

Bijlage B: Subgunningscriteria Kwaliteit

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving.



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inleiding

In dit document staan de toepasselijk subgunningscriteria voor kwaliteit beschreven. Bij de uitwerking hiervan dient Deelnemer de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken in acht te nemen.

De uitwerkingen van SGC-K2 tot en met SGC-K5 moeten door Deelnemers worden ingediend op A4 formaat met gebruik van normale (pagina)marges, lettergrootte Calibri 11 pt, en regelafstand Exact 14 pt (of vergelijkbaar). De verdere opmaak staat ter keuze van de Deelnemer, maar de uitwerkingen dienen vooral 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 (200 punten)

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 G - Programma van Wensen** geeft de Deelnemer aan welke gewenste functionaliteiten onderdeel uitmaken van de aangeboden Dienstverlening, en dus zijn inbegrepen bij de Inschrijfprijs.

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.

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 dan kan de SVB besluiten om de Inschrijving terzijde te leggen en Deelnemer uit sluiten van verdere deelname.

SGC-K2: Kwaliteit van de Dienstverlening (200 punten)

Doelstelling

De SVB wil een betrouwbare en schaalbare Dienstverlening afnemen.

Vraagstelling

Deelnemer wordt verzocht om de 'Kwaliteit van de Dienstverlening' uit te werken waarin tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. De technische realisatie van de Oplossing, met daarin tenminste een toelichting op de gebruikte Programmatuur (inclusief soorten en aantallen modules en licenties), de inzet van onderaannemers en toeleveranciers (waaronder hostingdiensten) en de realisatie van vereiste Koppelingen. Een en ander geïllustreerd met een pagina-vullend high level design (HLD), met daarin een visualisatie van het architectuurontwerp, diverse systeemonderdelen en hun (geografische) locaties, de genoemde bron- en doelsystemen, en diverse datastromen.
2. De functionele realisatie van de Dienstverlening, met daarin tenminste een toelichting op de gewenste scheiding van Domeinen inclusief de gevraagde mogelijkheid om Diensten over de Domeinen heen te leveren, leg uit hoe de door SVB gewenste regieorganisatie (zoals beschreven in paragraaf 2.7 van Bijlage I – Toekomstige situatie) door de Oplossing kan worden gerealiseerd, beschrijf hoe de aangeboden Dienstverlening er uitziet tijdens de Exploitatie, en hoe Opdrachtnemer de SVB invulling geeft aan de Optimalisatie en Uitbreiding. Geef bij de laatste duidelijk aan hoe Uitbreiding (zowel technisch en financieel) kan worden gerealiseerd.

3. Een uitleg over hoe de Eindgebruikers voorop worden gesteld in de te leveren Dienstverlening, en hoe een bijdrage wordt geleverd aan de realisatie van de strategische doelstellingen (zie paragraaf 1.4 Beschrijvend Document). Geef aan ook hoe Deelnemer de SVB kan begeleiden naar een hoger volwassenheidsniveau aangaande haar servicemanagement processen.
4. Een toelichting op de gewenste toekomstige functionaliteiten zoals beschreven onder het kopje 'Visie' in Bijlage I – Toekomstige situatie. Met daarbij een bevestiging van de gewenste toekomstige functionaliteiten die wel onderdeel zijn van de Oplossing en dus bij de Inschrijfprijs zijn inbegrepen. Benoem voor de gewenste toekomstige functionaliteiten die geen onderdeel zijn van de Oplossing, de hiervoor benodigde modules met een vrijblijvende indicatie van bijbehorende kosten.
5. De genomen maatregelen ter borging van informatiebeveiliging en privacy; benoem hierbij de relevante certificaten die uw organisatie in bezit heeft, zoals ISO27017 en ISO27018 controls en/of SOC II type 2 verklaring. De genomen maatregelen ter borging van integriteit en betrouwbaarheid; benoem hierbij minimaliseren van dataverlies, redundantie- en failover-mechanismen, monitoring en proactief onderhoud.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K2 omvat maximaal tien (10) pagina's, plus een (1) pagina voor het HLD, dus maximaal elf (11) pagina's, exclusief voorblad of inhoudsopgave.

SGC-K3: Plan van aanpak (150 punten)

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 binnen de planning, waarbij de SVB organisatie zo min mogelijk hinder ondervindt.

