

Bijlage 9 Uitwerking gunningscriteria kwaliteit

In dit document zijn de kwalitatieve subgunningscriteria beschreven waarvan de Inschrijvers in hun Inschrijving een uitwerking moeten geven. De eisen die Inschrijvers bij hun uitwerking in acht moeten nemen, zijn in deze bijlage beschreven. Deze subgunningscriteria moeten Opdrachtgever (het NIPV) helpen om de juiste leverancier te selecteren die de juiste dienstverlening tegen de juiste voorwaarden kan leveren.

Inschrijver dient bij de uitwerking van onderstaande onderdelen beknopt maar duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de uitwerking en uitvoering rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbestedende Dienst (het NIPV) in het Beschrijvend Document H3 gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Als uit de uitwerking blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere gestelde eisen uit de Aanbestedingsstukken, dan kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

De door Inschrijver ingediende uitwerkingen dienen als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening. Daartoe worden de uitwerkingen van de onderstaande kwalitatieve subgunningscriteria onderdeel van de te sluiten Raamovereenkomst. De uitwerkingen moeten dus voldoende duidelijk en concreet zijn, zodat de Inschrijver die ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan nakomen. De Aanbestedende Dienst kan een Inschrijver vragen uitwerkingen toe te lichten. Dat is een aan de Aanbestedende Dienst toekomend niet-afdwingbaar recht. Een toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.

De manier waarop de uitwerking van de kwalitatieve subgunningscriteria wordt beoordeeld, is beschreven in het Beschrijvend Document. In dit document wordt verder ingegaan op hetgeen de Inschrijver moet uitwerken.

Subgunningscriterium 1. – Transitieplan: hoe kan het NIPV zo snel, efficiënt en betrouwbaar mogelijk van start? (max. 400 punten)

Het NIPV vindt het belangrijk dat de dienstverlening (hosting, beheer, door-ontwikkeling en 3^e-lijns support) zo efficiënt en betrouwbaar mogelijk van start gaat en in ongeveer 2 maanden wordt afgerond. Hierbij is het uitgangspunt dat het transitieproces zo soepel en mogelijk verloopt, waarbij het NIPV zo veel als mogelijk ontzorgd wordt. Het transitieproces is afgerond nadat de hosting, beheer en support zijn overgenomen door Opdrachtnemer van de huidige opdrachtnemer en de eerste ontwikkelsprint is gestart.

Het NIPV verwacht een specifiek voor deze Opdracht opgesteld transitieplan. De prijs wordt opgenomen in bijlage 12, onderdeel A. Inschrijver dient een transitieplan toe te voegen waarin in ieder geval het volgende wordt beschreven:

- Visie op de opgave en de aanpak die Inschrijver wil hanteren en hoe Inschrijver rekening houdt met de specifieke kenmerken waarin het NIPV en de veiligheidsregio's opereren.
- De logische (deel)stappen en/ of fasen inclusief tijdspad waarin de transitie en migratieaanpak opgedeeld is en tot welke duidelijk omliggende tussen- en eindresultaten deze stappen leiden.
- Beschrijving van de benodigde samenwerking met Opdrachtgever, taak- en verantwoordelijkheidsverdeling om de transitie- en migratiefase goed te laten verlopen (denk hierbij aan de samenstelling van het projectteam, overlegstructuren, werkwijze, doorlooptijden, benodigde inzet, etc.).
- Randvoorwaarden en aannamen: een beschrijving van de mijlpalen in de transitiefase.
- De wijze waarop wordt gerapporteerd en verantwoording wordt afgelegd over verrichte werkzaamheden en bereikte resultaten.
- De projectbeheersing, met een beschrijving van de risico's (inclusief kans en impact van de risico's) die Inschrijver ziet (die buiten de controle van Inschrijver vallen) en de risico beheersende maatregelen die Inschrijver hierbij voorstelt.
- De onderbouwing van de transitie- en migratie-inspanning in uren voor deze migratie.

