

EA2023047 Identity and Access management: Bijlage B - Subgunningscriteria Kwaliteit

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking hiervan dient Deelnemer de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken in acht te nemen. Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, de bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

De uitwerkingen van SGC-K2 tot en met SGC-K6 moeten door Deelnemers worden ingediend op A4 formaat (enkelzijdig). Het aangegeven maximum aantal pagina's omvat alle pagina's, dus inclusief een eventueel voorblad, inhoudsopgave, alle afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie van de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer, maar dient leesbaar te zijn. Wanneer een Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient, dan worden alleen de eerste (maximum aantal) pagina's door de SVB beoordeeld.

SGC-K1: Invulling gewenste functionaliteit

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de Oplossing en daarbij behorende Dienstverlening voldoet aan zo veel mogelijk gewenste functionaliteiten. Met het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van **Bijlage H - Programma van Wensen** geeft de Deelnemer aan welke gewenste functionaliteiten zijn inbegrepen bij de aangeboden Dienstverlening.

Vraagstelling

Vul “JA” in kolom E als de Oplossing en Dienstverlening volledig voldoet aan de betreffende gewenste functionaliteit. Vul “NEE” in als de Oplossing of Dienstverlening niet of niet volledig voldoet aan de betreffende gewenste functionaliteit.

Waardering

Met het invullen van gewenste functionaliteiten kan de Deelnemer punten behalen die meetellen in de puntenscore voor het subgunningscriterium kwaliteit SGC-K1. Het aantal te behalen punten voor een bepaalde gewenste functionaliteit staat vermeld in kolom D (Weging) van **Bijlage H - Programma van Wensen**.

Vormvereiste

Het is niet toegestaan om andere wijzigingen in het Programma van Wensen aan te brengen dan het invullen van “JA” of “NEE” bij de betreffende gewenste functionaliteiten, en het invullen van de velden op het voorblad ten behoeve van ondertekening. Indien hier niet aan voldaan wordt, kan de SVB besluiten betreffend subgunningscriterium als minimaal te beoordelen.

Screencast

Naast het invullen van **Bijlage H - Programma van Wensen**, wil de SVB graag ter onderbouwing een screencast ontvangen. De screencast geldt louter als onderbouwing van hetgeen is aangevinkt in **Bijlage H - Programma van Wensen**. Indien de screencast een betreffende wens onvoldoende of niet onderbouwd, dan worden de punten voor de desbetreffende wens afgetrokken van het aantal behaalde punten van de Inschrijver.

Vormvereiste Screencast

- De screencast wordt aangeleverd als MP4 bestand.
- Bij voorkeur één videobestand (meerdere is toegestaan, maximaal 10).
- Elke Screencast wordt aangeleverd als mp4 bestand met een maximale grootte van 2000MB.

- Screencasts mogen voorzien zijn van audio, ondertitels of tekstballonnen ter ondersteuning
- De maximale duur van de – totale – Screencast is gelimiteerd tot 45 minuten.
- Wanneer een Deelnemer een screencast aanlevert die in totaliteit meer dan 45 minuten omvat, dan worden alleen de eerste 45 minuten door de SVB bekeken. De SVB wenst de Screencast te ontvangen voor (maximaal) een tiental geïdentificeerde wensen en alleen indien door Inschrijver is aangegeven dat de betreffende functionaliteit standaard in de Oplossing geleverd wordt (aangegeven met JA in formulier H bij de betreffende functionele wens). Dit betreffen de volgende wensen (zie Bijlage H – Programma van Wensen, tabblad Functional Requirement, geel-gearceerd):

1. WF-03
2. WF-37
3. WF-54
4. WF-71
5. WF-75
6. WF-106
7. WF-118
8. WF-129
9. WF-171
10. WF-195

SGC-K2: Beschrijving van de Oplossing

Doelstelling

De SVB wil een veilige, betrouwbare, schaalbare en goed presterende Oplossing afnemen.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht om te beschrijven welke middelen er worden ingezet voor het realiseren van de Opdracht, welke Onderaannemers en toeleveranciers hierbij worden ingezet, en in welke mate de Oplossing bijdraagt aan de verwezenlijking van de hierboven genoemde doelstelling.

