

Bijlage 4 - Subgunningscriteria

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Broker Dienstverlening van Delft Support met kenmerk TN488482.

Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Opdrachtgever gestelde wensen ten aanzien van de Broker Dienstverlening en aanvullende dienstverlening.

Instructies

De wensen, vertaald naar Subgunningscriteria, hebben tot doel de Inschrijvingen ten opzichte van elkaar te beoordelen. Voldoet u beter aan de door Opdrachtgever gestelde Subgunningscriteria dan scoort u hoger dan een andere Inschrijver. Indien u niet ingaat op een Subgunningscriterium, scoort u op dit onderdeel geen punten.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat en het aantal punten per Subgunningscriterium, verwijst Opdrachtgever u naar het Beschrijvend document.

Bij elk Subgunningscriterium wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt. Als er een maximaal aantal pagina's vermeld wordt, dient u zich aan dat maximum te houden. Indien u toch gebruik maakt van meer pagina's wordt alleen de tekst op de toegestane pagina's beoordeeld. De overige tekst wordt dus niet beoordeeld.

Subgunningscriteria

Subgunningscriterium 1: Implementatie

Doelstelling

Delft Support hecht er veel waarde aan dat de broker dienstverlening succesvol wordt geïmplementeerd, zowel technisch, als functioneel en organisatorisch. Binnen Delft Support is de werkdruk hoog, zo ook bij de afdeling HR. Om deze reden zoekt Delft Support een Opdrachtnemer die regie neemt bij de implementatie van de dienstverlening en dit tot een succes kan brengen, waarbij de betrokken collega's van Delft Support ontzorgd worden, maar wel te allen tijde in control blijven. Een goede samenwerking is daarom essentieel.

De doelstelling is dat:

- a. Opdrachtnemer het voortouw neemt bij de implementatie en daarbij Delft Support ontzorgt, maar wel in control laat zijn;
- b. de dienstverlening -inclusief de ondersteunende ICT systemen- gegarandeerd 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst volledig geïmplementeerd is;
- c. de betrokken ICT systemen tijdig foutloos operationeel en gekoppeld zijn (Delft Support gebruikt op dit moment HR Office en Loket);
- d. alle processen volledig en foutloos zijn ingeregeld, zowel bij Opdrachtnemer als bij Delft Support;
- e. de transitie van de dienstverlening van de bestaande raamcontractanten naar de dienstverlening van Opdrachtnemer vlekkeloos verloopt;
- f. alle bij de implementatie betrokken medewerkers van Delft Support duidelijk inzicht hebben in wat wanneer van ze wordt verwacht tijdens de implementatie en dat deze verwachtingen zijn afgestemd op de beschikbare agenda's en workload van deze collega's;
- g. alle bij de exploitatie betrokken medewerkers van Delft Support vanaf de start duidelijk inzicht hebben in hoe de dienstverlening verloopt en wat er daarbij van hen wordt verwacht.

Vraagstelling

Op welke wijze realiseert u met uw implementatie de doelstelling van Delft Support zoals deze hierboven gedefinieerd is? Inschrijver dient in de beantwoording van dit subgunningscriterium tenminste in te gaan op onderstaande onderwerpen:

1. Een beschrijving in de vorm van een planning met doorlooptijden van diverse activiteiten en de belangrijkste deliverables in de periode na de definitieve gunning tot en met de uitvoering van de dienstverlening;
2. Taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer: waarvoor bent u verantwoordelijk, welke functionaris wordt waarvoor ingezet en wie is, wanneer, waarvoor aanspreekbaar dan wel verantwoordelijk en op welke wijze neemt u het voortouw en borgt u de ontzorging van Delft Support;
3. Taken en verantwoordelijkheden van Delft Support: welke acties/medewerking verwacht u van Delft Support wat betreft de realisatie van de geboden oplossing;
4. Een beschrijving van de kritische succesfactoren en de belangrijkste risico's van de implementatie (lessons learned bij eerdere implementaties), voorzien van voorstellen voor maatregelen om deze te beheersen;
5. De invulling van instructies, opleidingen en trainingen;
6. Hoe uw systeem aansluit op de huidige systemen binnen de HR (HR Office en Loket) en een eventueel toekomstig vervangend ERP systeem;
7. Eventuele andere punten die in uw ogen relevant zijn.

Format

De uitwerking van dit Subgunningscriterium beslaat maximaal 6 pagina's A4. Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling. Een eventuele inhoudsopgave op een aparte bladzijde wordt niet meegerekend in dit maximum, evenals afbeeldingen die achter de tekst zijn geplaatst.

Na afloop van de demo die is beschreven bij subgunningscriterium 2 kan de Aanbestedende dienst eventueel verduidelijkende vragen stellen, waarvan de antwoorden worden meegenomen in de beoordeling.

Subgunningscriterium 2: Inhuurproces

Doelstelling

Delft Support vindt het belangrijk dat alle processen met betrekking tot de Opdracht voor Delft Support vlekkeloos, efficiënt en effectief verlopen.

