

BIJLAGE B - SUBGUNNINGSCRITERIA KWALITEIT

Europese aanbesteding voor Vervanging MijnHR



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inleiding

De volgende subgunningscriteria voor het onderdeel 'kwaliteit' zijn van toepassing op deze aanbesteding. Bij de uitwerking van deze subgunningscriteria in de Inschrijving dienen Deelnemers de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken in acht te nemen.

De uitwerkingen van SGC-K2 tot en met SGC-K5 moeten door Deelnemers als onderdeel van de Inschrijving worden ingediend op A4 formaat (enkelzijdig) met gebruikmaking van lettertype Calibri 11pt, regelafstand Exact 14, en normale marges. Het maximumaantal pagina's wordt geteld exclusief een eventueel voorblad of inhoudsopgave (maar inclusief afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc).

De opmaak, indeling en visualisatie van de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Wanneer een Deelnemer meer dan het gestelde maximumaantal pagina's indient, dan worden alleen het eerste aantal pagina's beoordeeld dat is aangegeven onder het kopje *vormvereiste*.

SGC-K1: Demonstratie van de Oplossing (300 punten)

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de Oplossing gebruiksvriendelijk is en voldoet aan hetgeen is beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Uitvoering

Deelnemer(s) op wie (i) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en (ii) voldoen aan de Inschrijvingseisen, (iii) akkoord zijn gegaan met de inhoud van Bijlage F - Programma van Eisen en (iv), en voldoen aan de Geschiktheidseisen, mogen tussen maandag 22 september en vrijdag 26 september een online (via Teams) demonstratie van de Oplossing geven, waarin praktijksituaties rond vijf (5) verschillende thema's beschreven in Bijlage N – Demonstratie van de Oplossing, zal worden getoond.

Beoordeling

De demonstratie zal worden bijgewoond door acht (8) leden van beoordelingscommissie A en twee procesbegeleiders (inkoper en implementatiemanager) die verduidelijkingsvragen aan Deelnemer(s) kunnen stellen. De commissieleden zullen de demonstraties beoordelen op de volgende aspecten:

Functionaliteit

- Hoe effectief is de functionaliteit: Past de oplossing op de processen en casuïstiek van de SVB, wordt het HR beleid ondersteund, is relevante informatie beschikbaar en irrelevante informatie/velden verborgen, is de Oplossing eenvoudig te beheren, etc.
- Hoe efficiënt is de werking van de Oplossing: Zijn aanvragen en mutaties in een beperkt aantal stappen te realiseren, kunnen invoerfouten eenvoudig worden gecorrigeerd, geeft de Oplossing inzicht in status van aanvragen, problemen in het systeem etc.

Gebruiksvriendelijkheid

- Beeldtaal: Oogt de Oplossing overzichtelijk, werkt deze intuïtief, is de beeldtaal consistent tussen verschillende schermen en modules etc.
- Foutafhandeling: Krijgen Gebruikers duidelijke en snelle feedback bij invoerfouten, zijn afwijkingen of inconsistenties in de werking van de oplossing te constateren en te herleiden, welke mogelijkheden zijn er voor de bewaking van datakwaliteit, etc.
- Vraagafhandeling: Roept de Oplossing veel vragen of noodzaak voor ondersteuning op. In welke mate ondersteunt de Oplossing de gebruiker bij deze vragen.

Innovatie

- Welke mogelijkheden levert de Oplossing voor het innoveren van HR Beleid binnen de SVB?
- Welke mogelijkheden levert de Oplossing voor het innoveren van HR-processen door slim gebruik te maken van functies?
- Welke mogelijkheden levert de Oplossing voor het beter en efficiënter laten verlopen van bestaande HR-processen?

De praktijksituaties zoals beschreven in de Bijlage N – Demonstratie van de Oplossing, omvatten behalve een selectie van eisen uit het PVE ook een aantal gewenste functionaliteiten. Het niet kunnen aantonen van de gewenste functionaliteiten zal niet direct leiden tot uitsluiting (knock-out) van deze aanbestedingsprocedure, maar zal resulteren in een lagere score voor dit criterium.

SGC-K2: Kwaliteit van de Dienstverlening (150 punten)

Doelstelling

De SVB wil graag een betrouwbare Dienstverlening afnemen, om de continuïteit van de uitvoering van haar wettelijke taken richting de burgers te waarborgen.

Vraagstelling

De Deelnemer wordt gevraagd om het subgunningscriterium 'Kwaliteit van de Dienstverlening' uit te werken, en hierin tenminste de volgende onderwerpen volgorde-lijk te behandelen:

1. Beschrijf de met de Oplossing aangeboden programmatuur, inclusief soorten en aantallen softwarelicenties- en/of modules.
2. Beschrijf de bij de aangeboden Dienstverlening (eventueel) in te zetten hostingpartijen, onderaannemers en toeleveranciers.
3. Voeg een high level design (HLD) toe met een visualisatie van de systeemonderdelen, geografische locaties, bron- en doelsystemen, en datastromen.
4. Benoem met welke bron- en doelsystemen zoals beschreven in Bijlage I – Architectuurkaders, reeds een connector bestaat en welke API's nog moeten worden gebouwd.
5. Geef een toelichting op de minimale Beschikbaarheid en continuïteit van de Dienstverlening. Benoem hierbij tenminste systeemredundantie, failover, back-up & recovery.
6. Geef een toelichting op de wijze van archiveren binnen de Oplossing. Benoem in welke mate er wordt voldaan aan de Archiefwet, en of u een ISO16175 certificering in bezit hebt.
7. Geeft een toelichting op genomen maatregelen ten behoeve van informatiebeveiliging en privacy. Benoem hierbij tenminste pentesten en ISO27017 en ISO2018 controls.
8. Geef een toelichting op uw rol en inzet met betrekking tot de Exploitatie-fase. Benoem hierbij tenminste de helpdeskondersteuning en te hanteren 'incident management' systeem.
9. Geef een toelichting op uw rol en inzet met betrekking tot de Optimalisatie-fase. Benoem hierbij het proces van verbetering van de Dienstverlening en innovatie.
10. Geef een toelichting op uw bestaande roadmap en het proces van uw productontwikkeling. Benoem hierbij de releasekalender en de mogelijke invloed van de SVB hierop.
11. Benoem eventuele extra kansen en mogelijkheden voor de SVB indien uw Oplossing wordt geselecteerd en de Opdracht aan uw organisatie wordt gegund

