

Bijlage 5 Programma van wensen

Europese aanbesteding Ruimtemanagement Software

Referentie: 2024/EARMS/LV

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 20 A4. 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**). Tenzij er specifiek bij vermeldt staat dat het afzonderlijk geprijsd dient te worden.

De verschillende onderdelen die beschreven zijn bij wens 1 tot en met 6 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: De aangeboden oplossing

Doelstelling: BUas wenst een gebruiksvriendelijk Ruimtemanagement Systeem (hierna: RMS) in gebruik te nemen, die flexibel in kan spelen op en meegroeien met de (toekomstige) ontwikkelingen binnen BUas.

Gebruiksvriendelijk wordt hierbij gedefinieerd als:

- Systeem wijst zichzelf, intuïtief;
- Look en feel: overzichtelijk, modern, rustig en eenvoudig;
- Te nemen stappen in het proces zijn zo efficiënt mogelijk (aantal clicks minimaal, zoveel mogelijk gebruik gemaakt van standaardisatie, geen maatwerk).

Beschrijving:

Beschrijf en maak het aangeboden systeem visueel en geef daarbij tenminste aan, maar niet uitputtend, op welke wijze de volgende aspecten gerealiseerd kunnen worden (eventueel onderbouwd met bijvoorbeeld screenshots, afbeeldingen of link naar instructiefilm):

1. Hoe ziet het 'dashboard' of een vergelijkbaar alternatief eruit van het aangeboden systeem?
2. Hoe laat het RMS het verschil zien tussen diverse boekingen?
3. Hoe zien de rapportages eruit? BUas wenst graag een voorbeeld voor de ruimtes en de werkplekken. Dit mag in een aparte bijlage.
4. Hoe werkt het beheer/gebruik van filters?
5. Kan het RMS de actief/inactief status van de hardware laten zien en zo ja, hoe ziet dit eruit?
6. Kan het RMS de batterijstatus van de hardware inzichtelijk maken en zo ja, hoe ziet dit eruit?
7. Licentiestructuur: gebruik van software named of current users (in BUas termen; Applicatiebeheerders)?
8. Overige functionaliteiten van het aangeboden systeem.

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- Mate van toepasbaarheid bij BUas;
- Mate waarin de uitwerking SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdgebonden) is;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt;
- Mate van flexibiliteit van het aangeboden systeem.



Wens 2: Integratie met andere applicaties

Doelstelling: BUas streeft naar een RMS dat in (near) real-time optimaal integreert kan worden met andere applicaties in de BUas infrastructuur, mits dit toegevoegde waarde creëert. 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.

Dit betreft tenminste het roostersysteem (momenteel Time Edit), wat zoveel mogelijk daarbij fungeert als bronstelsysteem voor informatie over en reserveringen van ruimtes, het indien van toepassing nog te kiezen ruimtereserveringssysteem, MyTimeTable en ruimtereserveringen via Outlook.

Beschrijving: Beschrijf bondig op welke wijze de aangeboden oplossing geïntegreerd kan worden met overige applicaties binnen BUas en onderbouw indien mogelijk uw beantwoording met voorbeelden en ervaringen. Ga hierbij minimaal in op:

- 1) De technische integratie (back-end) en functionele integratie; hoe ziet Opdrachtnemer de tot standkoming van de integratie?
- 2) Hoe ziet de Opdrachtnemer, de afstemming tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en derde partijen van genoemde applicaties;
- 3) De user-experience (front-end);
- 4) Wie is verantwoordelijk voor de oplevering van de koppeling?
- 5) Indien er voor Opdrachtgever eventueel extra kosten verbonden zijn aan realisatie van de koppelingen (bijvoorbeeld noodzaak van externe technische ondersteuning om de koppeling te verzorgen), kunt u inzichtelijk maken welke kosten dit zijn?
- 6) In hoeverre is Opdrachtgever in staat om de integratie functioneel zelf te beheren?

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- Mate waarin de uitwerking SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdgebonden) is;
- Mate van beheer(s)baarheid voor BUas versus ondersteuning Opdrachtnemer;
- Mate van aantoonbare ervaring in het gevraagde;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.



Wens 3: Service Level Agreement

Doelstelling: BUas wenst duidelijke afspraken te maken over samenwerking en het daarbij passende niveau van dienstverlening van de Opdrachtnemer na in gebruik name.

