



Bijlage F
Invulformulier
subgunningscriteria
kwaliteit

ICT Werkomgeving Rijk
IWR2021 | SMS-Gateway

Status:	versie 1.0
Referentie:	IUC 202006120

Inhoudsopgave

Deel 1: Toelichting	3
Deel 2: Wensen en Punten	4
1. Techniek en functionaliteit	4
1.1. Algemeen	4
1.1.1. vragen	4
1.2. Monitoring	5
1.2.1. Vragen	5
2. Beheer en organisatie	6
2.1. Online Portaal	6
2.1.1. Wensen	6
2.2. Servicedesk	6
2.2.1. Wensen	6
2.3. Incidentafhandeling	6
2.3.1. Wensen	6
2.4. Rapportages	7
2.4.1. Wensen	7
3. Duurzaamheid	8
3.1. Energie efficiency	8
3.2. Social return	9
3.2.1. Wensen	9
4. Migratie en testen	10
4.1. Testen	10
4.1.1. Wensen	10

Deel 1: Toelichting

In deze Bijlage zijn de subgunningcriteria (Punten en wensen) zoals bedoeld in de Aanbestedingswet opgenomen. Deze subgunningcriteria zijn onderverdeeld in:

- gesloten nadere gunningcriteria. De gesloten nadere gunningcriteria worden binnen IWR2021|SMS-Gateway wensen genoemd;
- open nadere gunningcriteria. De open nadere gunningcriteria worden binnen IWR2021|SMS-Gateway Punten genoemd.

De in deze Bijlage opgenomen wensen en Punten is een exacte kopie van de wensen en Punten die opgenomen zijn in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie. Naast wensen en Punten bevat Bijlage 02 ook eisen. Met de eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze eisen voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Wensen

Voor de wensen geldt dat een Inschrijver hier niet aan hoeft te voldoen. Als Inschrijver de betreffende functionaliteit of dienst kan en wil leveren dan kan Inschrijver dat in deel 2 van deze bijlage bij de betreffende wens aangeven door het invullen van uitsluitend 'C' dat als conform wordt geïnterpreteerd.

Indien een Inschrijver bij één of meer wensen naast 'C' een tekst toevoegt, in welke vorm dan ook, dan wordt dit door de Aanbestedende dienst geïnterpreteerd als dat de Inschrijver niet kan of wil voldoen aan de betreffende wens.

Als Inschrijver de betreffende functionaliteit of dienst niet kan of wil leveren dan kan Inschrijver dat bij de betreffende wens aangeven door het invullen van 'NC' dat als niet-conform wordt geïnterpreteerd.

Ook voor de specificaties die als "wens" zijn gemarkeerd geldt dat Opdrachtnemer hieraan moet voldoen bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst indien Opdrachtnemer deze als "Conform" heeft gemarkeerd (gemarkeerd als "C"). De betreffende wens heeft daarmee dezelfde werking als een eis. Waar de wens als "NC" (niet conform) is gemarkeerd behoeft Opdrachtnemer hier niet aan te voldoen.

Punten

Bij een beperkt aantal subgunningcriteria dient echter een nadere uitleg te worden gegeven. Dergelijke subgunningcriteria zijn Punten genoemd. Deze nadere uitleg dient direct onder de vraag opgenomen te worden. De gestelde vraag en het door Opdrachtnemer gegeven antwoord is onverkort van toepassing bij de uitvoering van de Overeenkomsten krijgen dezelfde werking als een eis.

Indien aan u gegund wordt, worden uw antwoorden integraal overgenomen in Bijlage 2 – Specificatie van de Prestatie.

