

# Europese Openbare Aanbesteding

## Telefonie omgeving (SaaS/cloud)

*Bijlage Programma van Eisen  
september 2021*



### Inhoud

|             |                                                                        |    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1           | Eisen .....                                                            | 2  |
| 1.1         | Algemeen .....                                                         | 2  |
| 1.2         | Documentatie .....                                                     | 3  |
| 1.3         | Rapportage.....                                                        | 3  |
| 1.4         | Overleggen en Communicatie .....                                       | 4  |
| 1.5         | Service en dienstverlening.....                                        | 5  |
| 1.6         | SaaS criteria .....                                                    | 6  |
| 1.7         | Beveiliging .....                                                      | 7  |
| 1.8         | Migratie.....                                                          | 7  |
| 1.9         | Acceptatie.....                                                        | 7  |
| 1.10        | Financieel .....                                                       | 8  |
| 1.11        | Exit regeling.....                                                     | 8  |
| 2.          | Duurzame ontwikkel doelen (Sustainable Development Goals) .....        | 9  |
| Eis SDG 4:  | Bijdragen aan een zich positief ontwikkelende onderwijskwaliteit ..... | 9  |
| Eis SDG 17: | Optimaal blijven bouwen aan partnerschap .....                         | 10 |
| 3.          | Open vragen (gunningscriteria) .....                                   | 10 |
| 3.1         | Gebruikersrollen (user story's).....                                   | 10 |

~~Notaversie 29-10-2021~~

Notaversie 05-11-2021

In deze bijlage wordt het programma van eisen beschreven en de open vragen. Hierbij is onderscheid gemaakt naar thema's. Verder worden ook de open vragen vermeld die als gunningscriterium gelden.

Voor de gunnings- en beoordelingsmethodiek verwijzen wij u naar de aanbestedingsleidraad.

Inschrijver gaat door in te schrijven onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud akkoord met alle door Opdrachtgever gestelde eisen en uitgangspunten, ten aanzien van de inrichting van de telefonie oplossing zoals beschreven in deze aanbesteding.

Door conformering committeert Inschrijver zich ook aan het actief bijdragen aan de realisatie van de gestelde uitgangspunten alsmede de continuering daarvan gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Inschrijver.

## 1 Eisen

### 1.1 Algemeen

| Nr    | Criterium: Algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Opmerking / toelichting                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.1 | <p>Inschrijver is eindverantwoordelijk voor de volledig aan Opdrachtgever aangeboden dienstverlening. In het geval Inschrijver voor deze dienstverlening diensten (waaronder applicaties) afneemt van en/of vaste of mobiele verbindingen realiseert op het netwerk van een derde partij is Inschrijver in dit kader minimaal volledig verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het fungeren als enige aanspreekpunt inzake de implementatie van apparatuur en/of aanleg en aansluiting van verbindingen en de volledige dienstverlening;</li> <li>- eventuele migraties;</li> <li>- alle te leveren (netwerk)diensten;</li> <li>- oplossen van storingen;</li> <li>- opvolgen van escalaties;</li> <li>- servicemanagement (waaronder ook de SLA's);</li> <li>- facturering (uitsluitend vanuit Inschrijver).</li> </ul> |                                                                                                    |
| 1.1.2 | <p>Inschrijver handelt proactief en is innovatief. Hieronder wordt in ieder geval maar niet uitputtend verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inschrijver denkt proactief mee door Opdrachtgever o.a. tijdig op de hoogte te stellen van end-of-sales, nieuwe ontwikkelingen, software upgrades, 'known bugs', alternatieve mogelijkheden, et cetera;</li> <li>- Door deelname van Opdrachtgever aan bèta programma's samen ontwikkelen van innovatieve onderdelen binnen de telefonie infrastructuur et cetera.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                    |
| 1.1.3 | Innovatie mag niet ten koste gaan van de stabiliteit, snelheid en betrouwbaarheid van het telefonie platform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                    |
| 1.1.4 | De geleverde backend omgeving is een SaaS/Cloud omgeving; technisch beheer van de SaaS/Cloud oplossing is 100% verantwoording van ON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                    |
| 1.1.5 | De leverancier levert de SAAS infrastructuur en de "tikken" (al dan niet afgekocht)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ROCvA-F/VovA kiest ervoor dit bij een enkele partner neer te leggen, om 1 aanspreekpunt te hebben. |
| 1.1.6 | Opdrachtgever kiest maar voor één samenwerkingsplatform binnen de organisatie: Microsoft365.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Licenties voor Microsoft365 worden door Opdrachtgever verzorgt.                                    |
| 1.1.7 | De functionaliteit biedt integratie met de huidige bedrijfsvoering en kan samenwerken met applicaties als Microsoft365 en Microsoft Teams.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                    |

|       |                                                                                                                                                                       |  |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1.1.8 | Uw product/dienst heeft een lange termijn perspectief en is aantoonbaar bewezen in de markt bij voorkeur bij andere publiek rechtelijke instellingen of organisaties. |  |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 1.2 Documentatie en configuratie

