

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage T Proof of Delivery

EA Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA 2018023

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Versie 1.0

1 Inleiding

De SVB wil met het in de markt zetten van een Communication Platform as a Service (CPaaS) een toekomst vast en breed inzetbare communicatieoplossing verwerven.

Voor de SVB betekent dit onder meer dat het van groot belang is dat met deze Europese aanbesteding een passend en kwalitatief hoogstaande CPaaS wordt verworven. Gegeven het grote belang van een goed werkende CPaaS oplossing voor de SVB is daarom besloten na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst een Proof of Delivery (PoD) te houden. Met de PoD wordt getoetst of de aangeboden oplossing ook in de praktijk voldoet aan de in de Raamovereenkomst overeengekomen specificaties.

Het overtuigend aantonen hiervan dient door Opdrachtnemer plaats te vinden door het uitvoeren van een Proof of Delivery (PoD) binnen de in deze Bijlage gestelde maximale doorlooptijd. De SVB stelt de startdatum van de PoD vast. De PoD vindt plaats na ondertekening van de Raamovereenkomst.

In deze Bijlage wordt zowel nader ingegaan op de inhoud en het verloop van de PoD.

2 Besturing PoD

De gevolgen van het niet slagen van de PoD is een risico voor de SVB en Opdrachtnemer. Voor de SVB is het risico een Raamovereenkomst te hebben gesloten met een Opdrachtnemer die niet in staat blijkt de benodigde Prestatie te kunnen leveren. Voor de Opdrachtnemer is het risico dat tot ontbinding van de Raamovereenkomst wordt overgegaan.

Om deze risico's gecontroleerd te beheersen is de volgende POD besturing ingericht.

Vaststellen PoD acceptatiecriteria:

- De SVB stelt vóór de uiterste inschrijfdatum op basis van de in Bijlage:
 - G – Programma van eisen
 - G.1 – Programma van eisen deel I Functionele uitvraag
 - G.2 – Programma van eisen deel II Informatiebeveiliging en privacy
 - H – Programma van wensen

en de praktijksituatie bij de SVB, de te toetsen aspecten vast en neemt deze in de PoD acceptatiecriteria op;

- de PoD acceptatiecriteria kunnen worden aangepast naar aanleiding van de Inschrijving (niet geconformeerde wensen vervallen uit de lijst);

Uitvoering:

- de PoD wordt aangestuurd door de door de SVB aangestelde projectleider PoD (PL-PoD) en uitgevoerd door het PoD beoordelingsteam;
- de uitvoering van de PoD wordt binnen de maximale doorlooptijd van 8 weken uitgevoerd;
- het is aan Opdrachtnemer om het PoD beoordelingsteam te overtuigen dat wordt voldaan aan de PoD acceptatiecriteria;
- het is aan het PoD beoordelingsteam te besluiten dat wordt voldaan aan de PoD acceptatiecriteria.

Beslissingsproces:

- het PoD beoordelingsteam rapporteert haar bevindingen aan de hand van de uitgevoerde toetsen aan de PL-PoD;
- de bevindingen uit het PoD beoordelingsteam worden door de PL-PoD met de SVB gedeeld. De SVB neemt op basis van de bevindingen en het bijbehorend advies van het PoD-beoordelingsteam een besluit of Opdrachtnemer er in is geslaagd de SVB te overtuigen dat wordt voldaan aan de PoD-acceptatiecriteria;
- de beslissing van de SVB wordt medegedeeld aan Opdrachtnemer. Afhankelijk van de beslissing worden de daarbij behorende vervolgacties genomen.

3 Conformiteit en bestelbaarheid

3.1 Conformiteit van eisen en wensen

De SVB acht het denkbaar dat niet alle gevraagde functionaliteit op het moment van opstellen en inleveren van de Inschrijving beschikbaar is in de standaard op de markt aanwezige CPaaS-oplossingen. Voor een aantal fabrikanten betekent dit dat er eerst een inspanning moet plaatsvinden om de betreffende functionaliteit alsnog beschikbaar te krijgen. Het ligt echter voor de hand dat Inschrijvers of fabrikanten minder geneigd zijn in hun CPaaS-oplossingen te investeren, als het onzeker is of de Raamovereenkomst op grond waarvan de extra functionaliteit nodig is ook daadwerkelijk aan hen wordt gegund.

