

EA2020113 Telefonie en Communicatiediensten: Bijlage B - Subgunningscriteria Kwaliteit

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de inhoud van de Aanbestedingstukken in acht te nemen. Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit de gevraagde documenten en bestanden te uploaden en in Tenderd het hokje "dit criterium is beantwoord" in te vullen.

SGC-K1: Gewenste functionaliteit

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de aangeboden Dienstverlening voldoet aan zo veel mogelijk gewenste functionaliteiten, zoals opgenomen in het Programma van Wensen.

Waardering

De door de Deelnemer aangeboden Dienstverlening moet tenminste aan 98% van de 380 gewenste functionaliteiten, zoals opgenomen in Bijlage G - Programma van Wensen. Dat wil zeggen dat indien aan minder dan 373 gewenste functionaliteiten wordt voldaan, de Deelnemer wordt uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Voor de overige 7 gewenste functionaliteiten kunnen er in totaal 35 kwaliteitspunten worden behaald, waarbij voldoen aan 380 gewenste functionaliteiten de maximale score van 35 punten oplevert, en voldoen aan 373 gewenste functionaliteiten de minimale score van 0 punten oplevert.

Vraagstelling

Geef in het Programma van Wensen aan welke gewenste functionaliteiten de aangeboden Dienstverlening voldoet, door een 1 (=JA) of een 0 (=Nee) in te vullen in de laatste kolom op elk van de drie tabbladen.

Vormvereiste

Het is niet toegestaan om andere wijzigingen in het Programma van Wensen aan te brengen dan het invullen van de wensen en het invullen van de velden voor de gegevens van uw organisatie en voor de ondertekening.

SGC-K2: Projectplan

Doelstelling:

Voor de SVB is het van groot belang dat de overgang van het huidige telefonie-platform (inclusief de aansluiting op het PSTN) naar de af te nemen Oplossing, snel en adequaat plaatsvindt. Om dit proces succesvol uit te kunnen voeren en een optimaal eindresultaat te behalen, is een goed doordacht projectplan onmisbaar. Het streven van de SVB is om direct na ondertekening van de Overeenkomst te starten met het project en het bestaande telefonie-platform zo snel mogelijk buiten gebruik te stellen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de projectcoördinatie en uitvoering op zich neemt, en dat de SVB hierin zoveel mogelijk wordt ontlast.

Vraagstelling:

De Deelnemer levert als onderdeel van diens Inschrijving, een gedetailleerd en voor de SVB op maat geschreven projectplan, waarin wordt beschreven hoe de Implementatie en Transitie worden voorbereid en uitgevoerd en wat de maatregelen zullen zijn om zeker te stellen dat een en ander op tijd en binnen budget gereed is. Het projectplan moet, met inachtneming van hetgeen is beschreven in de Aanbestedingsstukken, minimaal de volgende onderdelen bevatten en aanverwante onderwerpen toelichten:

- a) Een globale omschrijving van de Oplossing waarin duidelijk wordt welke middelen in welke constellatie gaan worden ingezet (zoals resources, softwareapplicaties, datacenters, onderaannemers, PSTN, etc.).
- b) Een implementatieplan, waarin de gehanteerde werkwijze zal worden beschreven, het team dat wordt ingezet (inclusief rollen en verantwoordelijkheden), en taakverdeling tussen Opdrachtgever en de SVB.
- c) Een inrichtingsplan waarmee wordt geborgd dat de inrichting van de Oplossing en de invulling van Dienstverlening, zo goed mogelijk zal aansluiten op de verwachtingen en behoeften van de Gebruikers.
- d) Een migratieplan waarin onder andere is opgenomen hoe de Transitie van de oude naar de nieuwe situatie zal verlopen, waarbij Medewerkers en Klanten zo min mogelijk hinder zullen ondervinden;
- e) Een test- en acceptatieplan waaruit blijkt wat en door wie welke delen van de Oplossing op welk moment zullen worden getest, en hoe men komt tot uiteindelijke Acceptatie door de SVB.