| Nr                                    | Criterium: Documentatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Opmerking / toelichting                                                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1                                 | Trainingsplan/Uitleg/Handleiding voor ROC beheerders is aanwezig.                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                            |
| 1.2.2                                 | Alle relevante interfaces met het ROC zijn in kaart gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Bij oplevering.                                                                                                            |
| 1.2.3                                 | RPO (hoeveel data is kwijt) en RTO (hoelang duurt restore) voldoen aan de door ROCvA-F/VovA gestelde eis van 99.95.<br>Norm RPO is maximaal 60 minuten<br>Norm RTO < 120 minuten                                                                                                                                                           |                                                                                                                            |
| 1.2.4                                 | Rollen en Rechten worden door Opdrachtnemer ingericht in de beheeromgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |
| 1.2.5                                 | Van alle gebruikte systemen is Nederlandse documentatie beschikbaar, documentatie wordt door leverancier pro-actief bijgehouden in standaard Microsoft365 formaat. Documentatie wordt opgeleverd en geplaatst op de Microsoft 365 samenwerkingssite, waarbij de leverancier toegang wordt verleend tot deze gezamenlijke samenwerkingssite | Andere talen zijn niet acceptabel.                                                                                         |
| 1.2.6                                 | Een Release kalender (van updates en upgrades) is beschikbaar inclusief documentatie en wordt door de leverancier pro-actief bijgehouden in standaard Microsoft 365 formaat                                                                                                                                                                |                                                                                                                            |
| 1.2.7                                 | Release Notes worden door de leverancier vooraf beoordeeld en proactief met ROCvA-F/VovA gedeeld.                                                                                                                                                                                                                                          | Wij verwachten van u dat u proactief mogelijke problemen signaleert net als nieuwe functionaliteiten.                      |
| <del>1.2.8</del>                      | <del>Updates, patches en ander onderhoud door leverancier worden tenminste 72 uur van tevoren aangekondigd per mail aan contactpersoon van de Opdrachtgever.</del>                                                                                                                                                                         | <del>In urgente gevallen mag dit ook maximaal 24 uur na een calamiteit.</del>                                              |
| <del>1.2.9</del>                      | <del>Het update-beleid van opdrachtnemer moet zijn voorzien in een planning, die rekening houdt met de examenperiode, start schooljaar en opendagen in een schooljaar.</del>                                                                                                                                                               | <del>Open dagen campagne is 3 a 4 keer per jaar. November, januari en maart. Momenteel een online versie in oktober.</del> |
| <del>1.2.8</del><br><del>1.2.10</del> | Na een wijziging (release) wordt door de ON aan contactpersonen vooraf een overzicht geleverd van wat is gewijzigd als het functionaliteit betreft.                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |

## 1.3 Rapportage

| Nr    | Criterium: Rapportage telefonie maar ook de andere functionaliteiten zoals whatsapp enzovoort.                                                                                                                                  | Opmerking / toelichting                                                                                                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.1 | Er wordt met 1 rapportagetool gewerkt die technisch en eventueel functioneel wordt beheerd door Inschrijver. De tooling is webbased, responsive en volledig functioneel in gangbare webbrowsers.                                |                                                                                                                                                           |
| 1.3.2 | De rapportage tooling heeft de beschikking over een uitgebreide set functionele rapportagemogelijkheden voor receptiefunctie, customer service applicaties, gewone gebruiker en aanvullende diensten als WhatsApp bijvoorbeeld. | Wanneer is het druk bij recepties, wat is de gemiddelde wachttijd, meten over verschillende intervallen, etcetera.                                        |
| 1.3.3 | Rapportagetooling heeft de mogelijkheid tot drill-down voor probleemoplossing.                                                                                                                                                  | (Drilldown=doorklikken) Vooral deep-dive/drilldown tot gespreksniveau voor het oplossen van problemen is belangrijk                                       |
| 1.3.4 | Rapportage tooling is schaalbaar en volledig te gebruiken, door 50 gelijktijdige gebruikers. De rapportage omgeving blijft snel en stabiel ook bij grotere datasets of veel gebruikers in het systeem.                          | Er zijn geen extra kosten verbonden aan het gebruik op welke manier dan ook van de rapportage tool (bijvoorbeeld extra licentiekosten bij hoger verbruik) |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.5  | Rapportage tooling kan werken met gebruikers op verschillende autorisatie niveaus                                                                                                                                                                                                                                               | Verschillende gebruikers moeten verschillende rapporten kunnen zien              |
| 1.3.6  | Rapportage tooling beschikt over vooraf ingestelde standaardrapportages met standaardindelingen. Bij implementatie worden deze door ON in overleg met OG opgeleverd.                                                                                                                                                            | Zodat OG niet elk rapport zelf hoeft te maken.                                   |
| 1.3.7  | Rapportagetooling beschikt over een generiek koppelvlak naar QlikSense (corporate rapportagetool ROCvA-F/VOvA).                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |
| 1.3.8  | Rapportage tooling heeft de beschikking over een dashboardfunctie (realtime).                                                                                                                                                                                                                                                   | Zodat je in 1 oogopslag alle gewenste relevante zaken kunt zien.                 |
| 1.3.9  | RocvA-F moet de "Klantreis" kunnen volgen in de rapportage.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Een binnenkomend nummer over alle systemen kunnen volgen tot einde gesprek.      |
| 1.3.10 | Rapportagetooling kan het aantal doorverbindingen rapporteren.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Hoe vaak is de klant doorverbonden, dat moet onder een maximum.                  |
| 1.3.11 | Rapportage over groepsnummers, op diverse niveaus, tevens door geautoriseerde gebruikers uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                         | Zodat bijvoorbeeld de ziekmeldlijn over zijn eigen functioneren kan rapporteren. |
| 1.3.12 | Rapportage is beschikbaar over langere perioden (+1 jaar) Bij perioden langer dan 3 maanden is geanonimiseerd opleveren van gegevens mogelijk.                                                                                                                                                                                  | Voor het spotten van trends.                                                     |
| 1.3.13 | Er is een Nederlandse handleiding of helpfunctie van de rapportage tooling.                                                                                                                                                                                                                                                     | Geen andere talen toegestaan.                                                    |
| 1.3.14 | Rapportage is onderdeel van de aangeboden SAAS oplossing. Downloaden van rapporten en export van data (indien noodzakelijk) is mogelijk in bewerkbaar formaat bijvoorbeeld CSV formaat.                                                                                                                                         |                                                                                  |
| 1.3.15 | Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van het contract tijdig over <b>managementinformatie</b> te beschikken om de door de opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De managementrapportage wordt opgesteld door de opdrachtnemer en geeft minimaal inzicht in het gestelde in hoofdstuk 1.4. |                                                                                  |

