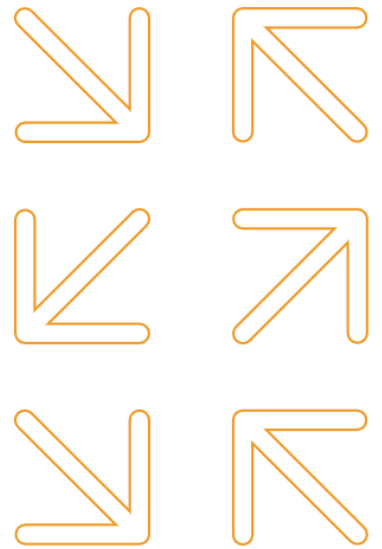


Programma van Wensen

Financieel- en HR-systeem





Inhoud

Inleiding 2

Wens 1 Implementatie plan 7

Wens 2 Beheer en onderhoud 8

Wens 3 Optionele levering CRM 9

Wens 4 Demonstratie en presentatie 10



Inleiding

Voor u ligt het Programma van Wensen van de aanbesteding levering van het Financieel- en HR-systeem ten behoeve van VeiligheidNL. 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 gunningsmethodiek 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	Implementatie plan	20
	Wens 2	Beheer en onderhoud	20
	Wens 3	Optionele levering CRM	5
	Wens 4	Demonstratie en presentatie	30
Subgunningscriterium prijs			25
Maximaal aantal te behalen punten			100

Er geldt een minimale kwaliteitsgrens van 28 punten van het totaal aantal te behalen punten op wens 1, 2 en 3. Dit betekent dat Inschrijvers 28 punten of meer moet behalen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien een Inschrijver minder dan 28 punten behaalt, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

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 en het Programma van Eisen. Aan genoemde aantallen en volumes kunnen na gunning geen rechten worden ontleend.
- Inschrijver dient in de wensuitwerking de verschillende wensen (1 t/m 3) 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 Wederpartij, en vice versa (over en weer).
- Per wens is aangegeven hoeveel pagina's maximaal mogen worden gebruikt voor beantwoording van de wens. Dit maximumaantal 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 maximumaantal 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 kan uw Inschrijving 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.

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 juridisch en administratieve ondersteuning.

Beoordeling:

- De beoordelaars beoordelen eerst individueel, waarbij ieder lid van het beoordelingsteam eerst individueel de beantwoording op de (sub)gunningcriteria beoordeelt en een score toekent conform de onderstaande beoordelingstabel.
- Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats voor de consensusvorming, hetgeen 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

Beoordelingskader wens 1, 2 en 3

Bij de beoordeling van de wensen kijkt het beoordelingsteam naar het "totaalbeeld" van de uitwerking en de geleverde onderbouwing. 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 de 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 de 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 onderbouwing. 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 één (1) en twee (2) wordt door de beoordelingscommissie gebaseerd op de navolgende beoordelingstabel:

Waardering	Toelichting op waardering	Score
Uitstekend	De aspecten zijn in onderlinge samenhang uitstekend 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 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:

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

Rekenvoorbeeld:

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

Het maximaal aantal punten is 20 voor wens 1.

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



Beoordelingstabel wens 3

De scorecijfertoekenning voor wens 3 wordt door de beoordelingscommissie gebaseerd op de navolgende beoordelingstabel:

Waardering	Toelichting op waardering	Score
Uitstekend	Inschrijver heeft een CRM voorgesteld dat integraal onderdeel uitmaakt van het aangeboden systeem (één datamodel en geen koppeling nodig). De aspecten zijn in onderlinge samenhang uitstekend uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling van VeiligheidNL.	10
Voldoende	Inschrijver heeft een CRM voorgesteld dat wordt gekoppeld via een API aan het financieel systeem, de aspecten zijn in onderlinge samenhang voldoende uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit voldoende aan bij het gevraagde van VeiligheidNL.	6
Onvoldoende	Inschrijver biedt uitsluitend de benodigde API, maar heeft geen CRM aangeboden of Inschrijver heeft een CRM aangeboden dat middels een API wordt gekoppeld aan het financieel systeem waarbij de uitwerking van de aspecten onvoldoende aansluit op de vraagstelling van VeiligheidNL.	0

