

Bijlage 7 AERB-I26

Kwaliteit

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver zijn kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande criteria. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundigheid om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. Alle uitwerkingen en antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van het ingediende zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend. **NOTE: Iedere uitwerking en beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige opdracht (en ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de Opdrachtgever.**

De toelichtingen op de beantwoording van de open vragen en het interview zullen plaatsvinden conform de planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

7.1 Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zal het volgende onderdeel plaatsvinden:

7.2 Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver zal op locatie van Aanbestedende dienst (in Ede) een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

7.3 Interview: Na de toelichting zullen de beoordelaars (vooraf vastgestelde) vragen stellen aan de sleutelfunctionarissen van de Inschrijver, deze vragen zijn voor iedere Inschrijver gelijk, maar zullen niet vooraf worden bekendgemaakt. Dit gesprek zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundigheid om de opdracht uit deze aanbesteding te kunnen uitvoeren.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen en het interview zullen plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor de beoordelaars om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames, maar krijgt zelf geen inzage in deze opnames.

Beoordelingsmethodiek

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Voor elk onderdeel zal elk lid van de beoordelingsgroep per item een individuele beoordeling toekennen, die per item een individuele waarde vertegenwoordigt. Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad dat zij onafhankelijk van elkaar zullen invullen. Daarna zal de beoordelingsgroep op basis van consensus tot een eindscore per item komen. De eindwaarde op een onderdeel is de SOM van de behaalde waarde van alle items van dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

Voor de beoordelingen van de opleveringen (beantwoording van de open vragen inclusief de toelichting en het interview) geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

Voldoende

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent 1 of 2 punten van verbetering.

Matig

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat. De beantwoording kent meer dan 2 verbeterpunten, maar maximaal 4 verbeterpunten. Bij meer dan 4 verbeterpunten in de beantwoording van de betreffende open vraag volgt 'onvoldoende'.

Onvoldoende

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.

De Aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de Inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Dat betekent indien er een item als lager wordt beoordeeld ('onvoldoende') volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de score die dan beschreven staat. Inschrijver mag ervan uitgaan dat de Aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren.

Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het (bij inschrijving) ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere beoordeling daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de open vragen inclusief de toelichting en het interview beoordelen, waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per onderdeel, per item) zal worden gekomen. **De te behalen waarden per onderdeel treft Inschrijver in bijlage 5.**

7.1 SCHRIFTELIJKE BEANTWOORDING OPEN VRAGEN

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn en dienen bij de ingediende prijs op het prijzenblad te zijn inbegrepen, tenzij dit nadrukkelijk anders is vermeld in de vraagstelling. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend. **NOTE: de beantwoording moet betrekking hebben op de scope van de opdracht en de organisatie van Opdrachtgever.**

Bij het beantwoorden van de open vragen dient Inschrijver te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- Er mogen **geen linkjes** in de beantwoording zitten met verwijzingen naar online pagina's of andere digitale omgevingen.
- U dient de uitwerking van de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand. Dit mag geen scan zijn maar is een doorzoekbare PDF.**

Voor het sub criterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de Aanbestedende dienst een maximale waarde behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen zoals beschreven in bijlage 5. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten.

NB: Inschrijver mag GEEN tarieven in de beantwoording van de open vragen beschrijven.

BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN:

7.1.1. DUURZAAMHEID EN MVO

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan maatschappelijk verantwoord en duurzaam inkopen. Inschrijver dient in maximaal 1 pagina A4 (toe te voegen via TenderNed) te beschrijven hoe zij hieraan invulling gaat geven en beschrijft daarbij:

- Op welke wijze Inschrijver duurzaamheid als beleid in de eigen organisatie heeft belegd en welke concrete beleidsmatige stappen zij daar al in heeft gezet.
- Wat de eigen bedrijfsstrategie is op het gebied van CO2-reductie en compensatie. Hoe Inschrijver zelf een verschil wil maken.
- Welke concrete doelstellingen Inschrijver wil halen tot het jaar 2030 en waar dit concreet uit blijkt.
- Op welke wijze Inschrijver op het moment van inschrijving invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Welke concrete voorbeelden met resultaten Inschrijver daarbij kan aangeven. Wat bijvoorbeeld ingevoerd is in het personeelsbeleid.