## 1.4 Overleggen en Communicatie

| Nr    | Criterion: Overleg met OG en ON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opmerking / toelichting |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.4.1 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de afspraken en de verslaglegging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
| 1.4.2 | Inhoud (niet uitputtend) <u>operationele overleggen</u> (1 x per kwartaal in de eerste 2 jaar daarna in overleg): <ul style="list-style-type: none"> <li>• meldingen, klachten en escalaties</li> <li>• Statusrapportage updatebeleid en planning</li> <li>• communicatie (zowel OG als ON)</li> </ul> Aanlevering 4 weken tevoren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |
| 1.4.3 | Eén keer per vier maanden vindt <u>tactisch overleg</u> plaats tussen Opdrachtgever en Inschrijver, waarbij onder meer gesproken wordt (afhankelijk van de agenda) over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• escalaties</li> <li>• KPI's</li> <li>• performance van de dienstverlening in het algemeen;</li> <li>• rapportages;</li> <li>• service levels;</li> <li>• beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>• optimalisatie van dienstverlening;</li> <li>• toekomstige verwachtingen;</li> </ul> Werkafspraken en het documenteren van gemaakte afspraken worden door opdrachtnemer vastgelegd en gedeeld met Opdrachtgever. De frequentie kan door de Opdrachtgever worden aangepast. |                         |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|       | Aanlevering 4 weken tevoren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 1.4.4 | Inhoud <u>strategisch overleg</u> (jaarlijks in juli) minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontwikkelplan voor daadwerkelijke energiebesparing/verduurzaming.</li> <li>• KPI</li> <li>• voortgang SDG 4 en SDG 17</li> <li>• conclusies en aanbevelingen inzake de dienstverlening.</li> <li>• Looptijd overeenkomst</li> </ul> Aanlevering 6 weken tevoren. |  |
| 1.4.5 | De inschrijver stelt gedurende de gehele contractperiode een vaste accountmanager beschikbaar die fungeert als commercieel aanspreekpunt. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een verkoop binnendienst collega en een vaste servicelevel manager. Het accountteam is volledig op de hoogte met de situatie van de Opdrachtgever.                      |  |

## 1.5 Service en dienstverlening

| Nr    | Criterium: Service en Dienstverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Opmerking / toelichting                                                                                                                                        |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5.1 | Inschrijver voert periodiek onderzoek uit naar gebruikerservaringen op gebied van telefonische bereikbaarheid. Binnen de kaders van de integrale telefonieoplossing voert Inschrijver verbeteringen die de gebruikerservaring verhogen.                                                                                                                                                                                                                                          | <del>U dient in de inschrijving op te geven hoe u dit aanpakt (buiten beoordeling).</del><br>Dit is alleen voor de winnende inschrijver en buiten beoordeling. |
| 1.5.2 | SLA: Opdrachtgever dienst eist één overkoepelende SLA. Indien Inschrijver werkt met meerdere onderaannemers/combinanten dan zijn de verschillende kwaliteitsparameters verwerkt tot overkoepelende performance indicatoren die vermeld staan in de overkoepelende SLA.                                                                                                                                                                                                           | Een concept SLA wordt bij inschrijving meegezonden en na gunning verder uitgewerkt. (buiten beoordeling)                                                       |
| 1.5.3 | Technische onderhoudswerkzaamheden aan onderdelen van de telefonie oplossing die verstorend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke dienstverlening vinden alleen plaats in overleg met Opdrachtgever en altijd buiten openstellingstijden van Opdrachtgever. Hiervoor wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren contact over opgenomen. Afhankelijk van de impact stelt u Opdrachtgever in staat de gewijzigde onderdelen te testen en houdt u een fallback mogelijkheid open. |                                                                                                                                                                |
| 1.5.4 | Inschrijver garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst alle in de telefonie oplossing toegepaste software producten (inclusief platform software en firmware van geleverde toestellen) zal onderhouden en bijwerken met alle door de leverancier van de software beschikbaar gestelde stabiele updates, upgrades, patches/fixes en nieuwe versies van de software.                                                                                             |                                                                                                                                                                |
| 1.5.5 | De eerste lijn is belegd bij de centrale Servicedesk van de dienst ICT ROCvA-F. De meldingen worden in de applicatie Topdesk geregistreerd en ook afgehandeld. Voor functioneel en technisch beheer fungeert de servicedesk van Inschrijver als tweede lijn. Deze tweede lijn is nauw gekoppeld aan de eerste lijn. Communicatie van en naar eindgebruikers verloopt via de eerste lijn.                                                                                         | De melding wordt door het ROC naar Inschrijver gestuurd. De afhandeling van een melding wordt door de Inschrijver gemeld en door ROC geregistreerd in Topdesk. |
| 1.5.6 | Incident management: Nadat de Opdrachtgever het herstel van de storing heeft bevestigd, zendt de Inschrijver, een formele herstelmelding (RFO, standaard van ROC en opvraagbaar) aan de Opdrachtgever met als inhoud: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het storingsnummer;</li> <li>- het tijdstip van eerste melding van de storing;</li> </ul>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- detailgegevens van de plaats en de aard van de storing;</li> <li>- detailgegevens van de uitgevoerde werkzaamheden;</li> <li>- de bevestiging van het succesvol testen van het herstel;</li> <li>- mogelijke verbetering (lessons learned);</li> <li>- een berekening van de tijdsduur dat de telefonieomgeving niet of niet naar behoren heeft gewerkt.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                  |
| 1.5.7  | <p>Bij de oplevering van de dienst of zoveel eerder als mogelijk wordt door de Inschrijver een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgeleverd. Hierin staan o.a. tenminste de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scope van de dienstverlening</li> <li>• Geldigheidsduur</li> <li>• Gepland onderhoud</li> <li>• Overlegstructuur</li> <li>• Communicatie</li> <li>• Verantwoordelijkheden-matrix. Overzicht van alle contactpersonen (namen en telefoonnummers)</li> <li>• Overzicht van standaard en niet-standaardwijzigingen</li> <li>• Proces aanmelden wijzigingen</li> <li>• Incident procedure algemeen</li> <li>• Escalatie-matrix</li> <li>• Informatie aan te leveren door opdrachtgever bij storing op de verbinding</li> <li>• Continuïteitsbeheer</li> <li>• Beschikbaarheidsbeheer</li> <li>• Functionele documentatie</li> <li>• Technische documentatie</li> <li>• Technische gebruikersondersteuning</li> <li>• Service Contract (SLA)</li> </ul> |                                                                                                                                                                                  |
| 1.5.8  | <p>Inschrijver garandeert dat hij kosteloos een testomgeving levert van de aangeboden omgeving. Dat gebeurt op basis van een tevoren overeengekomen testplan en acceptatiecriteria.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Testomgeving bestaat uit een werkende omgeving die door het ROC kan worden getest op vooraf overeengekomen criteria. Deze worden tijdens de opstartfase samen vastgelegd.</p> |
| 1.5.9  | <p>Updates, patches en ander onderhoud door leverancier worden tenminste 72 uur van tevoren aangekondigd per mail aan contactpersoon van de Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>In urgente gevallen mag dit ook maximaal 24 uur na een calamiteit.</p>                                                                                                        |
| 1.5.10 | <p>Het update-beleid van opdrachtnemer moet zijn voorzien in een planning, die rekening houdt met de examenperiode, start schooljaar en opendagen in een schooljaar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Open dagen campagne is 3 a 4 keer per jaar. November, januari en maart. Momenteel een online versie in oktober.</p>                                                           |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                  |

