

# Bijlage 17 Gunningcriteria Kwaliteit TGV

Behorende bij de Europese aanbesteding: “Toegangsservice Gezamenlijke Voorzieningen (systemen en websites) voor de veiligheidsregio's, keten- en crisispartners” met kenmerk NIPV-EA-00117.

Inschrijver dient bij de beantwoording van onderstaande onderdelen beknopt en duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de beantwoording en uitvoering rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbestedende Dienst in het Beschrijvend Document gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Deze gunningscriteria moeten Opdrachtgever helpen om de juiste leverancier te selecteren die de juiste dienstverlening tegen de juiste voorwaarden kan leveren.

De door Inschrijver ingediende voorstellen dienen als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening. Daartoe worden de uitwerkingen van de onderstaande kwalitatieve gunningscriteria onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. De uitwerkingen moeten dus voldoende gericht en concreet zijn zodat de Inschrijver die ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan nakomen.

De manier waarop de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria wordt beoordeeld, is beschreven in paragraaf 9.2.1 en 9.3 van het Beschrijvend Document.

## K1 Gunningscriterium 1 Kwaliteit van implementatieaanpak (15 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een implementatieplan in te dienen van maximaal acht (8) pagina's A4 (lettergrootte 10; regelafstand 1,5), waarin hij beschrijft op welke wijze de implementatie-, uitrol- en migratie voor maximaal 30 Partners wordt aangepakt, op basis van het Beschrijvend Document, Programma van Eisen en de beoogde planning voor de uitrol van de TGV. Uitgangspunt hierbij is dat de Pilot drie (3) maanden zal duren en de TGV uiterlijk één (1) jaar daarna operationeel is voor alle Partners.

De Aanbestedende Dienst beoogt met dit gunningscriterium te beoordelen of de implementatie-, uitrol- en migratie gestructureerd, gecontroleerd, transparant en veilig kan worden uitgevoerd, zonder dat daarbij de continuïteit van de dagelijkse operatie en/ of de integriteit van de informatie in gevaar komt. Het implementatieplan zal met de Inschrijver die de definitieve gunning krijgt nader worden uitgewerkt en dient vervolgens als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de implementatie.

In het implementatieplan dienen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- a. Structuur, in welke logische (deel)stappen en/ of fasen is de implementatie opgedeeld en tot welke duidelijk omliggende tussen- en eindresultaten leiden deze stappen?
- b. Controleerbaarheid, welke belangrijke risico's inclusief bijbehorende beheersmaatregelen, mijlpalen en go/ no-go besluitmomenten verwacht Inschrijver tijdens de implementatie en welke

implicaties/impact hebben deze aspecten? Tevens is duidelijk hoe de Opdrachtgever de voortgang kan controleren aan de hand van het implementatieplan.

- c. Transparantie, hoe maakt Inschrijver de implementatie, uitrol en migratie begrijpelijk en toegankelijk voor alle stakeholders (Partners, Gebruikers en beheerders). Denk hierbij aan een communicatieplan en -middelen, ticketing (de wijze waarop meldingen beheerd worden), projectwebsite e.d.
- d. Veiligheid, hoe wordt ervoor gezorgd dat de implementatie, uitrol en migratie veilig verloopt, met andere woorden: dat de continuïteit van de bestaande Gezamenlijke Voorzieningen niet in gevaar komt en dat de integriteit van de informatie wordt gegarandeerd.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waarin de stappen en resultaten concreet en duidelijk zijn beschreven. Hoe duidelijker en concreter de stappen en resultaten zijn beschreven, des te beter de beoordeling.
- De mate waarin een duidelijke logica/gedachte zit achter gemaakte keuzes.
- De mate waarin de controleerbaarheid duidelijk is omschreven. Hoe duidelijker de controleerbaarheid wordt omschreven in bijvoorbeeld Key Performance Indicatoren, des te beter de beoordeling.
- De mate waarin Inschrijver laat zien de Opdracht te doorgronden en hierbij de juiste risico's noemt en de mate waarin de genoemde beheersmaatregelen de genoemde risico's ook daadwerkelijk minimaliseren.
- In hoeverre het palet aan mogelijkheden om te zorgen voor transparantie breed is. Hoe breder het palet aan mogelijkheden om te zorgen voor transparantie, des te beter de beoordeling.
- De mate waarin het palet aan voorzorgsmaatregelen breed is. Hoe breder het palet aan voorzorgsmaatregelen, des te beter de beoordeling.
- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver "in control" is. Dat wil zeggen, bijvoorbeeld juiste aandacht heeft voor medewerkers en de transitie zo soepel mogelijk (minimale belasting voor Opdrachtgever, Partners en Gebruikers) verloopt en de mate waarin continuïteit van de bestaande Gezamenlijke Voorzieningen is geborgd, zodat er geen gevaar ontstaat in de integriteit van de informatie.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