De doelstelling is dat:

- a. Alle processtappen binnen het inhuurproces duidelijk en makkelijk zijn, met zo min mogelijk werk voor Delft Support;
- b. Alle taken en verantwoordelijkheden per processtap helder en duidelijk zijn, voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer;
- c. Alle administratieve handelingen foutloos en tijdig afgehandeld dienen te worden;
- d. Er juiste borging van relevante en noodzakelijke controles m.b.t. certificering van bepaalde functies is;
- e. Alle betrokkenen/belanghebbenden inzicht hebben in relevante, begrijpelijke realtime informatie;
- f. Het systeem gebruikersvriendelijk is dat u ter beschikking stelt ter ondersteuning van de dienstverlening.

Vraagstelling

Op welke wijze zorgt u voor de realisatie van bovengenoemde doelstelling? Inschrijver dient in de beschrijving hiervan, onderstaande punten mee te nemen:

1. Een beschrijving van het gehele inhuurproces van A tot Z waarbij u in iedere processtap duidelijk aangeeft wat de verwachtingen zijn voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
2. Een beschrijving van de manier waarop u zorgt voor een tijdige en foutloze afhandeling van administratieve zaken (goedkeuring uren, toesturen facturen, etc.);
3. Een beschrijving van de tijdige en foutloze afhandeling en borging van relevante en noodzakelijke controles m.b.t. certificeringen;
4. Een beschrijving van de manier waarop alle betrokkenen/belanghebbende inzicht kunnen krijgen in relevante realtime informatie;
5. Eventuele andere punten die in uw ogen relevant zijn;
6. In aanvulling op bovenstaande punten verzorgt u een demo van het systeem dat u ter beschikking stelt aan Delft Support, met een korte presentatie van het proces van aanvraag tot en met inhuur en uitstroom van een Externe, waarbij u laat zien hoe het systeem in dit proces past. Deze demo vindt plaats in de periode die is aangegeven in paragraaf 3.2 van het Beschrijvend document.

Format

De uitwerking van dit Subgunningscriterium beslaat maximaal 6 pagina's A4. Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling. Een eventuele inhoudsopgave op een aparte bladzijde wordt niet meegerekend in dit maximum, evenals afbeeldingen die achter de tekst zijn geplaatst.

De demo duurt maximaal één uur, waarna nog een half vragen kunnen worden gesteld door de Aanbestedende dienst over de demo en over de schriftelijke beantwoording van de subgunningscriteria. De demo dient te verlopen volgens het script dat u ontvangt samen met de uitnodiging voor het verzorgen van de demo. De uitnodiging en het demo-script worden verstuurd na opening van de kluis met inschrijvingen.

Subgunningscriterium 3: Kwaliteit werving en selectie

Doelstelling

Delft Support wil de best passende Kandidaat voor de behoefte die speelt binnen de organisatie. Hierbij streven wij naar een optimale match tussen de benodigde professionals en de organisatiebehoeften rekening houdend met de specifieke functies die er binnen Delft Support gevraagd worden. Belangrijk hierbij is dat de beoordeling van eventuele kandidaten bij Delft Support ligt (dus niet bij Opdrachtnemer).

De doelstelling is dat:

- a. Opdrachtnemer in staat is de behoeften van Delft Support op een heldere en accurate manier weet te vertalen naar een passende aanvraag;
- b. Opdrachtnemer de best passende, vakinhoudelijke professional vindt en selecteert aan de hand van een zorgvuldige en transparante wervings- en selectieprocedure, met een focus op ervaring, competenties en een sterke affiniteit heeft met de doelgroep welke Delft Support bedient;
- c. Opdrachtnemer ook professionals weet aan te dragen die niet alleen vakinhoudelijk geschikt zijn, maar ook qua persoonlijkheid en motivatie aansluiten bij de kernwaarden en de doelgroep van Delft Support;
- d. Opdrachtnemer beschikt over een adequaat netwerk met voor Delft Support geschikte professionals.

Vraagstelling

Op welke wijze zorgt u voor de realisatie van bovengenoemde doelstelling? Inschrijver dient in de beschrijving hiervan, onderstaande punten mee te nemen:

1. Een beschrijving van de manier waarop u de behoefte vanuit Delft Support vertaalt naar een passende aanvraag voor een professional, inclusief een onderbouwing waaruit blijkt dat u ruime kennis van en affiniteit met de inhuurmarkt van Delft Support hebt;
2. Een beschrijving van de manier waarop u opzoek gaat naar de best passende professional binnen de markt, hoe u dit borgt en welke selectiecriteria- en methoden u hiervoor gebruikt, inclusief een onderbouwing waaruit blijkt dat u over een adequaat netwerk beschikt voor deze Opdracht;
3. Een beschrijving van de uitdagingen die u voorziet in het vinden van de best passende professional en hoe u hiermee omgaat;
4. Eventuele andere punten die in uw ogen relevant zijn.

Format

De uitwerking van dit Subgunningscriterium beslaat maximaal 4 pagina's A4. Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling. Een eventuele inhoudsopgave op een aparte bladzijde wordt niet meegerekend in dit maximum, evenals afbeeldingen die achter de tekst zijn geplaatst.

Na afloop van de demo die is beschreven bij subgunningscriterium 2 kan de Aanbestedende dienst eventueel verduidelijkende vragen stellen, waarvan de antwoorden worden meegenomen in de beoordeling.