

Bijlage 7 Minimale eisen Implementatieplan

Voor het implementeren van uw SaaS oplossing vraagt de Aanbestedende Dienst om een implementatieplan aan te leveren, dat zal worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De Aanbestedende Dienst verwacht van Leverancier een succesvolle implementatie van de applicatie. De volgende deliverables dienen succesvol te zijn opgeleverd aan het einde van de implementatieperiode:

1. Een volledig geïnstalleerd, geconfigureerd en functionerend softwareplatform (zowel een productie-, als een test/acceptatieomgeving);
2. Een technisch ontwerp voor de integratie van het Klantcontactstelsel in het KB applicatielandschap, in lijn met de logische applicatiearchitectuur van de KB; zie bijlage 5
3. Technische integraties met de volgende bestaande KB applicaties/platformen:
 - Aansluiting op KB Azure Active Directory tbv inloggen medewerkers klantenservice
 - Tweezijdige koppeling met de Topdesk applicatie van de KB
 - Operationele en gedocumenteerde API tbv het aansluiten van Contactformulieren in KB applicaties (KB doet daarna de aansluiting in de KB-applicaties)
4. Interface voor authenticatie KB medewerker in het geval van nood (bijvoorbeeld Azure AD functioneert niet)
5. Migratie van reeds bestaande Data uit het huidige Klantcontactstelsel naar uw SaaS oplossing
6. Getrainde Gebruikers
7. Documentatie en trainingsmateriaal dat wordt gebruikt bij migratie en implementatie. Deze teksten dienen beschikbaar te zijn in het Nederlands.
8. Ondersteuning, begeleiding bij livegang en nazorg.

Hier opvolgend is beschreven welke onderdelen per deliverable minimaal terug dienen te komen in het betreffende onderdeel. Hierbij wordt steeds besproken wat er verwacht wordt van de Leverancier en op welke wijze dit terug dient te komen in het implementatieplan.

Daarnaast verwacht Aanbestedende Dienst ook dat de Leverancier beschrijft hoe de kwaliteit gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt gewaarborgd betreffende deze onderwerpen. Niet alleen de implementatie is daarom van belang, maar ook de continuering van een succesvolle dienstverlening na afronding van de implementatie. Indien de huidige leverancier zal inschrijven, hoeft deze geen implementatieplan op te leveren en krijgt deze dezelfde score als de hoogste score.

Technische integraties

- Hoe komen deze integraties tot stand
- Hoe worden de veiligheidseisen van de Aanbestedende Dienst geïmplementeerd
- Hoe wordt fouttolerantie en robuustheid gegarandeerd

Migratie

- Migratiestappenplan
- Welke verantwoordelijkheden heeft de Leverancier en wat wordt verwacht van de Aanbestedende Dienst?

Trainingen Gebruikers en trainingsmateriaal

Voor het implementeren van de tool in de organisatie van de Aanbestedende Dienst zijn trainingen nodig om de medewerkers vanuit verschillende disciplines en niveaus bekend te maken met het Klantcontactstelsel, zodat zij hier op een juiste wijze mee kunnen werken tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Graag ontvangen wij van u een uitwerking waarin beschreven wordt op welke wijze u dit opzet, wat inhoudelijk aan bod komt en op welke wijze u garandeert dat medewerkers na het door u voorgestelde trainingsprogramma succesvol kunnen werken met het Klantcontactstelsel. Beschrijf tevens hoe de kennis ook gewaarborgd blijft in onze organisatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Daarbij dient minimaal een bruikbare handleiding beschikbaar te zijn.

Voorwaarden

Beschrijf hoe de deliverables gerealiseerd kunnen worden in een implementatie- en migratieproject.

Uw beschrijving dient in ieder geval te bevatten:

- De verantwoordelijkheden van de Aanbestedende Dienst en de Leverancier in het implementatie- en migratieproject.
- In welke rollen de Aanbestedende Dienst en de Leverancier moeten voorzien. Beschrijf voor iedere rol de verantwoordelijkheden, activiteiten, vereiste expertise en geschatte inspanning.
- Met betrekking tot de rollen die u als Leverancier invult: specificeer hoe zij kunnen samenwerken met medewerkers van de Aanbestedende Dienst (on site of remote, wekdagen, tijdzones, etc.) en eventuele restricties op het gebied van beschikbaarheid gedurende het implementatie- en migratieproject.