## K2 Gunningscriterium 2 Volledigheid van de TGV (25 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een product- of oplossingsbeschrijving in te dienen van maximaal acht (8) pagina's A4 (lettergrootte 10; regelafstand 1,5), waarin hij de Oplossing beschrijft.

De Aanbestedende Dienst beoogt met dit gunningscriterium te beoordelen of de TGV die door Inschrijver wordt beschreven alle geëiste functionaliteiten (zie het Programma van Eisen (bijlage 7)) biedt en op welke wijze gebruik gemaakt kan worden van de TGV.

In de product- of oplossingsbeschrijving dienen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- a. De volledige verzameling van standaard softwareapplicaties, -modulen, -bouwstenen waarmee de TGV kan worden opgebouwd en uitgebreid en welke door Inschrijver zelf kunnen worden geleverd.
- b. De wijze waarop systemen, websites en Partners worden gekoppeld, Toegang wordt verleend en alle gevraagde functionaliteiten (Eisen 1 t/m 9 van het PvE) kunnen worden gerealiseerd.
- c. Een overzicht van standaard softwareapplicaties, -modulen, -bouwstenen van derden waarmee kan worden geïntegreerd/gekoppeld maar die niet door Inschrijver zelf kunnen worden geleverd. Dit betreft enkel standaard softwareapplicaties, -modulen, -bouwstenen van derden in relatie tot deze Opdracht.
- d. Een overzicht van alle standaarden, standaard API's en standaard integratiemogelijkheden die de TGV ondersteunt.
- e. De wijze waarop de complexe omgeving zoals deze nu (in H2 en H3 van het Beschrijvend Document) is beschreven kan worden beheerd.
- f. De wijze waarop Inschrijver gedurende de looptijd van het contract invulling geeft aan innovatie of technologische ontwikkelingen die bijdragen aan de kwaliteit van de Oplossing.
- g. De wijze waarop Inschrijver onderstaande wens kan invullen:  
TGV moet onafhankelijk van internet bereikbaar zijn. De opdrachtnemer dient daartoe TGV te koppelen met het sectoraal netwerk van de veiligheidsregio's, hierna het Verkeersplein. Dit is via een IPsec site-to-site verbinding (minimaal AES256 en SHA256, DH14 (2048bits) encryptie) op één van de volgende koppelpunten van het Verkeersplein: Equinix AM2 (Amsterdam), Equinix EN1 (Enschede) en Previder PDC2 (Hengelo).