Beoordelingsgronden:

- De mate waarin de visie aansluit bij de in de aanbesteding geschetste wensen van het NIPV en blijkt geeft van kennis van de eisen uit de markt waarin het NIPV opereert, inclusief hoe hierop wordt aangesloten.
- De mate waarin Inschrijver een overtuigend, concreet en realistisch plan en snel tijdspad weet te presenteren. Hoe sneller de transitie- en migratieperiode gerealiseerd kan worden, des te hoger de beoordeling. Kwaliteit en een deugdelijke transitie en migratie gaan echter wel voor op snelheid.
- De mate waarin en wijze waarop het NIPV ontzorgd wordt (minimale belasting voor het NIPV en gebruikers) en de transitie en migratie zo soepel mogelijk verloopt.
- De mate waarin taken, verantwoordelijkheden, doorlooptijden, inspanning van de partijen, opgeleverde resultaten etc. concreet, duidelijk, consistent beschreven zijn.
- De mate waarin Inschrijver realistische risico's identificeert en passende maatregelen treft ter voorkoming dan wel mitigatie van de risico's.
- De mate waarin de onderbouwing van de transitie- en migratie inspanningen realistisch is, duidelijk maakt dat Inschrijver een volledig beeld van de uit te voeren werkzaamheden heeft.
- De mate waarin de beschrijving van bovenstaande punten volledig, duidelijk, concreet, relevant en uitvoerbaar is.

Inschrijver dient bovenstaande aspecten te beschrijven op maximaal 4 pagina's A4-formaat (leesbare opmaak). Als Inschrijver meer dan 4 pagina's A4-formaat (leesbare opmaak) indient, worden alleen de eerste vier pagina's beoordeeld en, bij gunning van de Opdracht, onderdeel van de Raamovereenkomst.

Subgunningscriterium 2. – Beschrijving voorgestelde samenwerking op het gebied van hosting, beheer en support (max. 300 punten)

Het NIPV wenst met de inrichting van de dienstverlening, haar afnemers voor de Applicatie Veiligheidsbeeld zo goed mogelijk te faciliteren. Het NIPV verwacht een specifiek voor deze opdracht opgestelde beschrijving van de samenwerking op het gebied van hosting, beheer en de 3^e-lijns support. Deze beschrijving vormt de basis voor de in te richten werkprocessen.

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin in ieder geval het volgende wordt beschreven:

Samenwerking

Inschrijver geeft aan op welke wijze Inschrijver de samenwerking wil vormgeven gedurende de Raamovereenkomst. Inschrijver gaat hierbij in op de volgende gewenste aspecten van samenwerken: gericht op flexibiliteit, open houding, al doende leren. Geef ook aan op welke dit alle contractjaren geborgd blijft, zodat we een duurzame relatie ontstaat.

Hosting en (technisch) beheer hosting omgeving

Inschrijver geeft aan hoe het beheer van de hosting omgeving ingericht wordt, zodat deze blijft voldoen aan de immer veranderende 'best practices' in de markt. Geef aan hoe er met het NIPV wordt gecommuniceerd over eventuele knelpunten in de (rekenkracht van) systemen en hoe de processen verlopen om deze knelpunten op te lossen.

(Technisch) beheer applicatie

Beschrijf de beheerprocessen die worden ingericht voor het technisch beheer van de applicatie. Geef aan hoe de monitoring op kwetsbaarheden en dreigingen wordt ingericht en hoe eventuele kwetsbaarheden worden verholpen, zodat de veiligheid / beveiliging van de applicatie te allen tijde gewaarborgd blijft.