Beoordeling wens 4

Bij de beoordeling van de demographics die onderdeel uit maken van wens 4 kijkt het beoordelingsteam naar het "totaalbeeld" van de demonstratie door Inschrijver. Daarbij let het beoordelingsteam op het volgende:

- Volledigheid: wordt ingegaan op alles wat in de demographics staat;
- Uitvoerbaarheid: past het aangeboden binnen de kaders zoals geschetst in de aanbestedingsstukken en komt het getoonde overeen met wat is aangeboden door Inschrijver.
- Doeltreffendheid: leidt de aanpak tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens.
- Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de oplossing voor verschillende gebruikersgroepen.
- Herkenbaarheid en praktische toepasbaarheid voor medewerkers van VeiligheidNL.
- Volledigheid en representativiteit van de demonstratie-omgeving.
- Kwaliteit en consistentie van de beantwoording van vragen door het projectteam.

De scorecijfertoekenning voor wens 4 wordt door de beoordelingscommissie gebaseerd op de navolgende beoordelingstabel. Voor de demonstratie worden voorafgaand aan de demonstratie de demographics toegestuurd.



Waardering	Toelichting op waardering	Score
Uitstekend	Inschrijver heeft aangetoond dat alle gevraagde onderdelen kan uitvoeren. De uitwerking overtreft de verwachting van VeiligheidNL en toont meerwaarde.	10
Voldoende	Inschrijver heeft aangetoond dat alle gevraagde onderdelen van het demoscrypt kunnen worden uitgevoerd. De uitwerking voldeed aan de verwachtingen van VeiligheidNL.	7
Onvoldoende	Inschrijver heeft niet aangetoond dat alle gevraagde onderdelen aanwezig zijn in de getoonde functionaliteit. De functionaliteit sluit onvoldoende aan op alle onderdelen van het demoscrypt.	4
Slecht	Inschrijver heeft niet kunnen aantonen dat de functionaliteit aanwezig is binnen het systeem of het ontbreekt aan de cruciale elementen die worden gevraagd in het demoscrypt.	0



Wens 1 Implementatie plan

Inleiding

De inschrijver dient een gedetailleerd implementatieplan in, waarin een concreet tijdspad is opgenomen vanaf de start van de implementatie tot en met de livegang van de financiële modules op 1 juli 2027 en een uitwerking met mijlpalen voor de overige modules. Hierbij dient rekening gehouden te worden met testperiode (incl. schaduwdraaien).

Doelstelling

De opdrachtgever wenst inzicht te verkrijgen in de werkwijze van inschrijver bij de implementatie. 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 bewaakt.

De vraag

Stel een implementatieplan op waarin u beschrijft op welke wijze u voornemens bent om het project te implementeren.

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

1. Projectstructuur: Beschrijf de projectstructuur aan uw zijde, waaronder de rollen, verantwoordelijkheden en gehanteerde methodiek(en). Heb daarbij aandacht voor besluitvorming, escalatie en de benodigde inzet van VeiligheidNL.
2. Fasering en planning: Welke fasering u hanteert voor levering, installatie, implementatie en configuratie, inrichten, testen van alle functionaliteiten, oplevering van de volledig geïnstalleerde en functionerende omgeving met als doel op 1 juli 2027 een volledig operationeel financieel systeem te hebben. En de wijze waarop u gebruikers betreft bij de implementatie, inclusief training voor (nieuwe) gebruikers en key-users. Beschrijf daarnaast in uw fasering welke mogelijkheden u ziet om voorafgaand aan de go live op 1 juli 2027 schaduw te draaien en hoe later te implementeren modules worden opgepakt.
3. Procesanalyse en inrichting: Beschrijf hoe u de bestaande processen van VeiligheidNL in kaart brengt, vertaalt naar systeeminrichting en hoe u omgaat met het afwijken van de best practice van Inschrijver.
4. Datamigratie: Geef een toelichting op de voorgestelde aanpak voor de gecontroleerde en gevalideerde migratie van historische en actuele financiële gegevens uit het huidige systeem, inclusief de wijze waarop de datakwaliteit wordt geborgd en gecontroleerd. Het betreft hier onder meer de openingsbalans, grootboeksaldi, financiële transacties van boekjaar 2027, openstaande debiteuren- en crediteurenposten, vaste activa, actieve projecten inclusief budgetten, gerealiseerde kosten, opbrengsten, onderhanden werk, nog te factureren bedragen en verplichtingen, relevante stamgegevens en historische financiële en projectgegevens van de afgelopen 7 jaar.
5. Houd daarbij rekening met een go live tijdens een lopend boekjaar en de sluiting van het boekjaar over 2027. Beschrijf tevens hoe de koppelingen met omliggende systemen worden gerealiseerd, getest en opgeleverd, met aandacht voor continuïteit en foutafhandeling;