Deel 2: Wensen en Punten

1. Techniek en functionaliteit

1.1. Algemeen

1.1.1. vragen

Nr	Omschrijvingen	Punten
V.1.2.2	Voor Deelnemers is het van groot belang dat SMS berichten die voor twee factor authenticatie verstuurd worden zo snel mogelijk bij de Actieve ontvanger afgeleverd worden. Beschrijf hoe u daar zorg voor draagt. Beperkt u hierbij tot SMS tekstberichten die naar Nederlandse mobiele nummers verzonden worden en waarvan de mobiele telefoon zich binnen Nederland bevindt. Ga daarbij in op: - de totale keten (van ontvangst via koppelvlak tot aan aflevering bij de Actieve ontvanger); - welke activiteiten u proactief onderneemt om ervoor zorg te dragen dat een SMS bericht zo snel mogelijk bij de Actieve ontvanger afgeleverd wordt; - welke risico's u ziet m.b.t. de afleversnelheid en afleverzekerheid, welke maatregelen u (proactief) onderneemt om die risico's te mitigeren en welke maatregelen u (reactief) neemt indien zo'n risico zich voordoet. Uw antwoord op dit subgunningscriterium wordt beoordeeld op: - de mate van begrijpbaarheid van uw antwoord (hou hierbij rekening met het feit dat de leden van de beoordelingscommissie materiedeskundig zijn, maar geen telecomspecialisten zijn); - in hoeverre uw antwoord ons overtuigd heeft dat SMS berichten die voor twee factor authenticatie zo snel als mogelijk bij de Actieve ontvanger afgeleverd worden; - de volledigheid en mate van concretisering van uw antwoord; - de relevantie van uw antwoord. U mag maximaal 5000 woorden gebruiken. Zie tevens het beschrijvend document par. 6.3.2. vragen.	300

1.2. Monitoring

1.2.1. Vragen

Nr	Omschrijvingen	Punten
V.1.4.1	Deelnemers wil realtime inzicht hebben op de dienstverlening, om o.a. te kunnen sturen op de SLA parameters en om te rapporteren. Een monitoringtool ondersteunt hierbij.	100
	Onderbouw en maak aannemelijk dat de door u aangeboden monitoringtool, aanvullend aan de gestelde eisen, geschikt is voor realtime monitoring van de SMS-Gateway Diensten. Ga bij de beantwoording uitsluitend in op de volgende aspecten: dagelijkse monitoring, incidentafhandeling, gebruiksvriendelijkheid en analyse ten behoeve van kwaliteitsverbetering. U mag maximaal 3000 woorden gebruiken. Zie tevens het beschrijvend document par. 6.3.2. vragen.	

Nr	Omschrijvingen	Punten
V.1.4.2	Geef aan welke extra functionaliteiten uw monitoringtool kan bieden ten opzichte van de hierboven genoemde aspecten (dagelijkse monitoring, incidentafhandeling, gebruiksvriendelijkheid en analyse ten behoeve van kwaliteitsverbetering). In het antwoord kunt u ook ingaan op innovaties of andere tools of hulpmiddelen.	100
	U mag maximaal 3000 woorden gebruiken. Zie tevens het beschrijvend document par. 6.3.2. vragen.	

2. Beheer en organisatie

2.1. Online Portaal

2.1.1. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.2.4.1	De Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen door de aanmaak van accounts en toewijzing zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.		20
W.2.4.2	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord kan resetten.		20

2.2. Servicedesk

2.2.1. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.2.5.1.1	Opdrachtnemer biedt een online toegang aan geautoriseerde personen tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.		20
W.2.5.1.2	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal middels eenmalig inloggen (single sign on) toegang tot het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.		20

2.3. Incidentafhandeling

2.3.1. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.2.5.2.1	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten middels e-mail.		20
W.2.5.2.2	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.		20
W.2.5.2.3	De Deelnemer kan zelf instellen van welke categorie en prioriteit Incidenten e-mailnotificaties worden verzonden.		20
W.2.5.2.4	De Deelnemer ontvangt real time status updates van ingediende verzoeken bij servicedesk middels e-mail.		20
W.2.5.2.5	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop terugkoppeling vanuit de administratieve desk worden gegeven.		20
W.2.5.2.6	De Deelnemer kan zelf instellen van welk type verzoeken bij de servicedesk er meldingen worden verzonden per e-mail.		20

2.4. Rapportages

2.4.1. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.2.8.1	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal middels eenmalig inloggen (single sign on) toegang tot de rapportages.		25
W.2.8.2	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard rapportage bouwblokken.		25

3. Duurzaamheid

3.1. Energie efficiency

Let op: Bij wensen W.3.1.1 tot en met W.3.1.4 mag de Inschrijver maximaal één wens conformeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens conformeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste Punten bij de beoordeling betrokken.

