

Bijlage 7: Kwaliteitsthema's

Kwaliteitscriterium 1: Partnership

Toelichting

Met de outsourcing van haar ICT-infrastructuur en bijbehorende beheerdiensten wil Opdrachtgever meer tijd vrijmaken voor ondersteuning van de medewerkers van Opdrachtgever en de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Leverancier is verantwoordelijk voor een goede, moderne, veilige en stabiele ICT-omgeving.

De Opdrachtgever zoekt een partnership met een dienstverlener die, met het oog op de toekomstige ontwikkelingen, zorg draagt voor de ICT-beheerdienstverlening, het hosten van de ICT-infrastructuur diensten én volledig kan ontzorgen voor de technische en beheersmatige activiteiten rondom de ICT-keten.

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Leverancier proactief handelt en meedenkt, ook op het gebied van nieuwe ontwikkelingen, bekend is met de Gemeentelijke omgeving (waaronder wet- en regelgeving) en de ontwikkelingen die daarin spelen, bijdraagt aan kostenbeheersing, zorgt voor gebruikersvriendelijkheid en veiligheid van de oplossing, bekend is met de zaken die er binnen de Opdrachtgever spelen en tenslotte daar waar nodig kennis uitwisselt met de Opdrachtgever. Daarnaast hecht Opdrachtgever belang aan het waarborgen van marktconformiteit gedurende de gehele looptijd vanuit de perspectieven dienstverlening, functionaliteit en kosten.

Leverancier wordt gevraagd om een schriftelijke uitwerking te geven over de wijze waarop de leverancier invulling wil geven aan een passend en toekomstbestendig partnership met Opdrachtgever. In de uitwerking is rekening gehouden met de gewenste situatie en de eisen uit het Programma van Eisen. In de beschrijving verwacht de Opdrachtgever onderstaande elementen minimaal terug te zien:

- Hoe overlapt of verschilt de visie van de Leverancier met die van de Opdrachtgever en hoe vertaalt Leverancier zijn visie naar een partnership met de Opdrachtgever;
- Hoe gaat Leverancier invulling geven aan zijn rol binnen de gehele IT-keten van Opdrachtgever;
- Op basis van welke governance en overleg- en evaluatiestructuren wil Leverancier invulling geven aan het beoogd partnership;
- Hoe wil Leverancier invulling geven aan het waarborgen van de gevraagde marktconformiteit gedurende de gehele looptijd van de perspectieven dienstverlening, veiligheid, functionaliteit en kosten;
- Hoe wil Leverancier invulling geven aan het benutten van innovatieve ontwikkelingen op korte en langere termijn voor de bedrijfsvoering en dienstverlening van Opdrachtgever;
- Hoe wil Leverancier Opdrachtgever ondersteunen bij onverwachte incidenten en calamiteiten;

Daarnaast mag de Opdrachtgever vragen stellen over bovenstaande punten tijdens een presentatie en dient de Leverancier deze mondeling nader toe te lichten waar nodig.

Vorm

Schriftelijk en eventueel behandeling van aanvullende vragen tijdens een presentatie.

Beoordeling

- Mate waarin Leverancier concreet de benoemde elementen heeft uitgewerkt, rekening houdend met de beschreven situatie van de Opdrachtgever;
- Mate waarin de aanpak van Leverancier aansluit op de grootte en organisatie van de Opdrachtgever;
- Mate waarin de uitwerking zorgt voor een optimaal partnership en ontzorgend is voor de Opdrachtgever;
- Mate waarin de Leverancier concrete zaken heeft georganiseerd om invulling te geven aan punten die de Opdrachtgever van belang acht rondom het partnership;
- Mate waarop de Leverancier invulling geeft aan zijn rol binnen de IT-keten en aanspreekbaar is op die rol;

- Mate waarin het partnership aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van pro-activiteit, innoverende en/of toegevoegde waarde en er sprake is van hoogwaardige kwaliteit van de aangeboden samenwerking;
- De wijze waarop Leverancier binnen de contractperiode ervoor zorgdraagt dat de ICT-omgeving actueel blijft;
- De wijze waarop Leverancier zich samen met Opdrachtgever doorontwikkelt in haar dienstverlening;

Voorwaarden

De uitwerking 'Partnership' dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal twintig (20) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd volgens bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

Kwaliteitscriterium 2: Implementatieplan

Toelichting

Leverancier draagt zorg voor de implementatie en transitie naar de nieuwe ICT-omgeving. De Opdrachtgever vraagt Leverancier het implementatieplan aan te leveren waarin ervaring / deskundigheid op dit vlak wordt aangetoond.