Om overbodige investeringen te voorkomen, en om Inschrijvers te stimuleren een zo breed mogelijke functionaliteit aan te bieden, heeft de SVB besloten dat de Inschrijver maximaal tien (10) eisen en vijf (5) geconformeerde wensen mag opgeven die niet direct leverbaar zijn vanaf de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. Deze opgegeven eisen en wensen dienen echter uiterlijk binnen zes (6) maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst alsnog leverbaar te zijn. Deze regel omtrent de uitgestelde beschikbaarheid van functionaliteit geldt voor alle eisen en wensen.

Tijdens deze periode van zes (6) maanden geldt dat de SVB voor iedere niet leverbare eis of geconformeerde wens vanaf de start van de Raamovereenkomst een Service credit in rekening brengt zoals omschreven in Bijlage M Service levels. Deze Service credits zijn van toepassing over alle facturen die in rekening worden gebracht. De Service credits worden echter gedurende de eerste zes (6) maanden van de looptijd van de Raamovereenkomst nog niet daadwerkelijk verrekend met de facturen, maar 'opgespaard'. Als de Opdrachtnemer de betreffende eisen en geconformeerde wensen vervolgens binnen zes (6) maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst alsnog kan leveren, komen de in de eerste zes maanden 'opgespaarde' Service credits voor de betreffende eisen en wensen te vervallen. Mocht de situatie zich voordoen dat na deze periode van zes (6) maanden een aantal eisen en geconformeerde wensen nog niet beschikbaar is, dan is de Opdrachtnemer in gebreke. De SVB heeft in een dergelijk geval, naast alle wettelijke mogelijkheden die hem ter beschikking staan om alsnog nakoming van verplichtingen af te dwingen, specifiek de volgende twee instrumenten tot zijn beschikking:

1. In rekening brengen Service credits

De SVB kan na de periode van zes (6) maanden alle Service credits die zijn opgebouwd op basis van de dan nog steeds niet bestelbare eisen en geconformeerde wensen in mindering brengen op alle eerstkomende facturen. Daarnaast wordt iedere maand een nieuwe Service credit in rekening gebracht voor iedere eis of geconformeerde wens die aan het begin van de maand nog niet beschikbaar is. Deze nieuw opgebouwde Service credits zullen telkens op alle eerstkomende facturen in mindering worden gebracht.

2. Maandelijks Tarieven

De SVB kan besluiten dat geen maandelijks Tarieven meer hoeven te worden betaald voor de geleverde Diensten waarvan de functionaliteit niet voldoet aan wat overeengekomen is, zolang de Opdrachtnemer in gebreke blijft ten aanzien van de leverbaarheid van de eisen en geconformeerde wensen.

Naast de hiervoor genoemde mogelijke maatregelen bij het in gebreke blijven van de Opdrachtnemer ten aanzien van de conformiteit, heeft de SVB tevens de mogelijkheid om zonder ingebrekestelling tot ontbinding van de Raamovereenkomst over te gaan.

De invloed die deze uitgestelde beschikbaarheid heeft op de uitvoering van de PoD, komt in de volgende paragrafen aan de orde.

4 Proof of Delivery

4.1 Periode waarin de PoD plaatsvindt

De PoD periode vangt direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst aan, en duurt in totaal maximaal 12 weken. De PoD verloopt op de wijze zoals is omschreven in paragraaf 4.4 (fasering). De Opdrachtnemer kan het verzoek doen aan de SVB de PoD periode in te korten. De SVB zal aan een dergelijk verzoek gehoor geven, mits de beschikbaarheid van de bij de PoD betrokken medewerkers van de SVB dit toelaat.

4.2 Te toetsen eisen en wensen

De lijst met de te toetsen specificaties (de 'PoD lijst') bevat een subset van de specificaties die in de Raamovereenkomst zijn overeengekomen, het Programma van Eisen (G, G.1 en G.2) en het Programma van wensen die als Conform zijn opgegeven, en is zodanig van omvang dat hiermee een praktisch uitvoerbare steekproef kan worden gehouden op de werking van de aangeboden functionaliteiten. Het is aan de SVB om te bepalen welke eisen en/of wensen in aanmerking komen voor toetsing tijdens de PoD.