## 1.6 SaaS criteria

| Nr    | Criterium: SAAS                                                                                                                                                                                                         | Opmerking / toelichting |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.6.1 | Afwijkingen van de ROC architectuur standaarden zijn gedocumenteerd en beargumenteerd, Exception proces wordt gevolgd (onderdeel Architectuur board).                                                                   |                         |
| 1.6.2 | SAAS omgeving blijft performen, ook bij zwaardere belasting. De oplossing is scalable                                                                                                                                   |                         |
| 1.6.3 | Verwerkingscapaciteit binnen een vastgestelde periode, bij wisselende systeembelasting is bekend (en voldoende/schaalbaar)                                                                                              |                         |
| 1.6.4 | Er zijn beheertools die problemen pro-actief melden aan het beheer bij Opdrachtnemer.                                                                                                                                   |                         |
| 1.6.5 | Er is een overzicht van alle met het systeem samenhangende wijzigingen in de infrastructuur dat per Quadrimester aan Opdrachtgever wordt verstrekt.                                                                     |                         |
| 1.6.6 | Er is vastgelegd welke koppelingen er zijn, wat de aard van de koppeling is en wie verantwoordelijk is voor het beheer van die koppeling. Tevens wordt tijdens de implementatiefase vastgelegd waar de demarcatie ligt. |                         |

|        |                                                                                                                                                                                                                |  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1.6.7  | Na ondertekening van het contract, danwel ingangsdatum overeenkomst wordt binnen uiterlijk 2 maanden een definitief implementatieplan aan opdrachtgever opgeleverd dat vooraf met Opdrachtgever is afgestemd.. |  |
| 1.6.8  | Service of dienst is volledig functioneel op mobiele devices (IPad/iPhone en Android)                                                                                                                          |  |
| 1.6.9  | Er dient een mogelijkheid te zijn voor het indienen van een RFC voor de SaaS/Cloud oplossing.                                                                                                                  |  |
| 1.6.10 | Alle mogelijk nieuwe oplossingen wordt getoetst aan de architectuur principes van Opdrachtgever voor zover dit van belang is.                                                                                  |  |
| 1.6.11 | De eventueel data die benodigd is wordt uitsluitend in de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen in verband met de wet bescherming persoonsgegevens.                                                     |  |

## 1.7 Beveiliging

| Nr    | Criterium: Beveiliging                                                                                                                               | Opmerking / toelichting                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1.7.1 | SAAS: Opdrachtnemer garandeert Informatiebeveiliging conform ISO certificering (NEN-ISO/IEC: 27001 / 27002/ISAE3402).                                |                                          |
| 1.7.2 | Leverancier maakt gebruik van stepping stone server en een leveranciers VPN tunnel om componenten binnen ROCvA-F/VovA te benaderen.                  |                                          |
| 1.7.3 | Eventuele wachtwoorden voldoen aan de complexiteitseisen en lengte van de Opdrachtgever (beleid opvraagbaar)                                         |                                          |
| 1.7.4 | Indien uw medewerkers toegang hebben tot de systemen van de Opdrachtgever dienen zij in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag. | U dient dit bewijs vooraf te overleggen. |

## 1.8 Migratie

| Nr    | Criterium: Migratie                                                                                                                                                                                                               | Opmerking / toelichting |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.8.1 | Inschrijver gaat voor levering van de SaaS/Cloud dienst akkoord met een acceptatietest door Opdrachtgever.                                                                                                                        |                         |
| 1.8.2 | Inschrijver is verantwoordelijk voor een feilloze implementatie van de nieuwe omgeving. De Inschrijver voert een professionele regierol richting de eventueel "verlatende" leverancier en stelt hierbij het klantbelang centraal. |                         |

