



**Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond**

**Gunningscriteria K 1 (fase 1)**

**Europese Openbare Aanbesteding**

**“Planning- & Registratiesoftware (SaaS)”**

**Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond**

Rotterdam, 4-12-2024

Kenmerk : 273652

Status : definitief

Versie : 2.0

## **Inhoud**

<b>1. K-GC 1 Implementatie / Plan van Aanpak</b>	<b>3</b>
<b>2. K-GC 2 Brandweer vrijwilligers</b>	<b>4</b>
<b>3. K-GC 3 Koppeling LMS/VMS</b>	<b>5</b>
<b>4. K-GC4 Functioneel beheer</b>	<b>6</b>
<b>5. K-GC5 Doorontwikkeling / roadmap</b>	<b>7</b>
<b>6. K-GC 6 Overzetten roosters</b>	<b>8</b>
<b>7. K-GC 7 Ondersteuning Leverancier</b>	<b>9</b>
<b>8. K-GC 8 Duurzaamheid</b>	<b>10</b>
<b>9. Beoordelingsmethode</b>	<b>11</b>

# 1. K-GC1 Implementatie / Plan van Aanpak

Ten behoeve van dit kwalitatieve criterium verzoeken wij u ons inzicht te geven in hoe u uw de dienstverlening bij de VRR gaat implementeren, introduceren en operationeel gaat maken.

In uw implementatieplan benoemt u minimaal de volgende onderdelen:

- De verschillende stappen/fases;
- De tijdspanne met tussentijdse mijlpalen;
- De minimaal gevraagde inspanning en inzet door u en door VRR.
- Risicodossier met beheersmaatregelen
- Advies, begeleiding en ondersteuning

Het betoog is op maximaal drie vel -A4 bij lettertype Arial 9 pts geschreven

Voorblad en inhoudsopgave zijn niet vereist en worden geteld als pagina indien ze toch worden toegevoegd. Wanneer meer dan drie pagina's worden ingediend dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld. De extra pagina's worden terzijde gelegd.

Noot: Samen met de VRR wordt het 'implementatieplan' in de verificatiefase indien nodig aangescherpt en definitief gemaakt.

De zogeheten kennisacquisitie ten behoeve van de inrichting zal VRR voor eventuele contracttekening al voor 90% geïnventariseerd en vastgelegd hebben. Gelieve hier rekening mee te houden in de planning.

## 2. K-GC2 Applicatie Brandweer vrijwilligers

Op welke wijze voorziet de opdrachtnemer een oplossing voor de hiernavolgende situatie:

De vrijwillige brandweermensen voeren hun beschikbaarheid in in Brandweerrooster. Bij een alarm worden de vrijwilligers via hun pagers gealarmeerd. Via de pager laten zij al dan niet weten of ze aanwezig zullen zijn. Bij aankomst op de kazerne registreren zij op een tablet dat ze aanwezig zijn. Op basis van de (aangegeven) aanwezigheid en de instellingen per kazerne maakt Brandweerrooster een stoelverdeling in de wagen wie welke rol vervuld tijdens de inzet.

Na de inzet verwerkt de bevelvoerder hoelang de inzet heeft geduurd. Eventuele opgekomen mensen die zich op tijd hebben geregistreerd in de tablet maar niet mee konden, krijgen ook een uur uitbetaald. De tijden worden momenteel per mail verstuurd naar de bevelvoerder die het momenteel handmatig verwerkt in het huidige roosterpakket ten behoeve van de uitbetalingen.

Ook andere door vrijwilligers uitgevoerde activiteiten, zoals bijvoorbeeld oefenavonden, worden met aparte codes in de tablet geregistreerd en vervolgens via bovenstaande procedure verwerkt. Deze handmatige verwerking heeft nu geen haas omdat deze alleen gebruikt wordt voor een correcte uitbetalingen van vergoedingen.

Echter, de VRR heeft de ambitie om al haar medewerkers in 1 omgeving te hebben voor alle activiteiten om beter te oog te hebben op de gezondheid van haar medewerkers door te kunnen sturen op handhaving van de ATW/ATB. Dit vraagt een (haast) realtime verwerking van de uitgevoerde uren.

Randvoorwaarden:

Brandweerrooster is direct gekoppeld aan het gebruik van de pagers. Hier kan derhalve geen afscheid van genomen worden dus dient deze applicatie onderdeel te zijn van de oplossing. Dit geldt ook voor de in gebruik zijnde tabletapplicatie. Zie ook hiertoe het programma van eisen.