Deelnemer wordt verzocht om een 'Beschrijving van de Oplossing' uit te werken voor de Implementatie, waarin tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. De technische realisatie van de Oplossing met een heldere onderbouwing van gemaakte keuzes voor tenminste de volgende onderdelen:
 - ✓ aangeboden Programmatuur,
 - ✓ realisatie van Koppelingen,
 - ✓ de uitvoering van hostingdiensten,
 - ✓ gebruikte soorten en aantallen licenties,
 - ✓ borging van minimale Beschikbaarheid, en
 - ✓ inrichting van privacy- en informatiebeveiliging.
2. Een pagina-vullend high level design (HLD) van de technische realisatie, waarmee tenminste de volgende componenten en hun onderlinge samenhang worden verduidelijkt:
 - ✓ het architectuurontwerp,
 - ✓ de verschillende systeemonderdelen en hun (geografische) locatie(s),
 - ✓ alle in de Aanbestedingsstukken genoemde Bron-en Doelsystemen, en;
 - ✓ diverse datastromen.

Waardering

Uw uitwerking wordt in specifieke zin hoger gewaardeerd naarmate:

- a) Uw uitwerking meer bijdraagt aan het behalen van de hierboven genoemde doelstelling.
- b) Onderdelen van de Oplossing worden opgebouwd uit betrouwbare en bewezen (sub_)oplossingen.
- c) Samenwerking met onderaannemers/toeleveranciers – indien van toepassing - structureel en strategisch van aard is.
- d) Informatiebeveiliging beter is geborgd, bijvoorbeeld middels een ISAE SOC2 verklaring (of vergelijkbaar).
- e) Het HLD logischer is ontworpen, een completer overzicht geeft en grotere redundantie borgt.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 omvat maximaal vier (4) pagina's.

SGC-K3: Plan van Aanpak

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de Implementatie en Transitie op een doeltreffende en doelmatige manier door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd, waarbij de SVB organisatie geen of zo min mogelijk hinder ondervindt van vertraging en geen beschikbaarheidsverlies heeft van de IAM-functionaliteit.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht om een 'Plan van Aanpak' uit te werken voor de Implementatie en Transitie, waarin tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. Gehanteerde projectmethodiek.
2. Planning voor Implementatie en Transitie (met grafische weergave).
3. Project governance inclusief de rol van Opdrachtnemer in het besluitvormingsproces.
4. Systeem migratie (waaronder data en processen).
5. Test- en acceptatie procedures, en ingebruikname (Go-Live).
6. Risico's en maatregelen:
 - a. Mogelijke risico's en beheermaatregelen binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer.
 - b. Mogelijke risico's en beheermaatregelen binnen de invloedssfeer van de SVB.
7. Noodzakelijke inzet van mensen en middelen aan de zijde van de SVB.
8. Integratie met bestaande mainframe systemen van de SVB.

Waardering

Uw uitwerking wordt in specifieke zin hoger gewaardeerd naarmate:

- a) Uw uitwerking meer bijdraagt aan het behalen van de hierboven genoemde doelstelling.
- b) Implementatie en Transitie binnen 6 maanden na ondertekening kunnen worden afgerond.
- c) De voorgestelde project governance beter aansluit bij de SVB-organisatie.
- d) Risico's relevanter zijn voor de implementatie en migratie van het IAM systeem en de maatregelen leiden tot betere beheersing tegen lagere kosten.
- e) De noodzakelijke inzet van mensen en middelen aan de zijde van de SVB lager is.
- f) Deelnemer relevante kennis heeft van mainframe systemen in relatie tot IAM processen.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 omvat maximaal tien (10) pagina's.

SGC-K4: Service Level Agreement

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Opdrachtnemer in staat is om de Dienstverlening uit te voeren die minimaal gelijkwaardig is aan de minimale service levels zoals opgenomen in **Bijlage F – Programma van Eisen** en de door Deelnemer ingevulde Service Levels in de **Bijlage H – Programma van Wensen**. De SVB wil op een praktische en efficiënte manier samenwerken met Opdrachtnemer, waarbij de wederzijdse verplichtingen en verantwoordelijkheden helder zijn en de Dienstverlening continue de hoogst haalbare kwaliteit en Beschikbaarheid levert.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht om een Service Level Agreement uit te werken voor de Dienstverlening, waarin tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. Producten en diensten die Deelnemer aan de SVB levert en welke service levels daarbij horen;
2. Een duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden van Deelnemer en van de SVB;
3. Wijze waarop wordt gerapporteerd over voorgekomen Incidenten en behaalde Service Levels;
4. Wijze waarop onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd en de consequenties hiervan;
5. Wijze waarop de Helpdesk ondersteuning levert en het escalatieproces bij Incidenten verloopt;
6. Wijze waarop Deelnemer bijdraagt aan de positieve klantbeleving en klanttevredenheid.

