randvoorwaarden (let op: deze mogen niet in strijd zijn met de eisen) die onderdeel uitmaken van het migratieplan voor een geslaagde migratie;
- Risico's en problemen die u voorziet bij de migratie van het voorgaande systeem naar het nieuwe systeem.

Bij de uitwerking van bovenstaand subgunningcriterium gelden de volgende uitgangspunten:

- De beschrijving dient SMART te zijn gedefinieerd;
- De planning wordt beoordeeld op het overeenkomen met de opdracht, de mate van realisme en volledigheid.
- Maximaal één (1) A4 pagina's met lettertype Arial punt 10. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;
- Inschrijver kan gebruik maken van Bijlagen ter verduidelijking van zijn uitwerking. De Bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en dienen alleen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld grafieken, schema's en figuren.

K2: Plan van aanpak

Omschrijf in een plan van aanpak hoe Inschrijver zorgdraagt voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Nuffic wil een partij contracteren die expertise levert, meedenkt, Nuffic begeleidt en invulling geeft aan het professioneel implementeren, beheren en onderhouden van het Service Management Systeem. Nuffic verwacht een klantgerichte benadering van de Opdrachtnemer waarbij heldere communicatie, transparantie en prettige samenwerking voorwaarden zijn voor de dienstverlening gedurende de volledige contractperiode.

Inschrijver besteedt in de uitwerking van het plan van aanpak aandacht aan de volgende aspecten:

- De wijze waarop de Inschrijver vanaf het begin van de contractperiode samen met Nuffic vorm geeft aan de samenwerking, zoals de teamsamenstelling.
- Hoe de Inschrijver met Nuffic samenwerkt en communiceert zodat werkzaamheden volgens afspraak (tijd, geld en kwaliteit) worden opgeleverd. Wat heeft de Inschrijver hiervoor van Nuffic nodig?
- De manier waarop Inschrijver het reguliere beheer en onderhoud van het Service Management Systeem voor Nuffic vorm zou geven. Besteed in het antwoord aandacht aan BIO-compliance en nieuwe wet- en regelgeving en beschrijf de technische (voorkeurs)werkwijze.
- Een omschrijving van hoe de Inschrijver ontwikkelingen rond het Service Management Systeem volgt, diens organisatie up-to-date houdt met deze ontwikkelingen en hoe Inschrijver Nuffic op de hoogte houdt van relevante ontwikkelingen en proactief adviseert op basis van ontwikkelingen.
- De wijze waarop de Inschrijver kritisch meedenkt/adviseert in het optimaliseren van opdrachten en het maken van keuzes.
- Een omschrijving van het proces dat de Inschrijver hanteert in de situatie dat Nuffic een issue signaleert en daar ondersteuning bij zoekt bij de Inschrijver tot en met de oplevering van de oplossing.
- De beschikbaarheid van uw supportafdeling en tot waar de support reikt (wanneer valt iets onder consultancy). Aanbestedende Dienst bedoelt hiermee de mate waarin er sprake is van een "skilled helpdesk" als onderdeel van de standaard dienstverlening.

Bij de uitwerking gelden de volgende uitgangspunten:

- Maximaal drie (3) A4 pagina's (excl. bijlagen) met lettertype Arial punt 10. Pagina's die dit maximum overschrijden, zullen terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen in de beoordeling;
- De beschrijving is, waar mogelijk, SMART gedefinieerd;
- Inschrijver kan gebruik maken van bijlagen ter verduidelijking van zijn uitwerking. De bijlagen mogen geen nieuwe informatie bevatten en alleen dienen ter verduidelijking van de uitwerking, bijvoorbeeld in de vorm van grafieken, schema's en figuren.

Beoordelingspunten van het Plan van aanpak:

- De mate waarin dit volledig, concreet en realistisch is uitgewerkt.
- De mate waarin deze overeenkomt met de Opdracht.

K 3: Presentatie van het product

Onderdeel van de inschrijving is het geven van een presentatie op het kantoor van Nuffic in Den Haag. Inschrijver besteedt in zijn presentatie aandacht aan de volgende aspecten en geeft daarbij minimaal antwoord op de vragen:

- Beknopte introductie van de eigen organisatie. Vertel daarbij over het (vaste?) team waarmee Nuffic te maken krijgt (maximaal 5 minuten).
- Laat in een live en representatieve omgeving zien hoe:
 - De look and feel van het systeem
 - Gebruikerskant
 - Beheerkant
 - Succesvolle uitwerking/inrichting van een eenvoudige workflow (bijv. in/uit dienstproces)
 - Incidentbeheer (aanmelding tot afsluiten incident)
 - Rapportage mogelijkheden
 - Geautomatiseerde acties (triggers op bijv. status/datum die een gebeurtenis initiëren)

Verwerk daarin deze aspecten: activiteiten, betrokken personen/functies en de rolverdeling, planning, fasering. Wat verwacht de Inschrijver van Nuffic? Geef een globale schets van de oplossing en welke elementen daarin een rol spelen.

Tijdens de presentatie wil de aanbestedende dienst kennisnemen van het systeem van de Inschrijver. Aanbestedende dienst eist dat het systeem minimaal op een gelijkwaardige manier als het huidige systeem de betrokken processen ondersteunt.

Let op: Alle beschreven functionaliteiten van het systeem in dit onderdeel dienen onderdeel uit te maken van de implementatie (dus geen optionele onderdelen).

Er mogen vanuit de Inschrijver maximaal twee (2) medewerkers bij de presentatie aanwezig zijn. De presentatie maakt na definitieve gunning onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

Bij de uitwerking gelden de volgende uitgangspunten:

- De presentatie heeft een tijdsduur van maximaal 45 minuten plus 15 minuten voor vragen van Nuffic.
- Tijdens de presentatie mag er geen wijziging van de inschrijving plaatsvinden. Wijzigingen worden niet meegewogen in de beoordeling.
- De presentatie vindt plaats op donderdag 12 september 2024.
- De inschrijver verstuurt de getoonde presentatie direct na de presentatie aan Nuffic.

Beoordelingspunten van de presentatie:

- De mate waarin onze wensen zijn uitgewerkt.
- De mate waarin de focus ligt op functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid van het systeem.
- De mate waarin deze overeenkomt met de uitvraag.
- De mate waarin deze meerwaarde biedt bovenop de gestelde eisen.