Beschrijving: BUas wil hierbij de gemaakte afspraken vastleggen in een Service Level Agreement. Van Inschrijver wordt minimaal een SLA, eventueel met DAP (Dossier Afspraken en Procedures), op hoofdlijnen verwacht overeenkomstig het programma van eisen.

De SLA kan als apart document worden aangeleverd (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 / responsetijden 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:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- Mate waarin de uitwerking SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdgebonden) is;
- De mate waarin BUas het aannemelijk acht dat alle elementen aanwezig zijn om de samenwerking op het gebied van beheer succesvol te laten zijn;
- Mate van toepasbaarheid bij BUas;
- 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 het nieuwe RMS zowel technisch als functioneel en organisatorisch succesvol geïmplementeerd wordt. Alle betrokken applicatiebeheerders dienen daarvoor ruimschoots voor implementatie voldoende getraind en geïnformeerd te zijn. De gewenste livegang van het systeem is 1 januari 2025.

Beschrijving:

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

1. Visie op partnerschap:
 - a. Vormgeving samenwerking tijdens en na de implementatie van het systeem;
 - 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. Procedure issues; wanneer wordt iets meerwerk?
 - h. Communicatie intern en extern tijdens de implementatie.
3. Voorstel voor trainingen van medewerkers die het systeem gaan gebruiken:
 - 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:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- Mate waarin de uitwerking SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdgebonden) is;
- Mate van toepasbaarheid bij BUas;
- 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 en innovaties software

Doelstelling:

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

Beschrijving:

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

- Geef aan wat uw toekomstvisie is op het gebied van doorontwikkeling van de te implementeren software;
- Beschrijf in de vorm van een roadmap, welke functionaliteiten u op hoofdlijnen op korte, middel- en lange termijn denkt te gaan ontwikkelen en implementeren;
- Wat is de visie van Inschrijver op het gebruik van AI in de aangeboden software?
- Hoe BUas invloed kunnen uitoefenen op deze visie en eventuele prioritering hierin.

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- Mate waarin de uitwerking SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdgebonden) is;
- De mate waarin het passend is bij BUas;
- De mate waarin de beschreven punten aantoonbaar worden gerealiseerd;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.



Wens 6: Hardware

Doelstelling:

BUas heeft een voorkeur zaken te doen met een Opdrachtnemer die naast RMS software ook bijpassende hardware kan leveren. Hierbij wenst BUas ook advies met betrekking tot verschillende soorten sensoren en eventueel routers, gateways, e.d.. Dit mag aangeboden worden door Opdrachtnemer zelf of middels inzet van een derde partij. De combinatie van hardware en software dient BUas strategische doelstellingen te ondersteunen en faciliteren, zoals bijvoorbeeld:

- Klimaatpositieve campus in 2035;

De zeer brede werkdefinitie van 'klimaatpositief' is dat BUas uiteindelijk meer broeikasgassen moeten reduceren dan verbruiken. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat 'klimaatpositief' ook het bereiken van een binnenklimaat (binnen onze gebouwen) omvat dat de gezondheid en het welzijn bevordert ('people-positive').

- Efficiënt ruimtebeheer o.b.v. actuele aanwezigheid -en bezettingsgegevens voor onderzoeksdoeleinden.

Beschrijving:

Beschrijf de aangeboden dienstverlening en advisering omtrent hardware. Ga hierbij minimaal in op de volgende zaken:

- Kunt u zelf hardware leveren of kiest u voor inzet van een derde partij?
- Welke opties ziet u en biedt u aan m.b.t. de (toekomstige) vervangingsstrategie van hardware?
- Welke functionele meerwaarde van (toekomstige) nieuwe hardware voorziet u en ondersteunt de RMS software deze? Denk aan klimaatbeheersing, exacte(re) aanwezigheidsgegevens per ruimte, toegangsbeheer en overige voorzienbare ontwikkelingen.
- Overige relevante informatie voor Opdrachtgever.

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- Mate waarin de uitwerking SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdgebonden) is;
- Mate van toepasbaarheid bij BUas;
- Mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling bereikt wordt.



Wens 7: Prijs

U wordt verzocht Standaardformulier 1 in te vullen en bij uw Inschrijving te voegen. Daarnaast dient u in een apart document uw prijsmodel toe te voegen.