Binnen vijf (5) Werkdagen na ondertekening van de Raamovereenkomst overhandigt de SVB de 'PoD lijst' aan de Opdrachtnemer. Gelijktijdig geeft de Opdrachtnemer aan de SVB, indien van toepassing, een overzicht met de conform beantwoorde eisen en wensen die nog niet direct leverbaar zijn. Als de Opdrachtnemer daadwerkelijk een aantal eisen of wensen als nog niet beschikbaar heeft opgegeven, wordt gecontroleerd of deze eisen of wensen ook voorkomen op de PoD lijst. Als dat het geval is, zullen deze eisen en wensen van de lijst worden verwijderd. De PoD zal worden uitgevoerd met de hierna resterende eisen en wensen op de PoD lijst.

4.3 Aantonen van de conformiteit

De beoogde Opdrachtnemer dient de praktische werking van de te toetsen eisen en wensen aan te tonen. De Opdrachtnemer kan dit op de volgende manieren doen:

1. **Toetsing in een 'demo- of laboratoriumomgeving'**
De beoogde Opdrachtnemer kan er voor kiezen in een eigen 'demo- of laboratoriumomgeving' de werking van de te toetsen eisen en wensen aan te tonen. Ook een 'demo- of laboratoriumomgeving' dient in Nederland te zijn ingericht.
2. **Referentiebezoeken**
De praktische werking van de te toetsen functionaliteiten kan worden aangetoond door het samen met de SVB afleggen van één of meer referentiebezoeken, waar de functionaliteit wordt gedemonstreerd. Een referentiebezoek dient in Nederland plaats te vinden.
3. **Technische keuringsrapporten**
Keuringsrapporten van organisaties die geen directe binding hebben met de organisatie van de beoogde Opdrachtnemer (onafhankelijke derden) mogen, mits de te verifiëren aspecten duidelijk in het rapport zijn onderzocht, dienen als bewijsmateriaal voor de praktische werking van één of meer van de gevraagde aspecten.

De drie (3) opties zijn in volgorde van voorkeur geplaatst. De SVB kan eisen dat de praktische werking van een eis wordt aangetoond in een 'demo- of laboratoriumomgeving'.

4.4 Fasering

De PoD gaat van start na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. De volgende stappen worden hierbij genomen:

1. Vaststellen moment van uitvoering PoD

De uitvoering van de PoD vindt plaats in de eerste twee (2) volle week (maandag tot en met vrijdag) die valt na acht (8) weken na ondertekening van de Raamovereenkomst. In deze periode (de 'PoD week') worden de eventuele technische keuringsrapporten gecontroleerd, en worden alle te toetsen eisen en wensen die leverbaar zijn getoetst door het afleggen van referentiebezoeken, of door het aantonen van de werking in een demonstratie- of laboratoriumomgeving.

De Opdrachtnemer kan het verzoek indienen om de PoD een week eerder in de tijd uit te voeren. De SVB zal aan een dergelijk verzoek gehoor geven, mits de beschikbaarheid van de bij de PoD betrokken medewerkers van de SVB dit toelaat.

2. Uitvoeren PoD

In paragraaf 4.3 is aangegeven dat er drie manieren zijn om de werking van functionaliteiten aan te tonen. Als de werking van (een deel van) de functionaliteiten wordt aangetoond met behulp van technische keuringsrapporten, dan dienen deze rapporten op de eerste dag van de PoD week aan de SVB te worden overhandigd.

Als de Opdrachtnemer er voor kiest de werking van (een deel van) de te toetsen functionaliteiten aan te tonen door het afleggen van referentiebezoeken, of door demonstratie in een 'laboratoriumomgeving', dan heeft de Opdrachtnemer zelf de keuze op welke dagdelen in de betreffende toetsweken dit plaatsvindt. De SVB verzoekt de Opdrachtnemer echter vriendelijk om het aantal dagen waarop referentiebezoeken en demonstraties plaatsvinden zoveel mogelijk in aantal te beperken, en de exacte data en tijdstippen zo spoedig mogelijk na vaststelling bekend te maken bij de SVB.