

Programma van Wensen Diensten Digital

Perceel 1 Beheer en onderhoud (corporate) websites





Inhoud

Inleiding 2

Wens 1 Plan van Aanpak 5

Wens 2 Continuïteit 6

Wens 3 Service en partnerschap 7

Wens 4 Beheer en onderhoud 8



Inleiding

Voor u ligt het Programma van Wensen ten behoeve van Perceel 1 Beheer en onderhoud (corporate) websites. Het bevat een aantal vragen die wij u verzoeken te beantwoorden. Deze vragen noemen wij de 'wensen'. Graag ontvangen wij enerzijds meer informatie over hoe u de beschreven opdracht zou invullen. Anderzijds bieden wij u de mogelijkheid om u te onderscheiden en te presenteren als mogelijke partner van VeiligheidNL

Het gunningcriterium, de gunningsmethode en de onderlinge weging van de wensen is uitgewerkt in paragraaf 5.1 van het Beschrijvend Document.

Verhouding

Bij de gunning wordt de volgende weging gehanteerd.

Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. beste prijs-kwaliteitsverhouding middels de gewogen factor methode			Max. aantal te behalen punten
Subgunningscriterium kwaliteit	Wens 1	Plan van aanpak	20
	Wens 2	Continuïteit	10
	Wens 3	Service en partnerschap	10
	Wens 4	Beheer en onderhoud	15
Subgunningscriterium prijs			45
Maximaal aantal te behalen punten			100

Instructie voor het beantwoorden van de wensen

- Bij het beantwoorden van de wensen dient inschrijver uit te gaan van de situatie en aantallen zoals beschreven in het beschrijvend document. Aan genoemde aantallen en volumes kunnen na gunning geen rechten worden ontleend.
- Inschrijver dient in de wensuitwerking de verschillende wensen (1 t/m 4) te onderscheiden van elkaar door duidelijk aan te geven (met kopjes) op welke wens de uitwerking betrekking heeft.
- Ingeval in dit document het begrip inschrijver wordt gebruikt dan dient na Opdrachtverstrekking aan de gegunde partij inschrijver gelezen te worden als Opdrachtnemer, en vice versa (over en weer).
- Per wens is aangegeven hoeveel pagina's maximaal mogen worden gebruikt voor beantwoording van de wens. Dit maximum aantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief een eventueel voorblad en inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximum aantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.
- Het opnemen van hyperlinks en verwijzingen naar bijlagen is niet toegestaan; deze worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Let op dat uw beschrijving niet in tegenspraak is met de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Dit wordt gezien als een voorwaardelijke inschrijving en dan kunt u dus niet voor gunning in aanmerking komen;
- De beantwoording van de wensen wordt opgenomen in de Overeenkomst, hetgeen betekent dat Opdrachtnemer in de uitvoering van de Overeenkomst gehouden wordt aan hetgeen hij in de wensuitwerking heeft opgenomen.



- Indien Inschrijver inschrijft voor beide percelen dan dient Inschrijver naast dit programma van wensen ook het programma van wensen (bijlage 3) van het andere perceel te beantwoorden.

Wijze van beoordeling van de wensen

Een beoordelingscommissie beoordeelt de antwoorden op de wensen van alle inschrijvingen. De beoordelingscommissie bestaat uit ten minste drie beoordelaars per wens die de deskundigheid hebben die noodzakelijk is om de inschrijvingen inhoudelijk te beoordelen. De samenstelling van het beoordelingsteam kan per wens verschillen. De beoordelingscommissie kan zich op onderdelen laten adviseren door (externe) deskundigen. De bijeenkomsten van de beoordelingscommissie worden begeleid door een procesbegeleider en indien noodzakelijk is er juridische en administratieve ondersteuning.

Beoordeling:

- De beoordelaars beoordelen eerst individueel, waarbij ieder lid van het beoordelingsteam eerst individueel de beantwoording op de (sub)subgunningcriteria (wens) beoordeelt en een score toekent conform de onderstaande beoordelingstabel.
- Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats voor de consensusvorming, wat zal leiden tot één unaniem beoordelingscijfer per wens. Omwille van de objectiviteit vindt dit overleg plaats op het moment dat de beoordelaars nog géén inhoudelijke kennis hebben genomen van de ingediende prijzen of tarieven.