Waardering

Uw uitwerking wordt in specifieke zin hoger gewaardeerd naarmate:

- a) De aangeboden Service Levels hoger zijn dan de geëiste en gewenste Service Levels.
- b) Garanties voor Beschikbaarheid, kwaliteit, en continuïteit van de Dienstverlening hoger zijn dan door SVB gevraagd.
- c) Er minder taken en verantwoordelijkheden bij de SVB komen te liggen.
- d) Meer rekening wordt gehouden met zachte KPI's zoals beschreven in ENF 40 t/m 42.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K4 omvat maximaal zes (6) pagina's.

SGC-K5: Continuïteitsplan

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de aangeboden Dienstverlening continue beschikbaar is en gedurende de looptijd van de Overeenkomst zo min mogelijk wordt onderbroken of verstoord.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht om een 'Continuïteitsplan' uit te werken waarin tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. Geografische redundantie van datacenter(s) en automatische fail-over.
2. Identificatie van single-points-of-failure en genomen maatregelen.
3. Frequentie en opslag van systeem back-ups, en garanties op maximaal dataverlies.
4. Maatregelen in geval van software crash of ransomware aanval.
5. Maatregelen in geval van faillissement van onderaannemers en/of toeleveranciers.

Waardering

Uw uitwerking wordt in specifieke zin hoger gewaardeerd naarmate:

- a) Uw uitwerking meer bijdraagt aan het behalen van de hierboven genoemde doelstelling.
- b) De genomen maatregelen meer realistisch en beter haalbaar zijn.
- c) Er verzekeringen of andere maatregelen zijn afgesloten/genomen om risico's te vermijden.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K5 omvat maximaal twee (2) pagina's.

SGC-K6: Roadmap

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de aangeboden Dienstverlening optimaal bijdraagt aan het behalen van haar strategische doelstellingen, zoals benoemd in hoofdstuk 1.4 van het Beschrijvend document, wendbaar is en kan meegroeien met de veranderende behoeften van de SVB als gevolg van veranderend organisatorisch beleid, aanpassingen in relevante wetgeving, marktontwikkelingen en technologische innovaties.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht om een 'Roadmap' met betrekking tot aangeboden Dienstverlening uit te werken, waarin tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. Opsomming en toelichting van de belangrijkste vijf (5) voorgenomen aanpassingen van uw IAM-product(en) gedurende de komende drie (3) jaar, en de mogelijke toegevoegde waarde hiervan voor SVB.
2. De wijze waarop u voortdurend op de hoogte blijft van de behoeften en wensen van huidige en toekomstige gebruikers van uw IAM-product(en).
3. De wijze waarop u de SVB betreft in de ontwikkeling van uw IAM-product(en) en hoe de SVB hiervan op de hoogte wordt gehouden.
4. Het mogelijk toepassen van een oplossing zoals een SCIM Gateway, of andere applicatie-onderdelen ten behoeve van de doelstellingen van de SVB.
5. De samenhang en raakvlakken van uw roadmap met de beschreven Optimalisatie en Consultancy.

Waardering

Uw uitwerking wordt in specifieke zin hoger gewaardeerd naarmate:

- a) Uw uitwerking meer bijdraagt aan het behalen van de hierboven genoemde doelstelling.
- b) De roadmap beter aansluit op de strategische doelstellingen van de SVB.
- c) Deelnemer structureel op de hoogte blijft van ontwikkelingen in het IAM/IGA-vakgebied en de wijze waarop de SVB hierbij betrokken wordt en Deelnemer het beoogd partnership met SVB vormgeeft.
- d) Deelnemer met de SCIM Gateway of andere applicatie-onderdelen beter te begrijpt wat de impact hiervan is voor een organisatie met een complex applicatie-landschap, zoals bij de SVB.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K6 omvat maximaal drie (3) pagina's.