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- Het aantal en typen applicaties, -modulen, -bouwstenen waarmee de geboden TGV kan worden opgebouwd en hoe deze in relatie tot elkaar functioneren en hoe deze de gevraagde functionaliteiten vanuit het Programma van Eisen invullen. Bijvoorbeeld hoe eenvoudiger en completer het aantal en types applicaties, -modulen, -bouwstenen en hoe beter die met elkaar functioneren, des te hoger de beoordeling.
- De wijze waarop systemen en websites kunnen worden gekoppeld en Toegang wordt verleend. Bijvoorbeeld hoe eenvoudiger (met minder handelingen) het koppelen is, des te hoger de beoordeling.
- In hoeverre het overzicht van standaard softwareapplicaties, -modulen en bouwstenen van derden waarmee kan worden geïntegreerd/gekoppeld wordt opgeleverd.
- Het aantal en typen standaarden, API's en standaard integratiemogelijkheden waarmee de softwareoplossing(en) kan/kunnen worden geïntegreerd. Bijvoorbeeld hoe groter het aantal en typen standaarden, API's en standaard integratiemogelijkheden waarmee kan worden geïntegreerd des te hoger de beoordeling.
- De mate waarin de TGV eenvoudig (simpel, intuïtief, overzichtelijk en gesegmenteerd) door de verschillende Partners kan worden beheerd.
- De wijze waarop Partners kunnen worden gekoppeld en vanuit hun eigen omgeving de Toegang en rollen kunnen beheren en automatiseren via provisioning. Hoe hoger de mate van automatisering des te hoger de beoordeling.
- De mate waarin de voorgestelde technologische en innovatiemogelijkheden bijdragen aan het zo goed mogelijk realiseren van de genoemde doelstellingen en ambities van Opdrachtgever.
- In hoeverre een koppeling met het Verkeersplein mogelijk is.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

### K3 Gunningscriterium 3 Exit strategie (10 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een exit strategie in te dienen van maximaal vier (4) pagina's A4 (lettergrootte 10; regelafstand 1,5), waarin hij beschrijft op welke wijze de exit strategie wordt aangepakt. Inschrijver gaat daarbij ook in op de wijze waarop archivering van de gegevens in de SaaS-oplossing (TGV) plaatsvindt, hoe de Opdrachtnemer garandeert dat bij de exit geen gegevens van Opdrachtgever verloren gaan en hoe de Opdrachtnemer garandeert dat bij de exit alle gegevens van Opdrachtgever overgaan naar een door Opdrachtgever aan te duiden nieuw systeem. De exit strategie geldt ook bij een eventueel faillissement van de Opdrachtnemer.

De Aanbestedende Dienst beoogt met dit gunningscriterium te kunnen beoordelen hoe Opdrachtgever eigenaar blijft van haar eigen gegevens en configuratie en of hoe zij hier over kan beschikken na het einde van het contract of bij een eventueel faillissement.

In de exit strategie dienen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- a. De wijze waarop de Opdrachtnemer zorgdraagt voor een soepele overdracht van de gegevens en configuratie uit de Oplossing en kennis van de inrichting in geval van outsourcing van taken of van de overstap van de Opdrachtgever naar een eventuele nieuwe leverancier aan het einde van de looptijd van het contract.
- b. De wijze waarop de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens en configuratie uit de Oplossing in geval van faillissement of overname van de Opdrachtnemer.
- c. De wijze waarop vernietiging van gegevens plaatsvindt aan het einde van de afgesproken overdrachtsdatum.
- d. De wijze waarop de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de toegankelijkheid van de database, of de data die door de SaaS-oplossing in stand worden gehouden met de gegevens van de Opdrachtgever, na einde looptijd van de Overeenkomst tot einde afgesproken overdrachtsdatum.

Bij de beoordeling zal gelet worden op:

- De mate waarin de stappen, de voorgestelde maatregelen die in de exit strategie worden genomen en de resultaten die worden behaald concreet en duidelijk zijn beschreven en bijdragen aan een soepele overdracht, zodat er geen hiaat ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening. Hoe duidelijker en concreter de stappen, maatregelen en resultaten zijn beschreven, des te beter de beoordeling.
- Naarmate Inschrijver beter aannemelijk maakt dat hij zorgdraagt voor behoud van de gegevens en configuratie bij overdracht naar een nieuwe leverancier of in geval van faillissement, des te beter dit wordt beoordeeld.
- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver "in control" is. Dat wil zeggen, bijvoorbeeld juiste aandacht heeft voor data en configuratie en de exit zo soepel mogelijk verloopt.
- De mate van duidelijkheid van het plan voor vernietigen van gegevens na einde van de afgesproken overdrachtsdatum.
- Naarmate Inschrijver beter aannemelijk maakt dat hij zorgdraagt voor de toegankelijkheid van de database of de data die door de Oplossing in stand worden gehouden met de gegevens van de Opdrachtgever, na einde looptijd contract tot einde afgesproken overdrachtsdatum, des te beter dit wordt beoordeeld.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

## K4 Gunningscriterium 4 Kwaliteit van (SaaS)dienstverlening (20 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een dienstverleningsbeschrijving in te dienen van maximaal acht (8) pagina's A4 (lettergrootte 10; regelafstand 1,5), waarin hij beschrijft welke dienstverlening met en bij de Oplossing wordt geleverd, in welke vorm en binnen welke termijn.