Beoordelingskader

Bij de beoordeling van de wensen kijkt het beoordelingsteam naar het "totaalbeeld" van de uitwerking en de geleverde onderbouwning. Daarbij let het beoordelingsteam op het volgende:

- Volledigheid: wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat;
- Concreetheid: is de uitwerking niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en hoeft de beoordelaar geen aannames te doen;
- Uitvoerbaarheid: past het aangeboden binnen de kaders zoals geschetst in de aanbestedingsstukken en is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd;
- Doeltreffendheid: leidt de aanpak tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens.

Indien de uitwerking van het betreffende wens naar het oordeel van het beoordelingsteam beter aansluit bij de genoemde doelstellingen en/of op meerdere uitgevraagde punten voldoende duidelijk, concreet, aannemelijk, volledig is uitgewerkt, heeft dit een positief effect op de beoordeling.

Indien de uitwerking van het betreffende wens naar het oordeel van het beoordelingsteam niet of niet voldoende aansluit bij de genoemde doelstellingen en/of op meerdere uitgevraagde punten niet duidelijk en/of niet concreet en/of niet aannemelijk en/of niet volledig is uitgewerkt, heeft dit een negatief effect op de beoordeling.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop het beoordelingsteam de wensen beoordeelt om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de mate van en kwaliteit van de onderbouwning. Er wordt bewust gekozen voor een integrale beoordeling, omdat VeiligheidNL vindt dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.



De scorecijfertoekenning voor de wensen wordt door de beoordelingscommissie gebaseerd op de navolgende beoordelingstabel:

Waardering	Toelichting op waardering	Score
Uitstekend	De aspecten zijn in onderlinge samenhang goed uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling en biedt toegevoegde waarde voor VeiligheidNL.	10
Voldoende	De aspecten zijn in onderlinge samenhang voldoende uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit voldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling van VeiligheidNL.	7
Onvoldoende	De aspecten zijn in onderlinge samenhang onvoldoende uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten is onvolledig en/of sluit onvoldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling en biedt geen toegevoegde waarde voor VeiligheidNL.	4
Slecht	Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt; er is geen-inhoudelijk- antwoord op de vraag of het antwoord ontbreekt in het geheel.	0

Berekening punten

De formule voor het bepalen van het behaalde aantal punten is als volgt:

$$\text{Punten} = [\text{Maximaal aantal punten}] / 10 * [\text{behaalde score}]$$

Rekenvoorbeeld:

Inschrijver A heeft op wens 1 een score behaald van 7 gehaald.

Het maximaal aantal punten is 25 voor wens 1.

De formule is als volgt: $20 / 10 * 7 = 14$ punten



Wens 1 Plan van Aanpak

Inleiding

De uitvoering van beheer en onderhoud van de websites van VeiligheidNL vraagt om een gestructureerde en doordachte aanpak. De raamovereenkomst voorziet in een meerjarige samenwerking waarbij opdrachtnemer op basis van nadere opdrachten werkzaamheden uitvoert. De aard en omvang van deze opdrachten kan variëren van kleinschalige aanpassingen en reguliere onderhoudsactiviteiten tot complexere doorontwikkelingen met een eigen projectmatige dynamiek. Gelet op de maatschappelijke missie van VeiligheidNL is het van belang dat de uitvoering van iedere nadere opdracht bijdraagt aan een betrouwbare en professionele digitale aanwezigheid van de organisatie.

Doelstelling

De opdrachtgever wenst inzicht te verkrijgen in de werkwijze van de opdrachtnemer bij de uitvoering van het beheer en onderhoud aan de websites vanaf het moment van aanvang van de raamovereenkomst en welke aanpak Opdrachtnemer hanteert om de website door te ontwikkelen. Het doel is te beoordelen in hoeverre de opdrachtnemer aantoonbaar in staat is om gestructureerd, voorspelbaar en in lijn met de gestelde eisen en doelstellingen van VeiligheidNL te werken, en daarbij de samenhang, kwaliteit en planning van bewaakt.