## 1.9 Acceptatie

| Nr    | Criterium: Acceptatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Opmerking / toelichting                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.9.1 | Opdrachtgever gaat voor definitieve levering van de SaaS/Cloud dienst akkoord met een acceptatietest door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |
| 1.9.2 | De juridische verplichting tot betaling van de geleverde dienst ontstaat na succesvolle en geaccepteerde voltooiing van de acceptatietest van de SaaS/Cloud oplossing en de volledige implementatie van alle Colleges, VovA en Centrale Diensten. Wij betalen op basis van de genoemde implementatiekosten in uw offerte conform de volgende verdeling:<br>- 30% bij aanvang van de daadwerkelijke uitrol op een College, VovA of een Dienst)<br>- 30% bij oplevering 5e (locatie) Dienst, VovA of College<br>- 30% bij oplevering van 50% van de Colleges en Diensten en VovA<br>- 10% na volledige eindacceptatie | Systeem werkt conform alle aanbestedingsdocumenten en uw offerte en u heeft volledig beheer. De gebruikerskosten worden tot decentraal gefactureerd. |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1.9.3 | In het plan van aanpak implementatie staat helder beschreven welke processen en systemen geraakt gaan worden tijdens de implementatie. Hiervoor wordt een design gemaakt door Opdrachtnemer wat wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever ter goedkeuring. |  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 1.10 Financieel

| Nr     | Criterium: Financieel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Opmerking / toelichting                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.10.1 | De door de inschrijver opgegeven tarieven gelden gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bij gelijkblijvende dienstverlening.<br><br>Hiervoor wordt met een lijst gewerkt om te bepalen welke medewerker op welke locatie werkt, of op welke locatie het toestel staat. |
| 1.10.2 | Opdrachtgever ontvangt uitsluitend verzamelfacturen van u, ook in geval u als hoofd/onderaannemer schap of als combinatie inschrijft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                |
| 1.10.3 | De verzamelfacturatie is per maand achteraf en wordt per college gesplitst aangeleverd aan de ICT organisatie. De gesplitste factuur laat zien hoe het bedrag is opgebouwd naar service/dienst. U stemt in dat de wijze van factureren ook gewijzigd kan worden (zonder meerkosten) naar facturatie per College op basis van gebruikers.                                                                                                             |                                                                                                                                                                                |
| 1.10.4 | Het totaal aantal gebruikers per 10 november 2020 is 1472 gebruikers.<br>Het totaal aantal gebruikers met een telefoonnummer bedraagt per 10 november 2020: 1330 gebruikers.<br>Hier zit een verschil tussen van 142 gebruikers (systeemusers) die alleen zijn ingericht voor voicemail gebruik, bijvoorbeeld ziekmeldlijn.                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                |
| 1.10.5 | De opgegeven tarieven zullen tevens worden gehanteerd voor binnen de dienst voorkomend meer- / minderwerk. Ook als de tarieven niet zijn uitgevraagd is het tarief vergelijkbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                |
| 1.10.6 | E-Facturatie: Opdrachtgever maakt voor de verwerking van facturen gebruik van Proquro. Facturen dienen daarom door Inschrijver digitaal te worden aangeleverd. Als vuistregel voor de aanlevering van uw digitale factuur geldt:<br>- Via bijlage in e-mail<br>- per college of dienst<br>- 1 bijlage = 1 factuur<br>- Als PDF of XML<br>Alle facturen zijn voorzien van PROQ nummer, een doorlopend inkoopnummer aan te leveren door Opdrachtgever. |                                                                                                                                                                                |
| 1.10.7 | Naast de maandelijkse vaste kosten worden alle incidentele, variabele en additionele kosten, separaat gefactureerd. Deze hebben een ander PROQ nummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                |
| 1.10.8 | Implementatiekosten zullen worden vergoed tegen uurtarieven die gezien de relatie en contractduur proportioneel zijn maar zeker marktconform. Deze worden centraal gefactureerd.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                |
| 1.10.9 | Betaling van de vaste tarieven geschiedt vanaf het moment dat de betreffende Dienst of College is opgeleverd en werkend is. Ingangsdatum is altijd de 1 <sup>e</sup> of 15 <sup>e</sup> van de maand welke dag het eerst aan de orde is.<br>Dus bijvoorbeeld oplevering 17 <sup>e</sup> juni is facturatie vanaf 1 juli. Indien er sprake is van tarieven per jaar worden deze naar rato berekend.                                                   |                                                                                                                                                                                |

## 1.11 Exit regeling

| Nr     | Criterium: exit regeling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Opmerking / toelichting     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.11.1 | Tegen het einde van de overeenkomst zal Opdrachtnemer volledig en zonder kosten meewerken aan het eventueel overdragen van informatie en kennis over Opdrachtgever om zo een soepele overgang mogelijk te maken. Een en ander conform het overeengekomen exit plan dat <u>na de gunning</u> definitief wordt opgesteld door Inschrijver samen met Opdrachtgever. | Zie bijlage exit scenario's |
| 1.11.2 | Alle tijdens de aanbesteding en uitvoering gebruikte stukken/documentatie/plaatjes en dergelijke worden eigendom van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                           |                             |
| 1.11.3 | Het eventueel gebruik van persoonlijke licenties zijn qua aantal en door wie deze worden gebruikt inzichtelijk en worden overgedragen aan de nieuwe partij.                                                                                                                                                                                                      |                             |

## 2. Duurzame ontwikkel doelen (Sustainable Development Goals)

### Toelichting:

De SDG's zijn zeventien doelen om van de wereld een betere plek te maken in 2030. Ze zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede, onderwijs en de klimaatcrisis.

Ook het ROC van Amsterdam-Flevoland / VovA heeft deze SDG's omarmd.