7.1.2. PLAN VAN AANPAK AANVANG DIENSTVERLENING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 pagina's A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij deze opdracht denkt te gaan invullen, kijkend naar de planning in het aanbestedingsdocument, Aeres als onderwijsorganisatie in drie verschillende regio's, de dienstenmatrix bijlage 11 en het Programma van Eisen. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze Inschrijver zich gaat verdiepen in de organisatie van de Opdrachtgever, de impact van een overgang van een schooljaar en op welke wijze zij dit vertaalt naar professioneel beheer van de One Identity omgeving.
- Op welke wijze Inschrijver borgt dat de medewerkers die de dienstverlening gaan uitvoeren tijdens de implementatiefase EN daarna volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding.
- Daarbij geeft Inschrijver tevens inzicht in:
 - o Implementatie van het beheer, de servicedesk en monitoring, inclusief een stappenplan waarbij AS=IS geen discussie over de huidige situatie/inrichting ontstaat.
 - o Wat de Inschrijver en zijn beoogde oplossing biedt aan specifieke elementen (hetzij functionaliteiten, hetzij standaard werkwijzen, hetzij simpele configuratie technieken) om de startdatum te kunnen waarborgen.
 - o Overdracht richting de staande (IT-)organisatie inclusief ook hier de inrichting, gebruik en overdracht naar Opdrachtnemer.
- Planning:
 - o Mijlpalen planning inclusief planning van de te behalen resultaten.
 - o Activiteiten planning.
 - o Capaciteits-/resource planning aan de zijde van Aeres (wat heeft Inschrijver van Aeres aan capaciteit, kennis, kunde en middelen nodig en wanneer).
 - o Capaciteits-/resourceplanning aan de zijde van Inschrijver (welke capaciteit Inschrijver biedt op welk niveau en op welk moment).
- Mogelijke risico's en kritische succesfactoren.
- Rapportage, communicatie en escalatie processen/procedures.

Inschrijver dient de eventuele kosten hiervoor in te vullen op formulier C.

De huidige dienstverlener dient deze vraag te beantwoorden als ware het een nieuwe opdracht voor een nieuwe opdrachtgever betreft.

7.1.3. CONCRETE DIENSTVERLENING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling gaat geven aan de volgende processen: Op welke wijze heeft Inschrijver haar helpdesk en servicedesk ingericht? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Of Inschrijver een verschil maakt tussen een helpdesk en een servicedesk en zo ja, wat de verschillen zijn voor Aeres.
- Op welke wijze Inschrijver na gunning invulling geeft aan de juiste reguliere capaciteit om deze opdracht aan te kunnen, waarbij voldoende medewerkers op de hoogte zijn van de specifieke inrichting binnen One Identity bij Aeres.
- Welke piekmomenten Inschrijver voorspelt vanuit de Opdrachtgever en op welke wijze Inschrijver voorziet in de juiste prioriteit, kwaliteit en capaciteit.
- Op welke wijze Inschrijver de noodzakelijke onderwijskennis gedurende de overeenkomst binnen de servicedesk en/of helpdesk, projectmanagement en advies kan waarborgen.
- Een procesbeschrijving op welke wijze de Opdrachtgever vanuit de 2^e lijn een melding kan plaatsen, waarbij het volgende is beschreven:
 - a. Op welke wijze een melding gemaakt wordt bij de Inschrijver.
 - b. Op welke wijze opvolging plaatsvindt.
 - c. Op welke wijze bewaking plaatsvindt.
 - d. Op welke wijze, eventueel, escalatie plaatsvindt.
 - e. Wat inschrijver verstaat onder zware incidenten, reguliere incidenten en minder zware incidenten en welke responsetijd (SLA) inschrijver bij welk incident hanteert. Of Welk onderscheid inschrijver maakt in type incidenten en welke responsetijd inschrijver hierbij hanteert.
 - f. Hoe inschrijver handelt bij afwezigheid van de contactpersoon.
- Wat de openingstijden zijn van de helpdesk en/of Servicedesk van de Inschrijver voor direct contact.
- Op welke wijze statusupdates plaatsvinden en op welke wijze een servicemelding opgelost is.
- Op welke wijze er inzage komt in de looptijd van een melding (dashboarding).
- Op welke wijze aan Opdrachtgever realtime inzicht wordt verschaft in openstaande meldingen (voorbeeld van dashboard) bestaande uit soorten meldingen en verbeteringen (acteren op herhaalde meldingen, signaleringen en incidenten).
- Op welke wijze wordt gerapporteerd over de meldingen per periode [maand/jaar] (Inschrijver verstrekt een voorbeeld van rapport, maximaal 4 A4).
- Op welke wijze op repeterende meldingen, signaleringen en incidenten wordt geacteerd om verdere herhaling te voorkomen.

7.1.4. CONCRETE DIENSTEN BIJ PROJECTEN EN WIJZIGINGEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan:

- Een project dat ontstaat uit advies vanuit Inschrijver (bijv. in het kader van probleem management → opvolging aantal incidenten).
- Een project waarbij Aeres van studentinformatiesysteem wisselt bij een andere leverancier.

Inschrijver beschrijft hierbij:

1. Of Inschrijver een onderscheidt hanteert in projecten en wijzigingen en waar dat dan uit blijkt.
2. De wijzigingsaanpak en projectaanpak, en daarbij gehanteerde methode(s).
3. Teamsamenstelling, niveau projectleider.
4. Wat de risicofactoren hierbij zijn en hoe deze gemitigeerd kunnen worden.
5. Welke testomgeving Inschrijver hanteert.
6. Op welke wijze een Inschrijver een project en wijziging afrondt en wat zij daarbij oplevert.

