

Bijlage 4 - Subgunningscriteria

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Verantwoordingsstelsel van Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden.

Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Opdrachtgever gestelde wensen ten aanzien van het Verantwoordingsysteem en aanvullende dienstverlening.

Instructies

De wensen, vertaald naar subgunningscriteria, hebben tot doel de Inschrijvingen ten opzichte van elkaar te beoordelen. Voldoet u beter aan de door Opdrachtgever gestelde subgunningscriteria dan scoort u hoger dan een andere Inschrijver. Indien u niet ingaat op een subgunningscriterium, scoort u op dit onderdeel geen punten.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat en het aantal punten per subgunningscriterium verwijst Opdrachtgever u naar het Beschrijvend document.

Bij elk subgunningscriterium wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt. Als er een maximaal aantal pagina's vermeld wordt, dient u zich aan dat maximum te houden. Indien u toch gebruik maakt van meer pagina's wordt alleen de tekst op de toegestane pagina's beoordeeld. De overige tekst wordt dus niet beoordeeld.

Subgunningscriteria

Subgunningscriterium 1: Implementatie & adoptie

SbJH hecht grote waarde aan een zorgvuldige en succesvolle implementatie van het verantwoordingsstelsel. Zowel de technische, functionele als organisatorische aspecten zijn daarbij belangrijk. SbJH wil gebruik maken van de kennis en ervaring van de opdrachtnemer. SbJH is op zoek naar een opdrachtnemer die de juiste ondersteuning biedt bij het implementeren van het verantwoordingsstelsel.

De doelstelling is dat:

- a. het verantwoordingsstelsel wordt omarmd door gebruikers, beheerders en overige belanghebbenden;
- b. SbJH wordt ondersteund door een leverancier die optreedt als vakinhoudelijke partner bij het inrichten en gebruik van het stelsel;
- c. de overgang van het oude verantwoordingsstelsel naar het nieuwe vlekkeloos verloopt;
- d. het verantwoordingsstelsel gegarandeerd op het juiste moment beschikbaar is;
- e. voor gebruikers de juiste materialen beschikbaar zijn om de benodigde kennis en vaardigheden op te doen om het verantwoordingsstelsel optimaal te kunnen gebruiken;
- f. de betrokkenen vanuit SbJH duidelijk inzicht hebben in wat wanneer van ze wordt verwacht;
- g. de implementatie praktisch realiseerbaar is;
- h. SbJH zoveel mogelijk wordt ontzorgd op een duurzame manier.

Lever een plan van aanpak voor de implementatie waaruit duidelijk wordt hoe deze doelstelling gerealiseerd zal worden. Laat in ieder geval de volgende zaken terug komen:

1. Een beschrijving in de vorm van een planning met doorlooptijden van diverse activiteiten in de periode na de definitieve gunning tot en met het eerste kwartaal na livegang. U kunt hierbij uitgaan van een startdatum van het implementatieproject zo snel mogelijk na de beoogde gunningsdatum en een livedatum per uiterlijk 1-7-2027. Indien andere data in uw ogen meer geschikt zijn, dan kunt u die met onderbouwing als alternatief suggereren;
2. De voorgestelde aanpak met betrekking tot de migratie van content uit het huidige verantwoordingsstelsel naar het nieuwe verantwoordingsstelsel;
3. Taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer: waarvoor bent u verantwoordelijk en waarvoor niet, welke functionaris wordt waarvoor ingezet en wie is, wanneer, waarvoor aanspreekbaar dan wel verantwoordelijk;
4. Taken en verantwoordelijkheden van SbJH: welke acties/medewerking verwacht u van SbJH wat betreft de realisatie van de geboden oplossing;
5. De wijze waarop u bijdraagt aan de acceptatie van het nieuwe verantwoordingsstelsel binnen SbJH, zoals bedoeld bij a;
6. Een beschrijving van de belangrijkste risico's van de implementatie (lessons learned bij eerdere implementaties), voorzien van voorstellen voor maatregelen om deze te beheersen;
7. De invulling van instructies, opleidingen en trainingen. De inrichting van het stelsel dient na een "in house" opleiding uitgevoerd te kunnen worden door medewerkers van SbJH, Den Haag, Wassenaar en betrokken Consortiums;
8. Als er nog andere zaken zijn die in uw ogen relevant zijn in relatie tot de doelstelling, dan kunt u deze ook beschrijven.

