

Toevoegen SLA 2e en 3e lijnsupport, applicatieonderhoud en technisch applicatiebeheer van Dynamics 365 en Power Platform – Grond365 & Lood365

De gemeente Amsterdam wil bij nader inzien toch graag een SLA uitvragen voor het 2^e en 3^e lijnsupport, applicatieonderhoud en technisch applicatiebeheer van Dynamics 365 en Power Platform – Grond365 & Lood365 uitvragen. De eerstelijns support zal door het team van de gemeente Amsterdam worden verricht. Wanneer het team van de gemeente Amsterdam het incident niet kan oplossen wordt de 2^e lijnsupport van de Inschrijver ingeschakeld. U dient daarnaast ook een regiefunctie te vervullen richting de andere partijen binnen de keten. Het servicewindow is tijdens kantoortijden tussen 08.00 uur en 17.00 uur. De gemeente Amsterdam wil dat de Inschrijver een voorstel doet voor het verhelpen van de grote (p1) storingen buiten kantoortijden die binnen kantoortijden zijn gemeld.

De Inschrijver dient op basis van deze uitgangspunten haar eigen SLA aan te bieden. De Gemeente Amsterdam gaat dit graag beoordelen als additioneel gunningscriterium. Daarnaast dient de inschrijver een vaste prijs per maand aan te bieden voor het leveren van de SLA. Bijlage 4 - Formulier B prijzenblad v2 is hierop aangepast.

K4 – SLA 2e en 3e lijnsupport, applicatieonderhoud en technisch applicatiebeheer van Dynamics 365 en Power Platform – Grond365 & Lood365 (maximaal aantal te behalen punten op dit subgunningscriteria is 10 punten)

De Inschrijver dient de diensten ten aanzien van 2^e en 3^e lijnsupport, applicatieonderhoud en technisch applicatiebeheer van Dynamics 365 en Power Platform – Grond365 & Lood365 te leveren voor een vaste prijs per maand. In dit hoofdstuk geeft u een beschrijving van de voorziene Service Level Agreement voor de 2^e en 3^e lijnsupport, applicatieonderhoud en technisch applicatiebeheer van Dynamics 365 en Power Platform – Grond365 & Lood365.

U dient minimaal op de volgende deelaspecten in te gaan in uw beantwoording:

- a. SLA ten aanzien van 2e en 3e lijnsupport, applicatieonderhoud en technisch applicatiebeheer van Dynamics 365 en Power Platform – Grond365 & Lood365 Service Definitie (een omschrijving en afbakening van de Dienst),
- b. Service Attributen (subdiensten behorend bij de Dienst)
- c. Service Levels die van toepassing zijn
- d. Verantwoordelijkheden (activiteiten in scope/optioneel in scope, inclusief een RACI-matrix met de verantwoordelijkheden van de gemeente Amsterdam en Inschrijver)
- e. Wijzigingen (zowel de standaard wijzigingen die Inschrijver aanbiedt en dus onderdeel uitmaken van de aangeboden dienst en prijs als ook de niet-standaard wijzigingen die voor deze dienst gangbaar zijn en tegen additionele kosten verrekend worden), de additionele kosten en de wijze van afrekening dienen te worden opgenomen in het prijzenblad
- f. Hoe worden niet standaard wijzigingen binnen de SLA opgenomen en verrekend
- g. Beschrijf hoe u invulling geeft aan het Releasemanagement passend bij de SLA.
- h. Beschrijf hoe u invulling geeft aan het Meldingenbeheer passend bij de SLA.
- i. Beschrijf hoe u invulling geeft aan servicerapportage en managementinformatie.

Uw beantwoording wordt conform de in de Gunningsleidraad § 6.2 beschreven scoremethodiek beoordeeld op de volgende elementen, de mate van:

- Volledigheid, concreetheid en specifiek voor de situatie van de gemeente Amsterdam;

- Verscheidenheid: de mate van de verscheidenheid in (aanpalende) Diensten, Service Levels en serviceniveaus.
- Minimale gelijkwaardigheid: binnen de aangeboden Service Levels dient een serviceniveau geboden te worden dat minimaal gelijkwaardig is aan dat van het niveau uit de non functionals.
- Hoogte van de SLA's (snelheid en toepasbaarheid)
- Kwaliteit van de SLA's (meetmethodiek, objectiveerbaarheid, rapportage)
- Consequenties niet halen SLA
- Efficiëntie van inrichting van het incident management proces

De gemeente Amsterdam brengt de volgende wijziging in de gunningscriteria aan:

Gunningscriterium:	Aantal punten:	Beoordeling
Gunningscriteria kwaliteit Doorontwikkeling en beheer Dynamics 365 en Power Platform – Grond365	75 punten	
Kwaliteitscriterium 1: Project en procesaanpak voor de doorontwikkeling op Grond365 voorbeeldproject realiseren bodemadviesapplicatie	35 punten	6.3.2 Beoordelingsmethodiek kwaliteit
Kwaliteitscriterium 2: Verantwoording voor het team dat voorbeeldproject realiseren bodemadviesapplicatie gaat uitvoeren	20 punten	6.3.2 Beoordelingsmethodiek kwaliteit
Kwaliteitscriterium 3: Kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van personeel en organisatie	10 punten	6.3.2 Beoordelingsmethodiek kwaliteit
Kwaliteitscriterium 4: SLA 2e en 3e lijnsupport, applicatieonderhoud en technisch applicatiebeheer	10 punten	6.3.2 Beoordelingsmethodiek kwaliteit
Gunningscriteria Prijsstelling Doorontwikkeling en beheer Dynamics 365 en Power Platform – Grond365	25 punten	Beoordelingsmethodiek Prijsstelling
Prijsselement 1: Calculatie voorbeeldproject realiseren bodemadviesapplicatie		
Prijsselement 2: Kosten voor het afnemen van extra inzet op basis van rollen ten behoeve van de doorontwikkeling en beheer.		
Prijsselement 3: Kosten voor het afnemen van extra inzet op basis van rollen ten behoeve van de doorontwikkeling en beheer.		

Totaal

100 punten