Support

- De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat het NIPV inzicht heeft in de openstaande incidenten en supportverzoeken.
- De wijze waarop Inschrijver borgt dat er bij incidenten en supportverzoeken tijdig de benodigde expertise beschikbaar is.
- De wijze waarop Inschrijver borgt dat incidenten en supportverzoeken tijdig en naar tevredenheid worden afhandelt en de wijze waarop gebruikersvragen oppakt en beantwoord worden. Geef hierbij ook inzicht in het escalatieproces wanneer een oplossing niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Beoordelingsgronden:

- De mate waarin de voorgestelde maatregelen bijdragen aan een duurzame relatie met het NIPV (gericht op flexibiliteit, open houding, al doende leren).
- De mate waarin het beheer van de hosting omgeving van de hosting bijdraagt aan het zo goed mogelijk faciliteren voor het NIPV.
- De mate waarin het beheer van de applicatie passend en betrouwbaar is ingericht op de monitoring en oplossen van kwetsbaarheden en dreigingen.
- De mate waarin de support het NIPV ontzorgt, inzichten geeft, beschikbaar is en gebruiksvriendelijk.
- De mate waarin de beschrijving van bovenstaande punten volledig, duidelijk, concreet, relevant en uitvoerbaar is.

Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (leesbare opmaak). Als Inschrijver meer dan 3 pagina's A4-formaat (leesbare opmaak) indient, worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld en, bij gunning van de Opdracht, onderdeel van de Raamovereenkomst.

Subunningscriterium 3. – Beschrijving voorgestelde samenwerking op het gebied van doorontwikkeling (max. 300 punten)

Het NIPV vindt het belangrijk dat de inrichting van het ontwikkelproces rond de Applicatie erop gericht is om de Applicatie op een professionele en snelle manier gezamenlijk door te ontwikkelen. Hierbij staat niet alleen het up-to-date houden van de software, maar het in sprints door ontwikkelen van de techniek en de functies van het systeem centraal. Waarbij rekening gehouden moet worden met de onzekerheden, zoals genoemd in H3.3 van het Beschrijvend Document.

Het NIPV verwacht een specifiek voor deze opdracht opgestelde beschrijving van processen op het gebied de doorontwikkeling van de applicatie. Deze beschrijving vormt de basis voor de in te richten werkprocessen. Het NIPV wil hierin ontzorgd worden.

Inschrijver dient onderstaande vragen te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (leesbare opmaak). Als Inschrijver meer dan 3 pagina's A4-formaat (leesbare opmaak) indient, worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld en, bij gunning van de Opdracht, onderdeel van de Raamovereenkomst.

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin in ieder geval het volgende wordt beschreven:

- De visie op de samenwerking binnen het ontwikkelproces.
- Een omschrijving hoe Inschrijver omgaat met de onzekerheid die er is met betrekking tot het al dan niet inplannen van doorontwikkeling. Hierin omschrijft Inschrijver minimaal hoe Inschrijver komt tot een gezamenlijke redelijke en realistische planning die voldoet aan de wensen van het NIPV en op welke manier Inschrijver zich hierin flexibel kan opstellen.
- Een beschrijving van de verschillende te nemen stappen binnen het ontwikkelproces en hoe de wensen van het NIPV worden vertaald in acties.
- Een beschrijving van de rollen en expertises en verdeling van verantwoordelijkheden binnen het proces en hoe Inschrijver de beschikbaarheid van haar medewerkers kan garanderen.
- Een beschrijving van de werking van het systeem dat wordt gebruikt om inzicht te houden in de openstaande werkzaamheden (back log / sprintplanning).

Beoordelingsgronden:

- De mate waarin de visie aansluit bij de in de aanbesteding geschetste wensen van het NIPV en blijkt geeft van kennis van de eisen uit de markt waarin het NIPV opereert, inclusief hoe hierop wordt aangesloten.
- De mate waarin Inschrijver flexibel kan zijn in het uitvoeren van haar dienstverlening met betrekking tot doorontwikkeling en komt tot een redelijke en realistische planning.
- De mate waarin de beschrijving van het ontwikkelproces volledig, duidelijk, concreet, relevant en uitvoerbaar is.
- De mate waarin Inschrijver borgt dat er voor de doorontwikkeling tijdig de benodigde expertise beschikbaar wordt gesteld aan het NIPV.
- De mate waarin het in te zetten systeem bijdraagt aan het halen van de doelstellingen.
- De mate waarin het NIPV inzicht heeft in de openstaande werkzaamheden (back log / sprintplanning).