

Bijlage 7: Invulling BVP

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met toepassing van elementen uit de best value procurement (BVP) theorie. BVP is een inkoopfilosofie die uitgaat van het optimaal benutten van de expertise van de leveranciers.

Voor algemene achtergrondinformatie over BVP wordt verwezen naar de website van PIANOo: [Prestatie-inkoop of Best Value Procurement | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden](#). Senzer raadt gegadigde aan kennis te nemen van BVP om zodoende misverstanden te voorkomen.

Belangrijk: Senzer benadrukt dat in deze aanbesteding uitsluiten elementen uit de BVP-theorie worden toegepast. Het gaat dus niet om een volledige BVP gebaseerde aanbesteding.

In onderstaande hoofdstukken wordt per fase toegelicht hoe Senzer de invulling van elementen uit BVP voor zich ziet in deze aanbesteding.

Fase 1: Het proces van inschrijving en beoordeling

Deze fase betreft het proces van inschrijving en beoordeling, ook wel het aanbesteding- of inkooptraject. In deze fase worden enkele elementen uit de BVP-theorie toegepast, binnen een overwegend klassieke aanbestedingsopzet.

Programma van Eisen

Ten opzichte van een klassiek BVP-traject stelt Senzer in deze aanbesteding wel een programma van eisen beschikbaar (PvE). Het PvE bevat voornamelijk technische, architectuur- en informatiebeveiligingseisen die noodzakelijk zijn om de CRM-oplossing te laten aansluiten bij de eisen die Senzer stelt aan haar systemen.

De wijze waarop de CRM-oplossing functioneel wordt ingericht en optimaal wordt ingezet ter ondersteuning van de processen van Senzer, blijft onderdeel van de oplossingsruimte die aan gegadigde wordt geboden en waar in de beoordeling het onderscheidend vermogen op wordt getoetst.

Functionele behoefte en oplossingsruimte

Voor de implementatie, uitwerking en inrichting van de CRM-oplossing beschrijft Senzer voornamelijk haar functionele behoeften. Deze worden in de aanbestedingsdocumenten stapsgewijs uitgewerkt. In de gunningsleidraad wordt voortgebouwd op de situatie zoals deze is beschreven in de selectieleidraad. Daarbij worden onder andere;

- De uitgangspunten van Senzer nader toegelicht;
- De functierollen die de oplossing gaan gebruiken nader omschreven;
- Per functierol de gewenste ondersteuning en functionaliteiten beschreven.

Met deze aanpak wil Senzer een duidelijk beeld geven van de behoefte, zonder de gewenste oplossing voor te schrijven. In de beoordelingssystematiek wordt gegadigde vervolgens uitgenodigd om, vanuit hun expertise, toe te lichten hoe de CRM-oplossing het beste zal aansluiten bij Senzer en hoe, gedurende de looptijd, gegadigde Senzer hierbij blijft ondersteunen.

Beoordelingssystematiek

De beoordeling van de kwaliteit vindt plaats op basis van een 'klassieke' aanbestedingsbeoordeling, met vooraf vastgestelde beoordelingscriteria. Binnen de beoordeling ligt de nadruk voornamelijk op kwaliteit. Gegadigde wordt gevraagd onder meer toe te lichten:

1. Hoe zij het partnerschap met Senzer gedurende de contractperiode vormgeven;
2. Hoe zij invulling geven aan de gewenste CRM-oplossing, passen bij de behoefte van Senzer.

Als onderdeel van de beoordeling van de schriftelijke uitwerking dient leverancier de onderdeel twee te onderbouwen middels een demonstratie van de voorgestelde CRM-oplossing.

Het onderdeel prijs blijft in deze aanbesteding open voor gegadigde. Senzer schrijft geen klassiek prijzenblad voor. Hiermee beoogt Senzer leveranciers de ruimte te bieden om, vanuit hun expertise en voorgestelde oplossingsrichtingen, tot een passende prijsstelling te komen. Gegadigde worden gevraagd om:

- Een totaalbedrag voor implementatie van de CRM-oplossing;
- Een vast bedrag voor software en onderhoud.

De beoordeling van prijs en kwaliteit vindt plaats aan de hand van de prijs- kwaliteit verhouding, zoals beschreven in hoofdstuk 5 van de selectieleidraad. Deze aanpak bevat elementen die aansluiten bij de BVP-gedachte (zoals focus op expertise en toegevoegde waarde), maar blijft de opzet overwegend klassiek.