De overkoepelende visie op duurzaamheid is:

*Wij als ROC van Amsterdam-Flevoland/ VovA zetten ons in voor een duurzame toekomst. Daarom verankeren wij de Sustainable Development Goals in ons onderwijs en organisatie. Onze studenten maken de toekomst!*

### Eis SDG 4: Bijdragen aan een zich positief ontwikkelende onderwijskwaliteit

Opdrachtgever heeft als doel om nu, en in de toekomst, in kwalitatief hoogwaardig onderwijs te voorzien. Hierbij is het van belang om in te spelen op de trends van de toekomst en deze te integreren in het onderwijs.

De Opdrachtgever vraagt **na voornemen tot gunning** (~~buiten-beoordeling~~) Inschrijver haar visie, plan van aanpak en inzicht in haar kunnen te geven rondom het bijdragen hieraan.

Onderdeel hierin dient te zijn:

1. Jaarlijks minimaal 2 onderwijsactiviteiten ontwikkelen met het doel om het thema SDG's onder de aandacht te brengen bij medewerkers en leerlingen/studenten. Onder onderwijsactiviteiten verstaan we onder andere het geven van presentaties, een rondleiding op locatie, acties waaraan leerlingen/ studenten kunnen deelnemen (online of fysiek), jaarlijkse inspiratie sessie voor medewerkers gerelateerd aan de opdracht en het rondsturen van gerelateerde informatie over onderwijskwaliteit.
2. Het inzichtelijk maken en delen van de resultaten van uw bijdrage aan het onderwijs. Deze resultaten zouden gedeeld moeten kunnen worden met het onderwijsveld of met andere geïnteresseerden, zoals bijvoorbeeld lokale ondernemers die kunnen leren van de nieuwe ontwikkelingen zoals die in samenwerking tussen Inschrijver en het ROC worden ontwikkeld.

VNG samenvatting SDG 4: Kwaliteitsonderwijs



- \* Goed basis-, voortgezet en hoger onderwijs voor iedereen
- \* Toegang tot kinderdagverblijven
- \* Toename jongeren en volwassenen met relevante technische en beroepsvaardigheden
- \* Zorgen dat alle leerlingen kennis en vaardigheden opdoen voor duurzame ontwikkeling, mensenrechten, culturele diversiteit, wereldburgerschap
- \* Kind- en handicapvriendelijke onderwijsfaciliteiten

## Eis SDG 17: Optimaal blijven bouwen aan partnerschap

Het is voor de Opdrachtgever van belang dat verschillende stakeholders actief worden betrokken bij het realiseren en uitvoeren van de dienstverlening.

Opdrachtgever vraagt **na voornemen tot gunning (buiten-beoordeling)** Inschrijver haar visie, plan van aanpak en inzicht in haar kunnen te geven rondom het optimaal blijven bouwen aan partnerschap. Onderdeel hierin dient te zijn (smart beschreven):

- Samenwerking met de facilitaire managers/dienst op de colleges, de centrale diensten, uiteenlopende vakgebieden en teams binnen de onderwijsinstellingen, om (blijvend) te ontwikkelen aan het hoogwaardig invulling geven aan de ambities van het ROC.
- Het gedurende de hele contractperiode organiseren van verbeterprocessen in het behalen van de ambities.
- De wijze van samenwerking die inschrijver voorziet met haar ketenpartners en eventuele andere partijen die deel uitmaken van het organisatorische ecosysteem, waarbinnen inschrijver deze opdracht en de bijbehorende ambities denkt te vervullen.

VNG samenvatting SDG 17: Partnerschap om doelstellingen te bereiken



- \* Effectieve publieke, publiek-private en maatschappelijke Samenwerkingsverbanden
- \* Mondiale samenwerkingsverbanden voor duurzame ontwikkeling
- \* Bekendheid met en relevante informatie over duurzame ontwikkeling en levensstijlen bevorderen

## 3. Open vragen (gunningscriteria)

### 3.1 Gebruikersrollen (user story's)

Bij uw inschrijving dient u uit te gaan van de hieronder opgevoerde rollen om een optimale dienstverlening te garanderen.

#### Teams gebruikersrollen binnen ROCvA-F / VovA

Hieronder worden de verschillende gebruikersrollen/profielen zoals die bestaan binnen de toekomstige omgeving, op een simpele manier ingedeeld.

##### 1. Teams gebruiker zónder eigen bedrijfsnummer

Gebruikt wel alle andere functionaliteit van Teams, maar heeft **geen** vast bedrijfsnummer. Kan bijvoorbeeld wel een eigen BYOD 06 nummer hebben of is via een ruimtetoestel bereikbaar.

##### 2. Teams gebruiker mét bedrijfsnummer

Deze gebruiker heeft een standaard Teams-nummer zonder verder toegevoegde functionaliteit.

- Nationaal/Internationaal bellen
- Persoonlijke voicemail
- Gebruik van een volledige bedrijfstelefoonlijst (aanklikbaar)
- Vast toestel (usb of inlog) of headset
- Bezet/vrij statusindicator mogelijkheid
- App op mobiele telefoon mogelijk.
- Mobiel werken beschikbaar (thuiswerk)
- nummer meesturen ja/nee of groepsnummer

### **3. Teams Groepsgebruikers**

Dit type gebruiker werkt op een ziekmeldlijn, kleinere receptie, Bureau Studentenzaken, secretariaat of interne afdeling, heeft de standaard functionaliteit van een bedrijfsnummer en gebruikt daarnaast de groepsfunctionaliteit.

- Alle functionaliteit van een bedrijfsnummer (zie categorie 2 hierboven)
- Groepsnummer/Groepsfunctionaliteit (openingstijden, welkomst- en gesloten teksten, wachtrij, IVR, etc)
- GroepsVoicemail
- Rapportage

### **4. Receptiemedewerkers grote recepties**

Dit type gebruiker werkt op een hoofdreceptie van ROCvA-F / VovA en heeft de standaard functionaliteit van een bedrijfsnummer en gebruikt daarnaast een applicatie om de binnenkomende calls te verdelen over het bedrijf. Werkt met een receptietoestel.