6. Testen en acceptatie: Beschrijf de testaanpak, welke testfasen worden doorlopen (functioneel, integratie, UAT), wie wat test en hoe bevindingen worden afgehandeld. Geef aan wat de acceptatiecriteria zijn voor go-live.
7. Taakverdeling en ureninschatting: Geef een overzicht van taken en verantwoordelijkheden per partij, inclusief een inschatting van de benodigde inzet (uren per rol) van Inschrijver en VeiligheidNL.
8. Risico's: Benoem de vijf grootste risico's met kans, impact en beheersmaatregel.
9. Nazorg: Beschrijf de ondersteuning na livegang, benoem de inzet van hyper care en hoe de overgang naar regulier beheer zonder kennisverlies wordt vormgegeven.

Maximum aantal pagina's:

De uitwerking voor deze wens is maximaal tien (10) pagina's in A4-formaat.

Wens 2 Beheer en onderhoud

Inleiding

Op 1 juli 2027 gaan de financiële modules live, waarna de implementatie start van de overige modules en voor de opgeleverde onderdelen de beheer- en onderhoudsfase gefaseerd van start gaat. VeiligheidNL wil zekerheid dat de dienstverlening na implementatie geborgd is: zowel de dagelijkse continuïteit als de doorontwikkeling van het systeem op de langere termijn.

Doelstelling

Inzicht krijgen in de wijze waarop de inschrijver de beheer- en onderhoudsdienstverlening inricht, zodat VeiligheidNL kan beoordelen of de aanpak aansluit bij haar behoeften en vertrouwen geeft in een stabiele, professionele samenwerking gedurende de contractperiode.

De vraag

Beschrijf op welke wijze u het beheer, onderhoud en de ondersteuning tijdens de looptijd van de Overeenkomst vormgeeft. U dient in uw antwoord in te gaan op de navolgende aspecten:

1. Incidentbeheer: Beschrijf hoe incidenten en storingen worden gemeld, opgepakt en opgelost. Geef inzicht in prioritering, reactie- en oplostijden per urgentieniveau en de wijze van terugkoppeling aan VeiligheidNL.
2. Changemanagement: Beschrijf hoe wijzigingsverzoeken van VeiligheidNL worden ingediend, beoordeeld en doorgevoerd. Geef aan welke categorieën wijzigingen binnen de overeengekomen kosten vallen en welke apart worden geprijsd en hoe u omgaat met meerwerk verzoeken.
3. Updates en releases: Beschrijf hoe updates, patches en nieuwe versies worden uitgerold, hoe VeiligheidNL hierop wordt voorbereid (communicatie, testmogelijkheden, acceptatieprocedure) en hoe regressierisico's worden beheerst.



4. Accountmanagement, serviceverslaggeving en evaluatie: Beschrijf de accountmanagementstructuur en de wijze hoe wordt gerapporteerd op KPI's en SLA naleving.

Maximum aantal pagina's:

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

Wens 3 Optionele levering CRM

Inleiding

VeiligheidNL onderhoud contacten met een breed netwerk van professionals, kennispartners, brancheorganisaties, leden en overige stakeholders. Voor het structureel vastleggen en onderhouden van deze relaties overweegt VeiligheidNL, gedurende de looptijd van de overeenkomst, gebruik te gaan maken van een CRM-systeem (zie ook hoofdstuk 3.1 'Opties' van het Programma van Eisen).