Vormvereiste

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

SGC-K3: Kwaliteit plan van aanpak (125 punten)

Doelstelling

De SVB wil dat Implementatie op een doeltreffende en doelmatige manier wordt uitgevoerd, binnen de planning, en met zo min mogelijk hinder voor de interne bedrijfsvoering.

Vraagstelling

De Deelnemer wordt gevraagd om een 'plan van aanpak' voor de SVB uit te werken, en hierin tenminste de volgende onderwerpen volgorde-lijk te behandelen:

1. Een voorstel voor fasering van de Implementatie, met onder andere een (grafische) planning van mijlpalen en deliverables.
2. Geef een toelichting op de projectmethodiek, de projectgovernance, en de rollen- en taakverdeling middels een RA(S)CI tabel.
3. Beschrijf de samenstelling van het implementatieteam. Benoem tenminste hun dienstverband (intern, extern, aantal dienstjaren) en hun relevante kennis en werkervaring.
4. Geef een toelichting op de migratie van data en de daarbij gebruikte tooling(s). Benoem tenminste de borging van datakwaliteit- en volledigheid.
5. Geef een toelichting op de inrichting van de Oplossing. Benoem tenminste de configuratie van Workflows, de realisatie van Koppelingen, en test- en acceptatie procedures.
6. Beschrijf de vorm en inhoud van noodzakelijke training die de Key-users, beheerders en eindgebruikers van de SVB moeten volgen om de Oplossing in gebruik te nemen, in beheer te nemen en te optimaliseren.
7. Beschrijf hoe tijdens de Implementatie de inrichting kan worden gerationaliseerd, hoe de best practises van de oplossing en de huidige werkwijze gecombineerd wordt in een geoptimaliseerd werkproces.
8. Beschrijf hoe de gebruikers en beheerorganisatie worden betrokken bij de inrichting van de oplossing.
9. Beschrijf bovendien duidelijk de aannames en randvoorwaarden op basis waarvan het plan van aanpak is opgesteld.

Vormvereiste

De uitwerking van SGC-K3 omvat maximaal zeven (7) pagina's.

SGC-K4: Service Level Agreement (75 punten)

Doelstelling

De SVB wil graag goede Service Levels vastleggen, om de kwaliteit van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst te kunnen monitoren en bijsturen.

Vraagstelling

Aan de Deelnemer wordt gevraagd om een Service Level Agreement voor de SVB uit te werken, en hierin tenminste de volgende onderwerpen volgorde-lijk te behandelen:

1. Beschrijf de minimale gegarandeerde Beschikbaarheid van de Oplossing, en de wijze waarop deze berekend wordt.
2. Beschrijf welke prioriteitsniveaus (P1 t/m) voor incidenten en storingen er worden gehanteerd en hoe deze inhoudelijk gedefinieerd zijn.
3. Beschrijf uw Helpdesk ondersteuning, en welke stappen worden genomen als de Oplossing op cruciale onderdelen niet goed werkt.

4. Beschrijf de minimale gegarandeerde responstijden en oplostijden, en de wijze waarop deze berekend worden.
5. Geef aan welke Service Levels er nog meer door u worden aangeboden. Denk hierbij aan systeemprestaties als laadtijden of transactiesnelheden.
6. Beschrijf uw compensatieregeling in het geval dat Service Levels niet worden gehaald, en de wijze waarop deze berekend wordt.
7. Beschrijf de frequentie en inhoud van overleggen en standaardrapportages met betrekking tot de geleverde Dienstverlening.

Vormvereiste

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

SGC-K5: Duurzaamheid en leefbaarheid (50 punten)

Doelstelling:

De SVB streeft naar een duurzame en leefbare wereld. Daarom vindt de SVB het belangrijk om binnen haar invloedssfeer samen te werken met (keten)partners die hier ook aan bijdragen.

Vraagstelling:

1. Beschrijf uw bijdrage aan het behalen van 'sustainable development goals' nummer SDG-1, SDG-10, en SDG-13, zoals opgesteld door de Verenigde Naties.
2. Benoem de door uw organisatie behaalde duurzaamheids certificeringen (waaronder de CO2 prestatieladder en/of ISO14001 certificering).
3. Beschrijf het gebruik van duurzame energiebronnen (onder andere in uw datacenters) en het reduceren van energieverbruik (conform ISO IEC 30134-2).
4. Beschrijf of en in welke mate uw organisatie voldoet aan de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) richtlijnen.
5. Geef aan of de Programmatuur van de Oplossing voldoet aan de WCAG A + AA richtlijn, en zo niet wat de roadmap is om hier in de toekomst wel aan te voldoen.
6. Benoem in welke mate uw organisatie zich inzet voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
7. Benoem eventuele overige initiatieven ter bevordering van duurzaamheid en leefbaarheid.

Vormvereiste:

De uitwerking van SGC-K4 omvat maximaal drie (3) pagina's.