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 en de voorgestelde projectgovernance (waaronder de rol van Opdrachtnemer in het besluitvormingsproces).
2. Fasering en optimale inrichting van de Domeinen, met daarin onder andere een planning voor Implementatie en Transitie (met grafische weergave), en een voorstel voor rationalisatie en Optimalisatie van Domeinen en Workflows.
3. Migratie van de Oplossing (waaronder Koppelingen, Workflows en data), migratie van Gebruikers (benoem hierbij noodzakelijke training), test- en acceptatie procedures, en het moment van ingebruikname.
4. Mogelijke risico's en beheermaatregelen binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer en mogelijke risico's en beheermaatregelen binnen de invloedssfeer van de SVB.
5. Invulling en beschikbaarheid van het aangeboden implementatieteam, en benoem daarbij de noodzakelijke inzet van mensen en middelen aan de zijde van de SVB.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 omvat maximaal zeven (7) pagina's, exclusief voorblad of inhoudsopgave.

NB: Dit 'plan van aanpak' zal door Opdrachtnemer na Gunning in overleg met de SVB (waarbij de SVB bepalend is) verder worden uitgewerkt tot een Projectplan, voor aanvang van de Implementatie.

SGC-K4: Service Levels (100 punten)

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 Level zoals opgenomen in eis NF-01 (zie Bijlage F – Programma van Eisen) en de door Deelnemer ingevulde Service Level in wens NFW-39 (zie Bijlage G – 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 de Service Levels uit te werken voor de Dienstverlening, waarin tenminste de volgende onderwerpen worden behandeld:

1. Een overzicht van producten en diensten die Deelnemer aan de SVB levert, en welke Service Levels daarbij horen. Benoem hierbij indien van toepassing de minimaal gegarandeerde Beschikbaarheid, responsetijden en oplostijden (TRO), integriteit en betrouwbaarheid, en het gegarandeerde herstelpunt (RPO).
2. Een duidelijke verdeling van taken en demarcatie van wederzijdse verantwoordelijkheden. Benoem hierbij hoe Deelnemer bijdraagt aan de positieve klantbeleving en klanttevredenheid.
3. Wijze waarop wordt gerapporteerd over de Dienstverlening en behaalde Service Levels en de eventuele gevolgen (inclusief compensatieregeling) indien Service Levels niet gehaald worden;
4. Een duidelijke uitleg op welke wijze en ook hoe vaak onderhoudswerkzaamheden en nieuwe releases worden gecommuniceerd en daarna uitgevoerd, en hoe wordt voorkomen dat dit de beschikbaarheid en (integrale) functionaliteit voor de SVB raakt.
5. Wijze waarop de Helpdesk ondersteuning biedt en het (operationele/tactische) escalatieproces bij Meldingen verloopt. Benoem hierbij ook de strategische governance en escalatie niveaus;

NB: Deze Service Levels worden na Gunning door Opdrachtnemer verwerkt in een definitieve Service Level Agreement (SLA), als onderdeel van de Overeenkomst. Deze SLA mag in het formaat van de Opdrachtnemer worden opgesteld, maar moet minimaal de Service Levels bevatten zoals opgenomen in het PVE en PVW en aangeboden door de Opdrachtnemer.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K4 omvat maximaal vier (4) pagina's, exclusief voorblad of inhoudsopgave.

SGC-K5: Duurzaamheid en leefbaarheid (50 punten)

Doelstelling:

Vanuit haar missie, visie en kerntaken ziet de SVB graag een betere en duurzame wereld voor iedereen, en heeft zich daarom gecommitteerd aan de Sustainable Development Goals 2015-2030 (SDG's) zoals opgesteld door de Verenigde Naties. In het bijzonder, richt de SVB zich op SDG 1 (uitbannen van armoede), 10 (verminderen van ongelijkheid) en 13 (aanpak klimaatverandering). Het is de ambitie van de SVB om klimaatneutraal te zijn in 2030 en circulair in 2050.

Vraagstelling:

Hoe draagt Deelnemer bij aan een duurzame en leefbare wereld?

Benoem hierbij de volgende aspecten:

1. Uw bijdrage aan het behalen van specifiek genoemde, maar ook de overige SDG's.

2. Het reduceren van energieverbruik, conform de ISO IEC 30134-2 normering.
3. Het gebruik van duurzame energiebronnen in (onder andere) datacenters.
4. Het voldoen aan Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) richtlijnen.
5. Het inzetten van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
6. Behaalde duurzaamheidscertificeringen (zoals de CO2 prestatieladder).
7. Eventuele eigen initiatieven ter bevordering van duurzaamheid en leefbaarheid.

Vormvereiste:

De uitwerking van SGC-K5 omvat maximaal twee (2) pagina's, exclusief eventueel voorblad of inhoudsopgave.