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.3.1.1	Elk datacenter dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de uitvoering van de opdracht, dient een minimaal jaar gewogen Datacenter infrastructure Efficiency (DCiE) te kennen hoger dan 84% (> 84%). Indien het voor Opdrachtnemer niet mogelijk is om dit inzichtelijk te krijgen, geldt dat de gemiddelde jaar gewogen Datacenter Infrastructure Efficiency (DciE) over al haar datacenters (die voorzien in data-housing) hoger is dan 84% (> 84%).		20
W3.1.2	Elk datacenter dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de uitvoering van de opdracht, dient een minimaal jaar gewogen Datacenter infrastructure Efficiency (DCiE) te kennen hoger dan 86% (> 86%). Indien het voor Opdrachtnemer niet mogelijk is om dit inzichtelijk te krijgen, geldt dat de gemiddelde jaar gewogen Datacenter Infrastructure Efficiency (DciE) over al haar datacenters (die voorzien in data-housing) hoger is dan 86% (> 86%).		40
W.3.1.3	Elk datacenter dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de uitvoering van de opdracht, dient een minimaal jaar gewogen Datacenter infrastructure Efficiency (DCiE) te kennen hoger dan 88% (> 88%). Indien het voor Opdrachtnemer niet mogelijk is om dit inzichtelijk te krijgen, geldt dat de gemiddelde jaar gewogen Datacenter Infrastructure Efficiency (DciE) over al haar datacenters (die voorzien in data-housing) hoger is dan 88% (>88%).		60
W.3.1.4	Elk datacenter dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de		

	uitvoering van de opdracht, dient een minimaal jaar gewogen Datacenter infrastructure Efficiency (DCiE) te kennen hoger dan 90% (> 90%). Indien het voor Opdrachtnemer niet mogelijk is om dit inzichtelijk te krijgen, geldt dat de gemiddelde jaar gewogen Datacenter Infrastructure Efficiency (DciE) over al haar datacenters (die voorzien in data-housing) hoger is dan 90% (> 90%).		75
--	--	--	----

3.2. Social return

Let op: Bij wensen W.3.2.1 tot en met W.3.2.4 mag de Inschrijver maximaal één wens conformeren. Indien de Inschrijver meer dan één wens conformeert, dan wordt alleen de wens met de hoogste Punten bij de beoordeling betrokken.

3.2.1. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.3.2.1	De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, jaarlijks 0,5% van de cumulatieve opdrachtwaarden (exclusief BTW) van de opdracht te besteden aan extra werk(ervarings)plaatsen bovenop de bestaande formatie van de Opdrachtnemer voor mensen behorende uit de doelgroep.		10
W.3.2.2	De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, jaarlijks 1,0% van de cumulatieve opdrachtwaarden (exclusief BTW) van de opdracht te besteden aan extra werk(ervarings)plaatsen bovenop de bestaande formatie van de Opdrachtnemer voor mensen behorende uit de doelgroep.		30
W.3.2.3	De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, jaarlijks 1,5% van de cumulatieve opdrachtwaarden (exclusief BTW) van de opdracht te besteden aan extra werk(ervarings)plaatsen bovenop de bestaande formatie van de Opdrachtnemer voor mensen behorende uit de doelgroep.		60
W.3.2.4	De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, jaarlijks 2,0% van de cumulatieve opdrachtwaarden (exclusief BTW) van de opdracht te besteden aan extra werk(ervarings)plaatsen bovenop de bestaande formatie van de Opdrachtnemer voor mensen behorende uit de doelgroep.		100

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.3.2.5	De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, jaarlijks 2,5% van de cumulatieve opdrachtwaarden (exclusief BTW) van de opdracht te besteden aan extra werk(ervarings)plaatsen bovenop de bestaande formatie van de Opdrachtnemer voor mensen behorende uit de doelgroep.		150

4. Migratie en testen

4.1. Testen

4.1.1. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC	Punten
W.4.2.1	Opdrachtnemer werkt mee aan calamiteitenoefeningen onder andere aan uitwijktesten aan de zijde van de Deelnemer, voor zover de geleverde SMS-dienstverlening daarbij een rol speelt.		25

Ondertekening

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegd persoon	
Datum	
Handtekening	