Niet elke Inschrijver beschikt over een CRM-oplossing, om die reden wordt deze functionaliteit als optie uitgevraagd. De optie telt niet mee in de totaalprijs waarop wordt gegund, en VeiligheidNL behoudt zich het recht voor om de optie al dan niet uit te oefenen, dan wel hiervoor een separate procedure te starten.

Doelstelling

VeiligheidNL wil met deze optie borgen dat, indien op een later moment behoefte ontstaat aan een CRM-systeem, dit naadloos kan worden toegevoegd aan de gecontracteerde oplossing zonder dat dit leidt tot een nieuwe aanbesteding.

Inschrijver geeft inzicht welke mogelijkheden er zijn zodat VeiligheidNL na gunning kan bepalen of het systeem past binnen de werkwijze en behoefte van VeiligheidNL.

De vraag

Beschrijf op welke wijze, als optie, een CRM-systeem als onderdeel van de aangeboden oplossing geleverd kan worden, dit kan als integraal onderdeel van de kern-oplossing of als losstaand systeem met een koppeling. U dient in uw antwoord in te gaan op de navolgende aspecten:

1. de functionaliteit van het aangeboden CRM, waaronder relatie- en contactenbeheer, dossiervorming per relatie, campagne- en communicatiemanagement en rapportagemogelijkheden;
2. de wijze waarop het CRM met betrekking tot het acquisitie proces aansluit op de projectadministratie en de financiële module waarbij dubbele registratie wordt voorkomen.
3. de wijze waarop het CRM zich verhoudt tot de reeds voorziene koppelingen met de webshop en de verkoopadministratie;
4. of het CRM standaard onderdeel uitmaakt van het aangeboden platform, dan wel via een koppeling (API/standaardconnector) wordt ontsloten, en welke ervaring Inschrijver heeft met het realiseren van een dergelijke koppeling bij vergelijkbare organisaties.
5. Een toelichting op het licentie- en prijsmodel van het CRM (bijvoorbeeld per gebruiker en/of per module), afzonderlijk van de kernoplossing;
6. Een toelichting op de benodigde inspanning om de implementatie te realiseren.

Maximum aantal pagina's:

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



Wens 4 Demonstratie en presentatie

Inleiding

VeiligheidNL nodigt inschrijvers¹ uit voor een demonstratie en presentatie van de aangeboden oplossing. Het doel is om de VeiligheidNL in staat te stellen de geboden functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en aansluiting op de organisatie van VeiligheidNL te beoordelen aan de hand van vooraf vastgestelde en voor alle inschrijvers gelijke criteria.

Inschrijvers die deelnemen aan de demonstratie en presentatie ontvangen voorafgaand aan de bijeenkomst de demoscRIPTS en de toelichting op de wijze van beoordeling.

Doelstelling

Het doel van de demonstratie en presentatie is om inzicht te krijgen in de gebruiksvriendelijkheid, de functionaliteiten en de mate waarin de oplossing aansluit bij de behoeften van VeiligheidNL, zoals beschreven in bijlage 1 Programma van eisen.

Voorwaarden

Om een eerlijke en toetsbare beoordeling te waarborgen, gelden de volgende voorwaarden voor alle inschrijvers gelijk:

- De datum en locatie worden door VeiligheidNL bepaald en aan alle inschrijvers gelijktijdig meegedeeld.
- De totale duur bedraagt maximaal 2,5 uur, waarvan maximaal 90 minuten voor de demo en 60 minuten voor vragen en toelichting.
- De demonstratie wordt uitgevoerd in het Nederlands, op locatie bij VeiligheidNL.
- De demonstratie wordt verzorgd door de medewerkers die daadwerkelijk betrokken zullen zijn bij de implementatie en het beheer, niet door uitsluitend commerciële vertegenwoordigers.
- De demonstratie-omgeving is representatief voor de daadwerkelijke productieomgeving. Bij de demonstratie dient de standaardfunctionaliteit te worden getoond.
- Inschrijvers ontvangen vooraf het volledige demoscRIPT. Er wordt uitsluitend gedemonstreerd wat in dit script is vastgelegd, zodat alle inschrijvers op identieke onderdelen worden beoordeeld.

¹ Alle Inschrijvers die een geldige inschrijving hebben ingediend en de minimale kwaliteitsgrens van 28 punten op wens 1, 2 en 3 hebben behaald.