Bij de beantwoording dient de inschrijver minimaal het volgende op te nemen:

- De voorziene oplossing
- Welke randvoorwaarden hieraan gesteld worden aan de Opdrachtgever en/of andere partijen
- Welke investering hiermee gemoeid is.
- Welke nadelen kleven aan de voorgestelde oplossing. Bij het niet vermelden van eventuele nadelen welke zich in de praktijk toch openbaren en redelijkerwijs te voorzien waren geweest treedt een malusregeling in werking.

Beschrijf uw antwoord in maximaal drie (3) pagina's A4 met lettertype Arial 9 pts.

Voorblad en inhoudsopgave zijn niet vereist en worden geteld als pagina indien ze toch worden toegevoegd. Wanneer meer dan drie pagina's worden ingediend dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld. De extra pagina's worden terzijde gelegd.

### 3. K-GC3 Koppeling LMS/VMS

Op welke wijze voorziet de opdrachtnemer een oplossing voor de hierna volgende situatie:

Naast de reguliere planning en registratie worden ook in de Leer/VaardigheidsManagement Systemen planningen gemaakt. Hierin kunnen deelnemers zich inschrijven, wordt bewaakt op aantallen deelnemers ten opzichte van maximale groepsgrootte, worden instructeurs gekoppeld aan instructies/oefeningen waarbij deze instructeurs meestal ook in andere functies binnen de organisatie werkzaam zijn. Alle gemaakte uren in trainingen/oefeningen moeten ook de in de nu gevraagde oplossing opgenomen worden voor een correcte verrekening van vergoedingen, bewaking van ATW/ATB en verwerking van gewerkte uren ten opzichte van contract (jaaruren). Dus wat is de voorziene beste werkwijze om deze 2 systemen en planningen zo in te richten zodat de administratieve lasten minimaal zijn?

Bij de beantwoording dient de inschrijver minimaal het volgende op te nemen:

- De voorziene oplossing
- Welke randvoorwaarden hieraan gesteld worden aan de Opdrachtgever en/of andere partijen
- Welke investering hiermee gemoeid is.
- Welke nadelen kleven aan de voorgestelde oplossing. Bij het niet vermelden van eventuele nadelen welke zich in de praktijk toch openbaren en redelijkerwijs te voorzien waren geweest treedt een malusregeling in werking.

Beschrijf uw antwoord in maximaal 3 pagina's A4 met lettertype Arial 9 pts.

Voorblad en inhoudsopgave zijn niet vereist en worden geteld als pagina indien ze toch worden toegevoegd. Wanneer meer dan 3 pagina's worden ingediend dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld. De extra pagina's worden terzijde gelegd.

## 4. K-GC4 Functioneel beheer

Schets wat de kennis en kunde de beheerder moet hebben om zijn taak te kunnen uitvoeren.

Geef aan tot hoe diep de beheerder in het programma kan werken.

Geef ook aan in de geschetste situatie wat de ingeschatte benodigde capaciteit voor functioneel beheer zal zijn.

De inschrijver dient in hun voorstel de volgende elementen duidelijk te beschrijven:

### 1. Vereiste Kennis en Kunde van de Beheerder:

De beheerder moet beschikken over de essentiële kennis van het systeem, inclusief de functionaliteiten, processen en technische aspecten van de software. Dit omvat kennis van de configuratie, het beheer van gebruikersrollen, data-integriteit, en systeeminstellingen.

De beheerder moet vertrouwd zijn met ondersteunings- en onderhoudsprocessen, zoals het beheren van incidenten, het monitoren van systeemprestaties en het uitvoeren van updates en configuratiewijzigingen. De inschrijver dient in hun voorstel aan te geven welke specifieke technische en functionele vaardigheden de beheerder moet hebben om het systeem effectief te beheren.

De beheerder moet in staat zijn om problemen proactief te identificeren en op te lossen en moet de benodigde opleidingen hebben gevolgd om de software te beheren.

### 2. Diepgang van Beheer:

De beheerder moet diepgaand kunnen werken met het programma, met name in de configuratie en beheer van de systematische processen. Dit betekent dat de beheerder in staat moet zijn om instellingen te wijzigen, rapportages te genereren, gebruikers te beheren, en integraties met andere systemen te onderhouden.

De inschrijver dient te specificeren tot welke diepte de beheerder toegang heeft en welke beperkingen er mogelijk zijn in het beheer van het systeem. Bijvoorbeeld, moet de beheerder de mogelijkheid hebben om de volledige systeemconfiguratie te beheren of is deze beperkt tot specifieke modules of functionaliteiten?

