

Bijlage 14 – Beschrijving dienstverlening

Betreft Aanbesteding

Zaak- en VTH applicatie

Om ervoor te zorgen dat het systeem altijd operationeel is en de bedrijfsvoering niet wordt onderbroken, is een goede dienstverlening van groot belang. Inschrijver dient klantgericht te zijn, en proactieve communicatie en ondersteuning te bieden om de tevredenheid van de Aanbestedende dienst te waarborgen. Daarnaast dient Inschrijver te beschikken over probleemoplossend vermogen om zo in staat te zijn om snel en efficiënt mee te denken, problemen te analyseren en deze op te lossen. Tot slot hecht Aanbestedende dienst veel waarde aan de doorontwikkelingsmogelijkheden waarbij flexibiliteit en aanpassingsvermogen vanuit de Inschrijver verwacht wordt.

De beantwoording van gunningscriterium 1, Beschrijving dienstverlening, bestaat uit twee onderdelen.

Het eerste onderdeel is: De omschrijving van de dienstverlening die Inschrijver aanbiedt, op maximaal twee (2) A4 in Arial 10 regelafstand 1,3. Belangrijke punten die hierin terugkomen zijn:

- a. De manier van doorontwikkelingen van de applicatie, waarbij helder is wat Aanbestedende dienst mag verwachten.
- b. De aanwezigheid van een gebruikersvereniging, hoe de werkwijze hiervan is en de manier om te komen tot een roadmap.

Het tweede onderdeel is: Een model SLA en DAP welke ieder uit maximaal twaalf (12) A4 bestaat.

U vermeldt bij de omschrijving van de dienstverlening en de model SLA en DAP duidelijk dat het gaat om de uitwerking van gunningscriterium 1, Beschrijving dienstverlening. Pagina's die dit maximum overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling. De score voor dit gunningscriterium zal plaatsvinden op basis van de door u gegeven uitwerking en aan de hand van het beschreven beoordelingskader.

Beoordeling van criterium 1, Beschrijving dienstverlening, zal plaatsvinden op basis van:

- De mate van concreetheid/begrijpelijkheid van SLA/DAP en omschrijving;
- De mate waarin de SLA/DAP aansluit op het PvE;
- De monitoring en sturingsmogelijkheden gericht op prestatie/performance;
- De compleetheid van SLA/DAP en omschrijving.
- De mate van ontzorgen;
- De mate van effectieve communicatie en rapportage;