Format

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 6 pagina's A4. Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling. De inhoudsopgave maakt geen deel uit van de maximaal hoeveelheid pagina's. Eventuele afbeeldingen die aan het eind van het document na de tekst zijn geplaatst, tellen niet mee met de totale hoeveelheid pagina's. Afbeeldingen die op een andere plaats staan tellen wel mee.

Subgunningscriterium 2: Beheer, partnerschap & innovatie

Na de implementatie zal SbJH het systeem in gebruik nemen. In die fase staan zaken als continuïteit, ondersteuning en samenwerking centraal. Ook is het belangrijk dat het systeem mee evolueert met de ontwikkelingen in het werkveld, zodat het ook in de toekomst blijft passen bij de behoeftes van SbJH.

De doelstelling is dat:

- a. het systeem betrouwbaar en stabiel blijft functioneren;
- b. dat eventuele problemen snel worden verholpen, zowel problemen bij SbJH, als problemen in het systeem (zoals bijvoorbeeld fouten in het systeem of het niet beschikbaar zijn van het systeem);
- c. het systeem steeds beter gebruikt gaat worden;
- d. het systeem blijft evolueren met de veranderende behoeften en ontwikkelingen van SbJH en die in het werkveld.

Lever een beschrijving aan waaruit duidelijk wordt hoe deze doelstelling gerealiseerd zal worden. Laat in ieder geval de volgende zaken terug komen:

1. Uw aanpak voor het structureel beheren, monitoren en updaten van het systeem;
2. De hoofdlijnen van uw SLA, inclusief:
 - a. Ondersteuningsniveaus (bijv. 24/7 of kantoortijden);
 - b. Beschikbaarheidsgaranties;
 - c. Incidentafhandeling (prioritering, reactietijden, oplostijden);
 - d. Rapportagefrequentie en inhoud (servicerapportages, performance metrics);
3. Uw voorstel voor proactieve ondersteuning, zoals health checks, adviesrapportages of periodieke evaluaties;
4. De wijze waarop u de samenwerking vorm gaat geven, waaronder:
 - a. Betrokkenheid bij ontwikkelingen in de IT-omgeving van de deelnemende organisaties;
 - b. Flexibiliteit en meedenken bij veranderende omstandigheden, beleidskeuzes en wet- en regelgeving;
 - c. Kennisdeling en het stimuleren van innovatie bij de deelnemende organisaties;
 - d. Welke contactpersonen er zijn aan de kant van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en wat hun rol in de samenwerking is;
5. De manier waarop u ervoor zorgt dat het verantwoordingsstelsel blijft evolueren met de veranderende behoeften en ontwikkelingen in het complexe werkveld van het sociaal domein en de wijze waarop SbJH daar invloed op kan uitoefenen;
6. Eventuele andere punten die in uw ogen relevant zijn.

Format

De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal 4 pagina's A4. Indien u meer A4's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling. De inhoudsopgave maakt geen deel uit van de maximaal hoeveelheid pagina's. Eventuele afbeeldingen die aan het eind van het document na de tekst zijn geplaatst, tellen niet mee met de totale hoeveelheid pagina's. Afbeeldingen die op een andere plaats staan tellen wel mee.

Subgunningscriterium 3: Functionele geschiktheid (demo)

Zowel de medewerkers van SbjH als de medewerkers bij de gemeenten maken gebruik van het verantwoordingsstelsysteem. SbjH zoekt een systeem dat het integrale en multidisciplinaire karakter van de werkzaamheden effectief faciliteert zodat alle gebruikers hun eigen werkzaamheden kunnen uitvoeren.

De doelstelling is dat:

- a. het verantwoordingsstelsysteem het gehele scala aan activiteiten en diensten van SbjH en de gemeenten ondersteunt;
- b. het verantwoordingsstelsysteem ondersteuning biedt bij de workflow van de gebruiker;
- c. de opbouw van het systeem logisch is voor de gebruiker, waarbij de medewerker steeds direct een overzicht heeft van alle voor het werk relevante informatie;
- d. het systeem gebruikersvriendelijk is.

Verzorg een demo waaruit duidelijk wordt hoe deze doelstelling gerealiseerd zal worden waarin alle verstrekte use cases terugkomen. Deze use cases worden gedeeld met de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen.

Format

De demo vindt plaats in de periode die is aangegeven in de planning van deze aanbesteding. Deze demo duurt 2 uur, daarna is gelegenheid voor het stellen van vragen gedurende 0,5 uur. De demo wordt gegeven op locatie van SbjH. Inschrijvers ontvangen een uitnodiging na het sluiten van de kluis in TenderNed.