- Alle functionaliteit van een bedrijfsnummer (zie categorie 2 hierboven)
- Gebruik van een receptieapplicatie (PeterConnects, Anywhere365)
- Uitgebreidere Rapportage

### **5. Servicemedewerker**

Dit type gebruiker handelt calls af als agent op een servicebalie (ICT Servicedesk, ROCvA-F Informatiecentrum) en gebruikt hiervoor een speciale applicatie.

- Alle functionaliteit van een bedrijfsnummer (zie categorie 2 hierboven)
- Gebruik van een Servicecenter-applicatie (CC4All, Anywhere365)
- Uitgebreidere Rapportage

### **6. Superuser beheerder**

Nadat de aanbesteding Telefonie is afgerond blijven een aantal taken over in de ROC organisatie. Hier een (niet uitputtend) overzicht van deze taken:

1. Interne communicatie naar de verschillende MBO Colleges en management, met betrekking tot lopende zaken, ontwikkelingen, vragen vanuit de organisatie etc.
2. Communicatie met interne gebruikers met betrekking tot telefoniewensen en aanpassingen.
3. Uitvoer van non-standaard verzoeken vanuit de ROC organisatie.
4. Communicatie met de partij welke de aanbesteding gewonnen heeft (verder: provider) Hier valt bijvoorbeeld onder: gebruikerswensen, update- en upgrademanagement.
5. Toestelbeheer op locatie. Communicatie met provider hierover.
6. Het doen van netwerkaanpassingen bij netwerkmutaties. (Bijvoorbeeld bij: andere netwerkkapparatuur, vestigingen in- en uit-faseren, etc.), tevens regie hierop.
7. Intern overleg met ICT werkplekbeheer, Servicedesk en andere relevante afdelingen.
8. Indien noodzakelijk aanleveren van (bijv. extern ingesproken) stemboodschappen.
9. Rapportagevragen vanuit de ROCvA-F / VovA organisatie in goede banen leiden en indien mogelijk bij provider neerleggen. Standaardrapportages implementeren.
10. (Toekomstige) ontwikkelingen monitoren.
11. Regie houden op de bij de provider neergelegde processen en taken. Regelmatig feedback hierover aan management leveren.
12. Doorontwikkelen van handleidingen samen met leverancier.
13. Adviesrol naar organisatie inzake telefonie ontwikkelingen.

In deze paragraaf worden vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven. Antwoorden zullen worden beoordeeld als subgunningscriterium kwaliteit (75%).

De volgende open vragen worden gesteld en na uw beantwoording beoordeeld:

### **1. User story's**

**Vraagstelling:** op basis van de in het programma van eisen opgenomen user story's beschrijft u welke oplossing u aanbiedt en hoe uw oplossing de mogelijkheden biedt om hier optimaal aan te kunnen voldoen.

In het antwoord moeten alle user story's zijn toegelicht. U beschrijft wat uw oplossing kan bieden, wat voor ons of onze gebruikers een meerwaarde of voordeel kan zijn en wat mogelijke risico's zijn. Geef ook duidelijk aan hoe de afbakening plaatsvindt.

**Doelstelling:** de gebruikers krijgen een optimale ervaring van een systeem dat voldoet aan hun wensen.

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 4 pagina's A4 in Arial 10 benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 350 punten behaald worden.

### **2. Plan van aanpak en implementatieplan**

**Vraagstelling:**

Inschrijver wordt verzocht een "plan van aanpak" en een "implementatieplan" aan te leveren bij inschrijving waarin inschrijver de wijze beschrijft waarop hij de opdracht zal gaan uitvoeren en beheren, teneinde te waarborgen dat het project binnen de gestelde voorwaarden wordt gerealiseerd en uitgevoerd. Opdrachtgever wenst hierbij zoveel als mogelijk te worden ontzorgd, maar ook op adequate wijze te worden geïnformeerd. De uitwerkingen en de verstrekte informatie zijn niet vrijblijvend, het geleverde tijdens de implementatie en uitvoering dient hiermee in overeenstemming te zijn. De plannen dienen aan te sluiten bij de in het Programma van Eisen, Aanbestedingsleidraad en nota van inlichtingen verstrekte informatie. De mijlpalen zijn meetbaar en hier kan op worden "afgerekend".

Inschrijver wordt gevraagd een uitwerking te geven van de implementatie en de uitvoering waarbij in de beoordeling de volgende elementen (onder andere) een rol zullen spelen:

- 1 Planning en fasering en de belangrijkste mijlpalen. Onder welke condities kan de voorgestelde planning worden gerealiseerd? Wat zijn de effecten op de uitvoering van het project? Hoe borgt u uitvoering binnen planning, bijvoorbeeld in het geval onvoorziene gebeurtenissen? Welke maatregelen treft u?
- 2 De wijze waarop Inschrijver met Opdrachtgever communiceert tijdens de implementatie, de wijze waarop Opdrachtgever wordt betrokken en geïnformeerd bij/over de procedure en voortgang van de implementatie.
- 3 Welke inspanningen en benodigde inzet is vanuit Opdrachtgever nodig gedurende de implementatie?
- 4 Hoe ziet u het migratieproces naar de nieuwe oplossing? Hoe worden medewerkers meegenomen en enthousiast gemaakt?
- 5 Borging dat de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever zonder hinder doorgang kunnen vinden. Daar waar hinder wordt verwacht dient Inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek en impact en de beheersmaatregelen;
- 6 Testplan en Acceptatieproces, wanneer is een deelproject opgeleverd?;
- 7 De risico's met daarbij de impact, de mitigerende maatregelen en de garanties en zekerheden die Inschrijver biedt.