Op het prijzenblad vult Inschrijver de kosten per uur hiervoor in.

7.1.5. CONCRETE DIENSTEN PRO-ACTIEF ADVISEREN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan hoe:

- Zij Aeres meeneemt in de constante ontwikkeling van IAM naar IGA.
- Zij Aeres meeneemt in de ontwikkeling van One Identity.
- Zij Aeres meeneemt in de ontwikkeling waarbij One Identity zich nu richt op het beheer van accounts naar meer Access management op basis van RBAC en ABAC.

7.1.6 KWALITEIT PROCES/VEILIGHEID/AVG/CERTIFICERING

Inschrijver dient in maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) te beschrijven hoe zij invulling gaat geven aan:

- Werkprocessen en protocollen om een uniforme dienstverlening te bieden.
- Veiligheid van systemen en verbindingen en welke maatregelen Inschrijver hiervoor heeft getroffen.
- Welke certificering Inschrijver heeft, of indien geen certificering aanwezig is: wat dan de alternatieve maatregelen & processen zijn om de dienstverlening te leveren die voldoet aan kwaliteit, AVG, veiligheid etc. Hoe kan worden aangetoond aan Aeres als Opdrachtgever dat aan deze eisen wordt voldaan.
- Wat Inschrijver doet aan screening van haar medewerkers en ingehuurde derden om de veiligheid maximaal te kunnen waarborgen.

7.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING OP DE SCHRIFTELIJKE BEANTWOORDING VAN DE OPEN VRAGEN

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars zullen aan Inschrijver tijdens deze toelichting verdiepvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend. De toelichting kan ertoe leiden dat de individuele beoordeling van de beoordelaar(s) op de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt. Na de toelichting en de eventuele aanpassingen op de individuele beoordelingen en het interview (zie hieronder) volgt een consensusoverleg, waarbij het beoordelingsteam in consensus tot een gemotiveerd eindoordeel per open vraag komt. Het consensusoverleg vindt in besloten kring plaats, de Inschrijver is hierbij niet aanwezig.

De toelichting moet identiek zijn aan hetgeen wat Inschrijver bij de inschrijving heeft aangeboden en beschreven, er mogen dus geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de inschrijving. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling. Bij de toelichting zijn namens de Inschrijver minimaal aanwezig:

- De commercieel account eindverantwoordelijke (directeur, commercieel manager, verkoopdirecteur of vergelijkbaar met als sectie overheid).
- Lid of leden (maximaal 2) van het team die de dagelijkse contacten heeft/hebben met de Opdrachtgever.

De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de 90 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden.

100 minuten totaal (exclusief interview):

- 5 minuten voorbereiding presentatiemiddelen;
- 5 minuten kennismaking/voorstellen;
- Maximaal 90 minuten toelichting van de open vragen.

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen.

Iedere beoordelaar zal zijn/haar eigen individuele de score invullen, en daar waar nodig aan de hand van de toelichting aanpassen.

Inschrijver zal in **de volgorde van de open vragen** haar nadere toelichting uitvoeren. Wanneer een Inschrijver zich hier niet aan houdt zal € 10.000,00 waarde in mindering gebracht worden op de eindscore beantwoording open vragen.

7.3 Interview

De Inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 5 minuten) vervolgens een tweetal casussen (interview vraag 1 en interview vraag 2) worden voorgelegd. Deze twee casussen zijn op voorhand vastgesteld en voor iedere Inschrijver gelijk. Deze casussen zijn opgesteld en in bewaring gesteld bij het begeleidende inkoopadviesbureau BiC. Inschrijver draagt zorg voor de aanwezigheid van de juiste personen die aan de opdracht gekoppeld zullen worden.

Deze medewerkers zijn in staat om interviewvragen vanuit hun eigen ervaring en expertise te kunnen beantwoorden, zijnde een casus die gaat over het escalatieproces en een casus over samenwerking met partners.

Het interview duurt maximaal 45 minuten, hierna zal het interview worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een Inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de Aanbestedende dienst. Alsdan blijkt dat Inschrijver nog niet alle vragen beantwoord heeft zullen de openstaande vragen met de laagste waarde worden aangemerkt. Het is aan de Inschrijver om zich te houden aan de totale maximale tijd.

Na de toelichting beantwoording open vragen, de eventuele aanpassingen op de individuele beoordelingen en na het interview volgt een consensusoverleg, waarbij het beoordelingsteam in consensus tot een gemotiveerd eindoordeel per open vraag en per interviewvraag komt. Het consensusoverleg vindt na de toelichting en het interview in besloten kring plaats, de Inschrijver is hierbij niet aanwezig. De leden van de beoordelingsgroep zullen dus eerst onafhankelijk van elkaar de beantwoording van bovenstaande (interview)vragen beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per vraag) zal worden gekomen.