De Aanbestedende Dienst beoogt met dit gunningscriterium de geboden dienstverlening te beoordelen op volledigheid, kwaliteit en tijdigheid vanwege het grote aantal stakeholders (Gebruikers, beheerders) van de beoogde Oplossing die moeten kunnen rekenen op de juiste support bij gebruik, beheer en (modulaire) uitbreiding.

In de dienstverleningsbeschrijving dienen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- a. Gebruikersondersteuning; de vorm en termijn waarin ondersteuningsdiensten worden geboden aan alle typen gebruikers van de Oplossing.
- b. Opleiding & training; de vorm en termijn waarin opleidingen, trainingen en andere vormen van kennis- en ervaringsoverdracht door Inschrijver worden geboden voor centraal en decentraal functioneel beheerders.
- c. Beheer ondersteuning; de vorm en termijn waarin ondersteuningsdiensten door Inschrijver worden geboden voor alle typen beheerders (proces-, content- en functioneel beheer).
- d. Technisch beheer en ondersteuning; de vorm en termijn waarin ondersteuningsdiensten door Inschrijver worden geboden bij issue-, problem-, incident- en change management.
- e. Wat Inschrijver gaat doen om de KPI's (eisen 4.3, 4.6, 4.7, 4.8, 7.3, 7.4, 7.10, 8.9 en 8.12) zoals opgenomen in het PvE te realiseren. Welke maatregelen Inschrijver gaat treffen, welke middelen Inschrijver hiervoor gaat inzetten en hoe. Daarnaast benoemd Inschrijver ook wat de verwachte effecten van deze maatregelen zijn.
- f. Welke maatregelen Inschrijver neemt indien de KPI's zoals opgenomen in het PvE niet worden gerealiseerd. Inschrijver geeft aan hoe deze maatregelen bijdragen aan het herstellen en uiteindelijk behalen van deze KPI's.
- g. Welke extra KPI's en/ of verbeterde KPI's vanuit het PvE Inschrijver zonder additionele kosten kan leveren.
- h. Welke overige onderwerpen bovenop de onderwerpen die hier al zijn benoemd Inschrijver ook van belang acht voor het bijdragen aan de volledigheid, kwaliteit en tijdigheid van de dienstverlening.

Hierbij geldt dat de Aanbestedende Dienst minimaal de Key Performance Indicatoren hanteert die in Bijlage 7 (het Programma van Eisen) staan vermeld.

Bij de beoordeling zal gelet worden op:

- In hoeverre de beschrijving getuigt van inzicht in de verschillende typen Gebruikers van de Oplossing.

- De mate waarin de voorgestelde opleidingen, trainingen en gehanteerde termijn bijdragen aan het zo goed mogelijk overdragen van kennis en ervaring aan centraal en decentraal functioneel beheerders.
- De mate waarin de voorgestelde ondersteuningsdiensten bijdragen aan het zo goed mogelijk ondersteunen van alle typen beheerders (proces-, content- en functioneel beheer), zodat de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd.
- De mate waarin de voorgestelde ondersteuningsdiensten bijdragen aan het zo goed mogelijk oplossen van issue-, problem-, incident- en change management, zodat er geen hiaat ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening.
- De mate waarin de voorgestelde KPI's bijdragen aan een efficiënte en effectieve dienstverlening en het zo goed mogelijk realiseren van de genoemde doelstellingen en ambities van Opdrachtgever.
- Hoe relevanter de extra KPI's en verbeterde KPI's zijn voor dienstverlening, des te hoger de beoordeling.
- De mate van servicegerichtheid en/of klantgerichtheid van de aangeboden dienstverlening.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.