- f) Een communicatie- en adoptieplan waarin de Deelnemer op basis van eigen kennis en ervaring voorstellen doet om het draagvlak en acceptatie van de Dienstverlening onder Gebruikers te vergroten.
- g) Een analyse van de mogelijke risico's, inclusief mitigerende maatregelen. Maar ook een analyse van de technologische kansen die dit project kan opleveren, inclusief de toegevoegde waarde voor de SVB.
- h) Een curriculum vitae van de aangewezen projectleider voor deze Opdracht, met een bevestiging dat deze projectleider daadwerkelijk beschikbaar is en zal worden ingezet bij uitvoering van de Opdracht.
- i) Een overzichtelijke tijdsplanning, inclusief een duidelijke projectfasering met resultaten en milestones;

NB: Onderdelen en onderwerpen waarvan hierboven wordt aangegeven dat deze door de SVB als essentieel worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken, zijn aspecten en geen sub-subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht.

Waardering

Uw projectplan wordt in consensus en in zijn totaliteit beoordeeld door de beoordelingscommissie, en zal worden gewaardeerd naar de mate waarin het projectplan zal bijdragen aan de realisatie van de genoemde doelstelling. Uw uitwerking wordt hoger gewaardeerd naarmate:

- Het projectplan op de gevraagde onderdelen en onderwerpen meer concreet is omschreven en de beoordelingscommissie een groter vertrouwen geeft in een adequate uitvoering van het project, waarbij gewenste resultaten en milestones worden behaald;
- De gegeven antwoorden blijken geven van ervaring met soortgelijke opdrachten, doordat de ingediende plannen goed zijn doordacht, grondig zijn van aard, en praktisch en uitvoerbaar zijn opgesteld;
- De voorgenomen mensen en middelen eerder zijn ingezet in soortgelijke situaties en bij soortgelijke klanten, en hun toegevoegde waarde aldaar in voldoende mate hebben bewezen
- De SVB overtuigd wordt dat de Opdracht binnen budget en gestelde tijdlijnen kan worden uitgevoerd, met minimale risico's voor de bedrijfsvoering en maximale uitnutting van kansen en mogelijkheden.
- De noodzakelijke inzet aan de zijde van de SVB lager is.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 bestaat in totaal maximaal achttien (18) pagina's A4 (enkelzijdig) lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief alle afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K2, dan worden alleen de eerste achttien pagina's beoordeeld.

SGC-K3: High Level Design

Doelstelling:

De SVB wil vooraf een allesomvattend high level design (HLD) kunnen bekijken en beoordelen. Het doel hiervan is om zeker te stellen dat de aangeboden Oplossing naadloos aansluit op de infrastructuur en bron- en doelsystemen van de SVB, en hiermee de interne werkprocessen optimaal kan ondersteunen.

Vraagstelling:

Deelnemer ontwerpt als onderdeel van diens Inschrijving een HLD waarmee de SVB het inzicht krijgt in alle componenten van de Oplossing, en onderlinge relaties tussen deze componenten. Het HLD dient aan te tonen dat de technische inrichting ten behoeve van de Dienstverlening volledig is, en moet duidelijk maken en waar de precieze demarcaties liggen. Onder andere de volgende componenten moeten in het HLD zijn opgenomen:

- a) Ontsluiting van de SVB;
- b) Aansluiting op een PSTN;
- c) Hosting en cloudvoorzieningen;
- d) Onderscheid bedrijfstelefonie en Multichannel;
- e) Gebruikte applicaties en systemen;
- f) Redundantie en back-up;
- g) Noodzakelijke Koppelingen en interfaces;
- h) Data- en informatiestromen.

NB: Componenten waarvan hierboven wordt aangegeven dat deze door de SVB als essentieel worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken, zijn aandachtspunten en zijn geen subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht.