De vraag

Stel een plan van aanpak op waarin u beschrijft op welke wijze u invulling geeft aan de realisatie van opdrachten die voortvloeien uit de af te sluiten raamovereenkomst. U dient in uw antwoord in te gaan op de navolgende aspecten:

1. De wijze waarop u de doelstellingen, scope en context van de raamovereenkomst vertaalt naar de voorbereiding en uitvoering van individuele nadere opdrachten,
2. Op welke wijze u bij elke nadere opdracht snel en gestructureerd tot een passend en onderbouwd voorstel komt, inclusief de wijze waarop u scope, doorlooptijd en budget inzichtelijk maakt voor de opdrachtgever;
3. Hoe u omgaat met de randvoorwaarden zoals vastgelegd in het programma van eisen, en op welke wijze u dit borgt gedurende de uitvoering van elke nadere opdracht;
4. Hoe u de samenhang, consistentie en technische integriteit tussen opeenvolgende nadere opdrachten bewaakt, en welke werkwijze u hanteert om te voorkomen dat wijzigingen in de ene opdracht negatieve effecten hebben op eerder opgeleverde functionaliteit;
5. hoe u zorgt dat een realistische en gedragen planning tot stand komt, en op welke wijze u de projectmatige sturing op de realisatie van de afgesproken planning organiseert binnen het projectteam en richting VeiligheidNL.

Maximum aantal pagina's:

De uitwerking voor deze wens is maximaal vier (4) pagina's in A4-formaat.



Wens 2 Continuïteit

Inleiding

VeiligheidNL is een organisatie met een maatschappelijke verantwoordelijkheid op het gebied van veiligheid in Nederland. De corporate website is een essentieel instrument in de publieke communicatie en informatievoorziening van de organisatie. De raamovereenkomst beslaat een meerjarige periode. In die periode zijn personele wisselingen, marktontwikkelingen en onvoorziene omstandigheden onvermijdelijk. Het is daarmee van groot belang dat de opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening structureel heeft geborgd en niet afhankelijk is van het functioneren van individuele medewerkers of andere kwetsbare factoren.

Doelstelling

De opdrachtgever wenst inzicht te verkrijgen in de concrete maatregelen die de opdrachtnemer treft om de continuïteit van de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst te garanderen. Daarbij gaat het zowel om de beschikbaarheid en inzetbaarheid van gekwalificeerd personeel als om de wijze waarop kennis wordt geborgd en afhankelijkheden worden gemitigeerd.

De vraag

Beschrijf op welke wijze u de continuïteit van de dienstverlening structureel waarborgt gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst. U dient in uw antwoord in te gaan op de navolgende aspecten:

1. Op welke wijze de personele bezetting en inzetbaarheid van medewerkers borgt, inclusief de wijze waarop opdrachtnemer zorgt voor voldoende capaciteit en gekwalificeerde vervanging bij afwezigheid of verhoogde werkdruk;
2. Op welke wijze kennis, werkwijzen en project specifieke informatie worden gedocumenteerd en overdraagbaar gemaakt, zodat de continuïteit van de dienstverlening niet afhankelijk is van de aanwezigheid van specifieke medewerkers;
3. hoe u omgaat met de afhankelijkheid van sleutelfiguren binnen uw organisatie, wat uw beleid is bij uitval of vertrek daarvan, en welke concrete opvolgings- en inwerkprocedures u hanteert;
4. welke concrete organisatorische en technische maatregelen u treft om ook bij onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte, calamiteiten of marktomstandigheden, de afgesproken dienstverlening richting VeiligheidNL te kunnen garanderen, inclusief de wijze waarop u VeiligheidNL hierover tijdig informeert.

Maximum aantal pagina's:

De uitwerking voor deze wens is maximaal vier (4) pagina's in A4-formaat.



Wens 3 Service en partnerschap

Inleiding

VeiligheidNL hecht grote waarde aan een stabiele en transparante samenwerking met haar leveranciers. Een puur transactionele leveranciersrelatie volstaat hierbij niet. VeiligheidNL zoekt een partner die meedenkt, initiatief neemt en langdurig aantoonbare meerwaarde toevoegt aan de digitale zichtbaarheid van VeiligheidNL, zonder dat VeiligheidNL daar voortdurend actief op hoeft te sturen.

Doelstelling

VeiligheidNL wenst te beoordelen in hoeverre de opdrachtnemer in staat is een volwassen, proactief en resultaatgericht partnerschap te realiseren. Het gaat daarbij om de dagelijkse vertaling van serviceafspraken naar de praktijk, de wijze waarop prestaties worden bewaakt en verantwoord, en de mate waarin de opdrachtnemer zelfstandig en anticiperend inspeelt op de behoeften en ontwikkelingen van VeiligheidNL gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

De vraag

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan een lange termijn partnerschap, waarbij VeiligheidNL kan vertrouwen op de technische expertise en proactieve houding van opdrachtnemer.