Ranking

Op basis van de beoordeling worden inschrijvers gerankt van 1 tot en met 5. De inschrijver die als hoogste eindigt in de ranking (1) wordt aangemerkt als winnende inschrijver en wordt uitgenodigd voor de concretiseringsfase. De inschrijver die als tweede eindigt in de ranking (2) wordt geplaatst in de wachtkamer.

Fase 2: Concretiseringsfase

Na het bepalen van de ranking op basis van de beste-prijskwaliteitverhouding start de concretiseringsfase. Deze fase neemt naar verwachting 2 tot 3 maanden in beslag. Senzer kiest ervoor om in de aanbestedingsdocumenten nog geen concrete planning voor de concretiseringsfase op te nemen, omdat definitieve gunning in de vakantieperiode valt. Wel stelt Senzer dat in de week na definitieve gunning samen met de gegunde partij invulling wordt gegeven aan de planning van de concretiseringsfase, die zo spoedig mogelijk na gunning van start gaat.

Doel van de concretiseringfase

Het doel van de concretiseringsfase is om wederzijds de inschrijving te verduidelijken, te verifiëren en de uitvoering tot in detail te plannen, zodat verrassingen tijdens de daadwerkelijke uitvoering zoveel mogelijk worden voorkomen.

Belangrijk:

- Aanpassingen van de inschrijving (waaronder scope, inschrijfprijs) zijn in deze fase niet toegestaan;
- Indien blijkt dat de inschrijving van beoogd opdrachtnemer niet voorziet in de invulling van de doelstelling, gewenste situatie en uitgangspunten van Senzer, kan de inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd;
- De concretiseringsfase kan meerdere malen worden doorlopen met de partijen in de wachtkamer, totdat Senzer de opdracht heeft gegund of alle inschrijvingen ongeldig zijn verklaard, of de aanbesteding om andere redenen is beëindigd.

Invulling concretiseringsfase

In de concretiseringsfase wordt samen met Senzer verder gebouwd op de inschrijving van leverancier, met nadruk op:

1. Partnerschap: nader invulling van de samenwerking en rolverdeling tussen Senzer en leverancier;
2. Oplossing: verdere invulling van de gewenste CRM-oplossing.

Het accent in de concretiseringsfase ligt voornamelijk op het tweede onderdeel: oplossing.

Verificatie momenten en Proof of Concept

Tijdens de concretiseringsfase worden verschillende verificatiemomenten ingepland om de voortgang en kwaliteit van de uitwerking te toetsen. Deze verificatie momenten gelden uitsluitend voor punt 2 'oplossing' en zullen worden vastgelegd in een plan van aanpak die tussen leverancier en Senzer wordt opgesteld bij de start van de concretiseringsfase.

Een belangrijk afsluitend verificatie moment is de Proof Of Concept (POC). De POC dient als verificatie van de beoogde oplossing en is de afsluiting van de concretiseringsfase. Belangrijk hierbij is:

- De POC is geen herhaling van de demo uit de gunningfase
- Vanuit de POC wordt verder gebouwd aan de daadwerkelijke oplossing.

Toetsing van verificatie momenten

Ieder verificatiemoment wordt geëvalueerd waarbij de mogelijke uitkomsten zijn:

Voldoet volledig	De afgesproken doelstellingen en uitgangspunten voldoen volledig → doorgaan naar het volgende verificatiemoment
Voldoet deels	Bijsturing nodig, verdere concretisering in overleg
Voldoet Niet	Mogelijke stopzetting of herziening traject.

Met deze structuur wenst Senzer de oplossing samen met leverancier concreet vorm te geven en optimaal aan te laten sluiten op de behoefte, zonder dat de inschrijving kan worden gewijzigd.

Fase 3: Uitvoering

In deze fase start de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht. De uitvoering bouwt voort op de resultaten van de POC die in fase 2 is opgesteld.

Tijdens de uitvoeringsfase wordt de CRM-oplossing volledig geïmplementeerd, ingericht en operationeel gemaakt volgens het overeengekomen plan van aanpak. Hierbij worden de afspraken over functionaliteit, technische inrichting en samenwerking zoals vastgelegd in de concretiseringsfase gevolgd.

Het doel van deze fase is om de CRM-oplossing volledig operationeel te maken, zodat deze optimaal aansluit bij de behoeften van Senzer en voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.