Waardering

Het HLD wordt in consensus en in zijn totaliteit beoordeeld door de beoordelingscommissie, en zal worden gewaardeerd naar de mate waarin het HLD zal bijdragen aan de realisatie van de genoemde doelstelling. Uw uitwerking wordt hoger gewaardeerd naarmate:

- Het ingediende HLD gedetailleerd en overzichtelijk is, en daarmee een volledige visualisatie geeft van de aangeboden Oplossing, inclusief infrastructuur en de omringende bron- en doelsystemen;
- De keuzes in het ontwerp meer logisch, gangbaar en begrijpelijk zijn voor de IT architecten van de SVB.
- De verschillende onderdelen van de Oplossing (PSTN, bedrijfstelefonie, Multichannel) en de onderlinge relaties, duidelijk te onderscheiden en herkenbaar zijn.
- Een legenda is toegevoegd met een verklaring van de gehanteerde symbolen en kleurenschema's.

NB: Aspecten waarvan hierboven wordt aangegeven dat deze door de SVB als essentieel worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken, zijn aandachtspunten en zijn geen subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 vereist een Visio document en beslaat in totaal maximaal drie (3) pagina's A3 (enkelzijdig) lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief alle afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K3, dan worden alleen de eerste drie pagina's beoordeeld.

SGC-K-4: Dienstverlening

Doelstelling:

De SVB is uitvoerder van sociale verzekeringen zoals de AOW, Kinderbijslag en het PGB, en wil een betrouwbare partner zijn voor haar Klanten. Daarom wordt er veel waarde gehecht aan de kwaliteit van onze leveranciers, waarvan geëist wordt dat zij een professionele beheersorganisatie aanbieden en beschikken over de juiste mensen en middelen om een hoogwaardige uitvoering van de Dienstverlening te garanderen.

Dit houdt in dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor onder andere proactieve monitoring, tijdige en volledige rapportages, voorbereid is op calamiteiten en incidenten, en bedrijfsprocessen hanteert waarbij flexibiliteit en continue verbetering van zijn producten en diensten centraal staan.

Vraagstelling:

De Deelnemer levert als onderdeel van diens Inschrijving, een gedetailleerde beschrijving van de wijze waarop de overeengekomen beheer- en onderhoudsprocessen worden uitgevoerd en aangestuurd. Deelnemer besteedt daarbij, met inachtneming van hetgeen is beschreven in de Aanbestedingsstukken, de nodige aandacht aan tenminste de volgende onderwerpen en onderdelen:

- a) De inrichting van de beheersorganisatie, waaruit ook blijkt welke werkwijze er wordt gehanteerd;
- b) De samenstelling van het team dat voor de Dienstverlening zal worden ingezet (organogram);
- c) De globale verdeling van rollen en verantwoordelijkheden, waaronder de operationele aansturing;
- d) Een beschrijving van het relevante opleidingsniveau (inclusief certificeringen) binnen het team;
- e) De uitvoering van beheer en onderhoud van de Oplossing, waaronder platform upgrades en fixes;
- f) Communicatie tussen Opdrachtgever en SVB, waaronder primair aanspreekpunt en escalatieproces;
- g) Processen rondom het monitoren, het identificeren, het melden en het oplossen van Incidenten;
- h) Het proces van registratie, rapportage en terugkoppeling van de Dienstverlening richting SVB;
- i) Het omgaan met Incidenten die niet direct in het domein van Opdrachtnemer liggen;
- j) Het omgaan met onverwachte afwijkingen en bijzondere omstandigheden;
- k) De voorgestelde rol- en taakverdeling tussen Opdrachtgever en SVB.

NB: Onderwerpen en onderdelen waarvan hierboven wordt aangegeven dat deze door de SVB als essentieel worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken, zijn aandachtspunten en zijn geen subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht.