### 3. Benodigde Capaciteit voor Functioneel Beheer:

De inschrijver dient een indicatie van de benodigde capaciteit voor het functioneel beheer te geven, inclusief het aantal uren per maand of kwartaal dat de beheerder verwacht te besteden aan het beheer van het systeem.

Dit moet een realistische inschatting zijn, gebaseerd op de grootte en complexiteit van het systeem, de hoeveelheid gebruikers en de frequentie van noodzakelijke updates en aanpassingen.

De inschrijver moet tevens aangeven of de beheercapaciteit schaling mogelijk maakt, bijvoorbeeld in geval van een groeiend aantal gebruikers of uitbreidingen van het systeem.

Beschrijf uw antwoord in maximaal 3 pagina's A4, Arial 9 pts. Wanneer inschrijver meer dan 3 pagina's indient voor de beantwoording van K-GC 4, wordt alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld.

## 5. K-GC5 Doorontwikkeling / roadmap

Wat is de toekomstvisie van de opdrachtnemer op eigen product, waarop doorontwikkeld wordt en de onderliggende motivatie? Tevens de mate waarin klanten invloed hebben op de doorontwikkeling.

De inschrijver dient in hun voorstel een heldere visie te geven op de toekomstige ontwikkeling van hun product. Hierbij wordt verwacht dat de inschrijver de volgende elementen duidelijk maakt:

1. Toekomstvisie op het Product:

De inschrijver moet een duidelijke strategie presenteren voor de doorontwikkeling van het product, inclusief de geplande verbeteringen en innovaties die in de nabije en verre toekomst worden verwacht. De visie moet inzicht geven in de richting waarin het product zich zal ontwikkelen en hoe het inspeelt op technologische ontwikkelingen, marktvaart en veranderende klantbehoeften.

De inschrijver moet onderbouwen waarom deze ontwikkelingen belangrijk zijn en welke meerwaarde ze bieden voor de klanten, bijvoorbeeld op het gebied van functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid of prestaties.

2. Motivatie voor Doorontwikkeling:

De inschrijver moet de onderliggende motivatie voor de doorontwikkeling van het product toelichten. Dit kan betrekking hebben op technologische innovaties, feedback van gebruikers, marktbehoeften, of strategische doelstellingen van het bedrijf. Het is belangrijk dat de inschrijver laat zien dat de doorontwikkeling van het product niet alleen reactief, maar ook proactief is, en dat de plannen zijn gebaseerd op gedegen analyses van de markt en klantbehoeften.

3. Invloed van Klanten op de Doorontwikkeling:

De inschrijver moet aangeven in hoeverre klanten invloed hebben op de doorontwikkeling van het product. Dit omvat bijvoorbeeld de mogelijkheid voor klanten om input te leveren op nieuwe functionaliteiten, verbeteringen of wijzigingen. De inschrijver moet uitleggen hoe de feedback van klanten wordt verzameld en verwerkt in het doorontwikkelingsproces en welke mechanismen er zijn om de wensen en eisen van klanten te integreren.

De inschrijver moet ook aangeven of er mogelijkheden zijn voor maatwerk of klantgerichte aanpassingen binnen de doorontwikkelde versies van het product.

Beschrijf uw antwoord in maximaal 4 pagina's A4, Arial 9 pts.

Voorblad en inhoudsopgave zijn niet vereist en worden geteld als pagina indien ze toch worden toegevoegd. Wanneer meer dan 4 pagina's worden ingediend dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld. De extra pagina's worden terzijde gelegd.

## 6. K-GC6 Overzetten roosters

Op dit moment worden de roosters uiteindelijk verwerkt in OWS en C-Quential. Indien de planning voor 2026 al gemaakt is voordat de gekozen oplossing live is, op welke wijze kan dan ondersteund worden om deze roosters voor 2026 eventueel geautomatiseerd over te nemen of anderszins eenvoudig over te zetten? Graag hierbij voor- en nadelen en consequenties benoemen.

Beschrijf uw antwoord in maximaal 2 pagina's A4, Arial 9 pts.

Voorblad en inhoudsopgave zijn niet vereist en worden geteld als pagina indien ze toch worden toegevoegd. Wanneer meer dan 2 pagina's worden ingediend dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld. De extra pagina's worden terzijde gelegd.