**Beoordeling:** De plannen worden beoordeeld op grond van:

- a) Inhoudelijke kwaliteit van alle aspecten en de mate waarin de uitwerking concreet, vertrouwenwekkend en "afrekenbaar" is en is toegesneden op de onderhavige opdracht;
- b) De mate waarin Inschrijver een zo hoog mogelijke (concrete) beperking biedt van de risico's voor o.a. de planning, alsmede het succesvol migreren en bedrijfsgebreed opleveren van de omgeving met maximale tevreden van de gebruikers;
- c) De wijze waarop en de mate waarin de bedrijfsprocessen tijdens de migratie doorgang kunnen vinden en de genomen beheersmaatregelen;

- d) De mate waarin overtuigend en vertrouwenwekkend is aangetoond dat Inschrijver de gevraagde processen, rekening houdend met de kenmerken van de Opdracht en met de wensen van opdrachtgever, op alle aspecten doorgrondt en beheerst;
- e) De mate waarin garanties ten aanzien van de implementatie en te leveren diensten worden gegeven;
- f) De mate waarin Inschrijver een zo concreet mogelijk test- en acceptatieplan biedt, waarbij de geschiktheid van de omgeving (als gesteld in het PvE en hetgeen door Inschrijver is aangeboden) zo concreet en vertrouwenwekkend mogelijk wordt aangetoond;
- g) De mate waarin de geïnventariseerde risico's worden beheerst en de mate waarin de gegeven garanties en zekerheden zijn geborgd;
- h) De mate waarin de plannen volledig, duidelijk, logisch en realistisch zijn en de Opdrachtgever wordt ontzorgd.

**Doelstelling:**

met deze vraag willen wij de kwaliteit inschatten die inschrijver biedt om de implementatie en de transitie naar een nieuw systeem zo soepel als mogelijk laten verlopen.

U dient een MSWord document in te dienen van maximaal 3 pagina's A4 in Arial 10  
U kunt met deze vraag maximaal 250 punten behalen.

### **3. Een betere wereld met Sustainable Development Goals (SDG's)**

**Toelichting:**

De SDG's zijn zeventien doelen om van de wereld een betere plek te maken tot 2030. Ze zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede, onderwijs en de klimaatcrisis. SDG Nederland is het netwerk van iedereen die in ons land aan de doelen wilt bijdragen.

Ook het ROC van Amsterdam–Flevoland/VovA heeft deze SDG's omarmd.

De overkoepelende visie op duurzaamheid is:

*Wij zetten ons in voor een duurzame toekomst, daarom verankeren wij de Sustainable Development Goals in ons onderwijs en organisatie.*

*Onze studenten maken de toekomst!*

**Gunningscriterium SDG 13    Klimaatactie**

Klimaatverandering is een wereldwijd probleem. De aarde warmt op omdat er te veel broeikasgassen, zoals CO<sub>2</sub>, in de lucht komen.

De Opdrachtgever heeft als doelstelling in 2030 CO<sub>2</sub> neutraal te zijn. Dit grootse en tot de verbeelding sprekende doel leidt tot actie op elk niveau. Het is voor het ROC daarom van belang dat er binnen deze aanbesteding aandacht is om Inschrijver te bevragen op zijn inspanningen rondom dit onderwerp. Hierbij ziet Opdrachtgever een directe link met SDG 13: klimaatactie en voor een groot deel ook in relatie tot deze opdracht..

**Vraagstelling:**

De Inschrijver dient een smart ontwikkelplan in voor daadwerkelijke energiebesparing en verduurzaming, te realiseren in samenspraak met de Opdrachtgever en mogelijk derde partijen (bijvoorbeeld datacenter). Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de mate waarin de maatregelen SMART zijn: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden. Naarmate het plan meer SMART is beschreven, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Een hogere realisatie of meer lokaal gerichte realisatie scoren hoger.

Dit plan wordt verder jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Het plan kan bijvoorbeeld ingaan op:

- advies en ondersteuning bij energiebesparing van de IT-last aan de inkoopende organisatie
- advies en ondersteuning bij energiebesparing van de IT-last aan andere klanten van het datacenter;
- energiebesparingsmaatregelen die binnen de macht liggen van de inschrijver;

- gebruik van duurzaam opgewekte energiebronnen;
- voorbeelden van adviezen voor energiebesparingsmaatregelen ten aanzien van de IT-last (die in de macht liggen van de inkopende organisatie en andere klanten);
- voorbeelden van mogelijke energiebesparingen ten opzichte van de huidige stand van zaken, afhankelijk van beschikbare informatie van inkopende organisatie;

VNG samenvatting SDG 13: Klimaatactie

- \*Weerbaarheid en aanpassing aan klimaatrisico's verhogen
- \*Verbetering menselijke en institutionele vaardigheden voor klimaatadaptatie en mitigatie, ook in ontwikkelingslanden



Wij verwijzen u voor meer informatie hierover naar de website van SDG Nederland  
<https://www.sdgnerland.nl/>

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 1 pagina A4 in Arial 10 benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 150 punten behaald worden.

Totaal Gunningscriteria:

|   | Vraag                                            | Weging in % | Maximaal aantal punten | Maximaal aantal A4 pagina's |
|---|--------------------------------------------------|-------------|------------------------|-----------------------------|
| 1 | User story's                                     | 47 %        | 350                    | 4                           |
| 2 | Plan van aanpak en implementatie                 | 33 %        | 250                    | <del>2-3</del> 5            |
| 3 | Sustainable Development Goal SDG 13 klimaatactie | 20 %        | 150                    | 1                           |
|   |                                                  |             |                        |                             |
|   | Totaal                                           |             | 750                    | <del>9-8</del> 10           |

Voor een overzicht van alle in te dienen stukken zie leidraad 4.2.