Waardering

Uw beschrijving wordt in consensus en in zijn totaliteit beoordeeld door de beoordelingscommissie, en zal worden gewaardeerd naar de mate waarin de beschrijving zal bijdragen aan de realisatie van de genoemde doelstelling. Uw uitwerking wordt hoger gewaardeerd naarmate:

- De beschrijving van de beheerorganisatie meer concreet is omschreven en een volledig beeld geeft van de inrichting en daarmee de borging van de gevraagde hoogwaardige dienstverlening;
- De beschrijving ondersteund wordt door verifieerbare prestatie-informatie (bewezen werking in soortgelijke situaties) waardoor Deelnemer aannemelijk kan maken dat hij in staat is met de door zijn aangeboden beheersorganisatie hoogwaardige dienstverlening te bieden.
- De noodzakelijke inzet aan de zijde van de SVB lager is.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K4 beslaat in totaal maximaal vijf (5) pagina's A4 (enkelzijdig) lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief alle afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K4, dan worden alleen de eerste vijf pagina's beoordeeld.

SGC-K5: Toekomstvast

Doelstelling:

De SVB hecht veel waarde aan een Oplossing die hoogwaardig is, maximaal aansluit op de huidige behoeften, maar ook mee kan ontwikkelen naar mogelijke nieuwe toepassingen binnen de inrichting van het KCC. De veranderende behoeften van onze Klanten zijn veelal bepalend voor nieuwe ontwikkelingen, waardoor er naast reguliere telefonie ook innovaties als Chat, Videobellen en Social Media geïntroduceerd zullen gaan worden.

Uiteindelijk voorziet de SVB een doorontwikkeling naar Omnichannel, waardoor Communicatiekanalen zullen samenvloeien en een 360 graden klantbeeld kan worden gecreëerd. Om dit mogelijk te maken moeten ICT-systemen en bedrijfsprocessen worden aangepast. De Oplossing zal in zekere mate moeten voorsorteren op deze voorgenomen doorontwikkeling naar Omnichannel. Het is dus zaak dat het ontwerp en de technologie hierop is voorbereid en de mogelijkheden biedt om deze toekomstplannen op termijn te kunnen realiseren.

Vraagstelling:

Deelnemer wordt gevraagd te beschrijven in welke mate de Oplossing past in de voorgenomen doorontwikkeling naar Omnichannel, en hoe Deelnemer in samenwerking met de SVB hier richting en inhoud aan kan geven. Hierbij behoudt de SVB zich ook de vrijheid voor om van de beschreven doorontwikkeling uiteindelijk geen gebruik te maken, in eigen beheer uit te voeren, of elders onder te brengen.

Deelnemer wordt gevraagd in zijn antwoord in te gaan op de onderwerpen en onderdelen:

- a) De financiële en intellectuele 'ontwikkelkracht' van Deelnemer en/of de (software)fabrikant(en) van de Oplossing, om de voor SVB relevante innovaties te ontwikkelen of te adopteren;
- b) In welke mate Deelnemer kan garanderen dat de eigen organisatie en/of de (software)producent van de Oplossing, de voor de SVB relevante marktontwikkelingen zal volgen;
- c) De wijze waarop klanten (zoals als de SVB) worden betrokken in het ontwikkelproces van de Oplossing;
- d) De wijze waarop steeds verdergaande integraties met de Oplossing (zoals Communicatiekanalen, CRM-systemen, ERP-systemen, etc.) mogelijk gemaakt worden;
- e) De wijze waarop de Deelnemer de SVB zal informeren en adviseren over Omnichannel en andere voor de SVB relevante marktontwikkelingen en innovaties.

NB: Onderwerpen en onderdelen waarvan hierboven wordt aangegeven dat deze door de SVB als relevant worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken zijn aspecten en zijn geen subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht.