Leverancier wordt gevraagd om in het implementatieplan onderstaande punten te laten terugkomen:

- Een omschrijving van de implementatiewerkzaamheden;
- Hoe de Leverancier het third party management met de Opdrachtgever en haar ICT-partners gaat vormgeven;
- Een planning van alle omschreven werkzaamheden; rekening houdend met de inzet van de medewerkers van Opdrachtgever en de eigen medewerkers;
- Hoe de Opdrachtgever in een vroeg stadium de omgeving functioneel kan testen;
- Een omschrijving en planning van de werkzaamheden van de migratie/transitie;
- Een communicatieplan en eventueel escalatiematrix;
- Een overzicht met afhankelijkheden en randvoorwaarden voor een succesvolle migratie/transitie;
- De wijze waarop de doorlooptijd wordt geborgd t.a.v. implementatieperiode;
- Wat mogelijke risico's tijdens het implementatie en transitietraject en bijbehorende maatregelen zijn om de risico's op te vangen;
- Een SOLL architectuurplaat;
- De wijze waarop de nazorg wordt ingevuld.

Daarnaast mag de Opdrachtgever vragen stellen over bovenstaande punten tijdens een presentatie en dient de Leverancier deze mondeling nader toe te lichten waar nodig.

Vorm

Schriftelijk en eventueel behandeling van aanvullende vragen tijdens een presentatie.

Beoordeling

- Mate waarin Leverancier concreet de benoemde elementen van het implementatieplan heeft uitgewerkt;
- Mate waarin het implementatieplan haalbaar en realistisch is;
- Wijze waarop Leverancier de migratie/transitie vormgeeft;
- De mate waarin het migratie-/transitieplan haalbaar en realistisch is;
- De wijze waarop Leverancier de Opdrachtgever ondersteunt bij de testwerkzaamheden;
- De wijze waarop Leverancier de nazorg uitvoert;
- De mate waarin de dienstverlening aanvullende meerwaarde biedt, er sprake is van innoverende en/of toegevoegde waarde en er sprake is van hoogwaardige kwaliteit van de aangeboden dienstverlening.

Voorwaarden

Uitwerking 'Implementatieplan' dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal tien (10) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

Kwaliteitscriterium 4: Kansen- en risicodossier

Toelichting

Van de Leverancier wordt verwacht dat deze een kansen- en risicodossier meelevert. Met dit dossier laat de Leverancier zien, op basis van de eigen kennis van en ervaring met vergelijkbare trajecten, welke kansen men voor Opdrachtgever ziet en risico's die de reguliere risico's van het implementatietraject overstijgen, verwacht. In deze analyse geeft de Leverancier bovendien de impact van deze kansen en risico's aan en welke acties door wie genomen moeten worden om een kans te verzilveren dan wel een risico te mitigeren. Uiteraard wordt waar nodig de gerelateerde prijsstelling van zaken aangegeven.

Beoordeling

- De mate van volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht;
- De mate waarin Opdrachtgever zoveel mogelijk wordt ontzorgd;
- De hierin beschreven kansen leveren evidente meerwaarde op voor Opdrachtgever;
- De Kansen dienen boven de Opdracht uit te stijgen om positief beoordeeld te kunnen worden;

Voorwaarden

Uitwerking 'Kansen- en risicodossier' dient te voldoen aan de volgende criteria:

- Maximaal zes (6) A4.

Eisen aan de indeling:

- Opgebouwd conform bovengenoemde onderwerpen en volgorde;
- Het gunningscriterium dient digitaal (in een algemeen leesbaar en downloadbaar formaat, zoals pdf) bij inschrijving ingediend te worden.

Kwaliteitscriterium 5: Presentatie

Toelichting

Van Leverancier wordt verwacht, na een korte introductie van de eigen onderneming(en), dat deze haar inschrijving presenteert, enkel ingaande op de bovengenoemde kwaliteitsaspecten:

- Partnership;
- Implementatieplan;
- Kansen- en risicodossier.

Het is niet de bedoeling dat ingegaan wordt op de prijscomponenten van de inschrijving.

Beoordeling

- Vanuit een technisch en organisatorisch perspectief wordt de presentatie beoordeeld op volledigheid, consistentie, helderheid en overtuigingskracht, in relatie tot de volledige Opdracht.

Voorwaarden

Voor de presentatie mag maximaal 2 uur van de beschikbaar 2,5 uur worden gebruikt. Presentatietijd die dit gestelde totaal overschrijdt, wordt afgekapt en wordt aldus niet beoordeeld. Voor het stellen van vragen door het beoordelingsteam wordt aansluitend een extra half uur ingepland.

De presentatie wordt mede verzorgd door de beoogde projectleider, een beoogde lead consultant en de beoogd servicemanager. Er is de gelegenheid tot het valideren van de inschrijving aan de hand van het stellen van vragen door het beoordelingsteam.