## 7. K-GC7 Ondersteuning Leverancier

Op welke wijze is de ondersteuning georganiseerd na livegang? Wat zijn voor- en nadelen van deze werkwijze? (Bij niet vermelden van nadelen die zich later openbaren en redelijkerwijs bij opdrachtnemer bekend waren/hadden moeten zijn, zal een malusvergoeding in rekening worden gebracht).

De inschrijver dient in hun voorstel de organisatie van de ondersteuning na de livegang van het systeem duidelijk te omschrijven. Dit omvat de volgende aspecten:

1. **Ondersteuningsstructuur na Livegang:**  
De inschrijver moet aangeven op welke wijze de ondersteuning na de livegang van het systeem is georganiseerd. Dit omvat de beschikbare ondersteuningskanalen (bijv. helpdesk, servicedesk, on-site support), de reactietijden, en de beschikbaarheid van ondersteuning buiten kantooruren. De inschrijver dient ook te verduidelijken of er sprake is van proactieve monitoring en onderhoudsdiensten om de continuïteit en de prestaties van het systeem te waarborgen.
2. **Voor- en Nadelen van de Ondersteuningsstructuur:**  
De inschrijver moet de voor- en nadelen van de voorgestelde ondersteuningsstructuur toelichten. Hierbij moet duidelijk worden waarom deze aanpak geschikt is voor de organisatie en de specifieke behoeften van de opdrachtgever. Het is van belang dat de inschrijver ook mogelijke nadelen benoemt die later zouden kunnen optreden (bijv. vertragingen in reactie, onvoldoende schaalbaarheid van ondersteuning, of beperkte beschikbaarheid).
3. **Malusregeling bij Niet Vermelden van Nadelen:**  
Bij het niet expliciet vermelden van redelijkerwijs voorziene nadelen die zich later kunnen openbaren, en waarvan de inschrijver zich bewust had moeten zijn, zal een malusvergoeding in rekening worden gebracht. Dit kan leiden tot een verlaging van de gunningsscore of het toepassen van een financiële korting op de uiteindelijke betaling voor de geleverde diensten.

Beschrijf uw antwoord in maximaal 3 pagina's A4, Arial 9 pts.

Voorblad en inhoudsopgave zijn niet vereist en worden geteld als pagina indien ze toch worden toegevoegd. Wanneer meer dan 3 pagina's worden ingediend dan worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld. De extra pagina's worden terzijde gelegd.

## 8. K-GC8 Duurzaamheid

Op welke wijze geeft de opdrachtnemer invulling aan duurzame inzetbaarheid van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Beschrijf uw antwoord in maximaal 1 pagina's A4, Arial 9 pts.

Voorblad en inhoudsopgave zijn niet vereist en worden geteld als pagina indien ze toch worden toegevoegd. Wanneer meer dan 1 pagina wordt ingediend, wordt alleen de eerste pagina beoordeeld. De extra pagina's worden terzijde gelegd.

## 9. Beoordelingsmethode

De individuele beoordelingen van de vragen lopen van 4 punten tot 10 punten met stappen van 1 punt (zie de uitgekilde versie in tabel 1. Voor de uitgebreide versie zie het DB paragraaf 5.5). Alle beoordelaars geven individueel punten waarna een consensus beoordeling wordt overeengekomen.

De vragen hebben ieder een eigen zwaarte/belangrijkheid t.o.v. elkaar. Dit uit zich in de weegfactor die elke vraag heeft meegekregen. In tabel 2 herhalen wij deze verdeling.

Beoordeling	Beoordelingscijfer
Uitmuntend (maximale meerwaarde)	10
Zeer Goed (zeer aanzienlijke meerwaarde)	9
Goed (aanzienlijke meerwaarde)	8
Ruim voldoende (redelijke meerwaarde)	7
Voldoende (geen meerwaarde)	6
Net geen voldoende (geen meerwaarde, meer lastig)	5
Onvoldoende (niet in de wens voorzien)	4
Geen antwoord gegeven	0

Tabel 1

Code	Fase 1	Weegfactor
K-GC1	Implementatie / plan van aanpak	20%
K-GC2	Applicatie Brandweervrijwilligers	20%
K-GC3	Koppeling VMS/LMS	15%
K-GC4	Functioneel beheer	10%
K-GC5	Doorontwikkeling / Roadmap	10%
K-GC6	Overzetten Roosters	10%
K-GC7	Ondersteuning Leverancier	10%
K-GC8	Duurzaamheid	5%
Totaal		100%

Tabel 2

Minimale  
beoordeling uit  
fase 1:  
gemiddeld 7.0  
of hoger