U dient in uw antwoord in te gaan op de navolgende aspecten:

1. De wijze waarop Opdrachtnemer serviceafspraken, prestatie-indicatoren en randvoorwaarden zoals vastgelegd in het programma van eisen structureel vertaalt naar de dagelijkse dienstverlening, en welke interne werkwijzen en controlemechanismen u daartoe hanteert;
2. op welke wijze afspraken worden gemaakt, schriftelijk vastgelegd en actief worden bewaakt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, en hoe u omgaat met situaties waarin afspraken dreigen te worden overschreden of bijstelling nodig is;
3. hoe u proactief inspeelt op de behoeften, ontwikkelingen en strategische prioriteiten van VeiligheidNL, zonder dat VeiligheidNL daar zelf voortdurend op hoeft te sturen, beschrijf dit aan de hand van een concreet voorbeeld of licht uw gehanteerde werkwijze toe;
4. Beschrijf hoe u gedurende de looptijd proactief innovaties en technologische verbeteringen inbrengt.
5. Beschrijf op welke wijze u adviseert en ondersteunt bij het realiseren van de doelarchitectuur van VeiligheidNL.
6. hoe u de nakoming van de overeengekomen prestatie-indicatoren aantoonbaar borgt en hier vervolgens periodiek over rapporteert aan VeiligheidNL, en hoe u omgaat met afwijkingen of ondermaatse prestaties.

Maximum aantal pagina's:

De uitwerking voor deze wens is maximaal vier (4) pagina's in A4-formaat.



Wens 4 Beheer en onderhoud

Inleiding

Elke oplevering van nieuwe functionaliteit dient zorgvuldig en gecontroleerd in beheer te worden genomen. Professioneel beheer en onderhoud zijn randvoorwaardelijk voor de stabiliteit, veiligheid en gebruikskwaliteit van de website op de lange termijn. Tegelijkertijd dienen de kosten van beheer en onderhoud transparant, voorspelbaar en doelmatig te zijn. VeiligheidNL wenst te allen tijde inzicht te hebben in de opbouw van de beheerlast, de wijze waarop beheerkosten tot stand komen en waar optimalisatie of kostenbesparing mogelijk is.

Doelstelling

De opdrachtgever wenst inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de opdrachtnemer opgeleverde functionaliteit gestructureerd in beheer neemt en hoe de bijbehorende beheerprijs transparant tot stand komt. Daarnaast wil de opdrachtgever beoordelen in hoeverre VeiligheidNL gedurende de looptijd van de raamovereenkomst actief grip kan houden op de omvang, doelmatigheid en ontwikkeling van de beheerlast, en op welke wijze de opdrachtnemer proactief bijdraagt aan het beheersbaar houden van de totale beheerkosten.

De vraag

Beschrijf op welke wijze u opgeleverde functionaliteit in beheer neemt en welke werkwijze u hanteert om tot een transparante en doelmatige prijsstelling voor beheer en onderhoud te komen. U dient in uw antwoord in te gaan op de navolgende aspecten:

1. De wijze waarop u na acceptatie van een nieuwe functionaliteit deze op gecontroleerde wijze in beheer neemt en onderdeel maakt van de reeds in beheer zijnde onderdelen.
2. Welke concrete sturingsmogelijkheden u VeiligheidNL biedt om gedurende de looptijd actief grip te houden op de doelmatigheid, samenstelling en omvang van de beheerkosten en de wijze waarop VeiligheidNL in staat wordt gesteld om bewuste keuzes te maken over het niveau en de reikwijdte van het beheer;
3. op welke wijze u VeiligheidNL periodiek inzicht verschaft in de opbouw, ontwikkeling en optimalisatie mogelijkheden van de huidige beheerlast, welke rapportagevormen u daartoe hanteert en hoe u (proactief) adviseert over maatregelen die leiden tot een doelmatigere of goedkopere beheeromgeving

Maximum aantal pagina's:

De uitwerking voor deze wens is maximaal vier (4) pagina's in A4-formaat.