Waardering

Uw beschrijving wordt in consensus en in zijn totaliteit beoordeeld door de beoordelingscommissie, en zal worden gewaardeerd naar de mate waarin de beschrijving zal bijdragen aan de realisatie van de genoemde doelstelling. Uw uitwerking wordt hoger gewaardeerd naarmate:

- De beschrijving van de doorgroeimogelijkheden meer concreet is omschreven en dus een volledig beeld geeft van de mogelijkheden die er zijn richting doorgroei naar Omnichannel;
- De beschrijving ondersteund wordt door ondersteunende verifieerbare prestatie informatie waardoor Deelnemer aannemelijk kan maken dat oplossingen voor opdrachtgever worden doorontwikkeld.
- De noodzakelijke inzet aan de zijde van de SVB lager is.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K5 beslaat in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig) lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief alle afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K5, dan worden alleen de eerste vier pagina's beoordeeld.

SGC-K6: Partnerschap

Doelstelling:

De SVB hecht veel waarde aan het onderhouden van professionele en strategische relaties met haar leveranciers, waarin ruimte en aandacht is voor wederzijdse groei maar ook voor waardevol partnerschap. ICT-leveranciers van SVB zijn tenslotte van cruciale betekenis voor de uitvoering van haar primaire processen. De SVB beoogt omwille van de groeiende en veranderende behoefte aan communicatiediensten, een Opdrachtnemer te contracteren die zich opstelt als kwalitatief hoogwaardige dienstverlener en zich te allen tijde proactief opstelt, bereid is om de Dienstverlening op regelmatige basis te evalueren (en waar nodig te verbeteren), en zich gedraagt als volwaardig partner van de SVB ten aanzien huidige en toekomstige communicatievraagstukken.

Vraagstelling:

Deelnemers worden gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken, te beschrijven op welke wijze zij invulling geven aan:

- a) Realisatie van het beoogde partnerschap met de SVB;
- b) De wijze waarop Opdrachtnemer proactief een bijdrage kan leveren aan de tevredenheid van Klanten door verbetering van SVB-communicatiemiddelen en diensten;
- c) De wijze waarop Opdrachtnemer proactief een bijdrage kan leveren aan verlaging van kosten en verhoging van kwaliteit, ten aanzien van SVB-communicatiemiddelen en diensten;
- d) Het identificeren het onder de aandacht brengen van operationele en strategische kansen voor de SVB.

NB: Onderwerpen en onderdelen waarvan hierboven wordt aangegeven dat deze door de SVB als relevant worden ervaren en bij de beoordeling worden betrokken zijn aandachtspunten en zijn geen subgunningscriteria. Uiteraard mag een Deelnemer meer aspecten naar voren brengen indien hij dit relevant acht.

Waardering

Uw beschrijving wordt in consensus en in zijn totaliteit beoordeeld door de beoordelingscommissie wordt, en zal worden gewaardeerd naar de mate waarin de beschrijving zal bijdragen aan de realisatie van de genoemde doelstelling. Uw uitwerking wordt hoger gewaardeerd naarmate:

- Het duidelijk wordt waarom Deelnemer de beste partner is voor de SVB, in de huidige situatie en op het moment dat de SVB de gewenste Omnichannel-functionaliteiten wil gaan implementeren.

- De beschrijving van uw visie op partnerschap concreter is uitgewerkt waardoor realisatie van de omschreven doelstelling een structurele en continue invulling krijgt;
- De beschrijving ondersteund wordt door verifieerbare prestatie-informatie waardoor Deelnemer aannemelijk kan maken dat hij in staat is om met de voorgestelde aanpak, ook daadwerkelijk een proactieve bijdrage kan leveren aan toekomstige ontwikkelingen binnen het domein van Telefonie en Communicatiediensten, waarvan zowel de SVB als Opdrachtnemer kunnen profiteren.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K6 bestaat in totaal maximaal twee (2) pagina's A4 (enkelzijdig) lettertype Calibri 10pt, exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave maar inclusief alle afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van SGC-K6, dan worden alleen de eerste twee pagina's beoordeeld.