



Bijlage 4 Subgunningscriterium Serviceplan

De Aanbestedende dienst streeft naar een langdurig partnerschap met de toekomstige Leverancier. Het is essentieel voor de Aanbestedende dienst om inzicht te krijgen in de wijze waarop de Inschrijver van plan is om de dienstverlening (ICT Prestatie) te leveren aan de Aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Doelstelling

De Aanbestedende dienst wil dat de Inschrijver hiertoe een Serviceplan uitwerkt, dat naadloos aansluit op het Implementatieplan. Hierin dient de dienstverlening te worden beschreven zoals die wordt geleverd vanaf het moment dat de Opdrachtgever de ICT Prestatie in gebruik neemt (de 'go live') totdat de Overeenkomst eindigt.

Eisen aan het Serviceplan

In het Serviceplan dienen minimaal de volgende onderwerpen te worden uitgewerkt:

- Service meldingen – beschrijf de wijze waarop de Opdrachtgever deze meldingen indient (of de Inschrijver zelf als deze een storing constateert) en de wijze waarop de Inschrijver ze afhandelt (inclusief onderscheid qua prioriteit, reactie- en oplostermijn, escalatie e.d.). Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt tussen melding van een storing (incidenten en gebreken; eventueel onderscheid maken qua aard van de storing), stellen van een vraag (gebruikersondersteuning), een serviceverzoek (een lijst met standaard services opnemen) en een wijzigingsverzoek.
- Servicerapportage en -overleg – beschrijf hoe u rapporteert aan de Opdrachtgever over de dienstverlening en welke overlegstructuren u daaromtrent hanteert.
- Updates en Upgrades – beschrijf de wijze waarop u deze levert, inclusief de aankondiging ervan (releasemanagement, service windows, documentatie e.d.).
- Roadmap – beschrijf de wijze waarop u de roadmap van de ICT Prestatie ontwikkelt en hoe u de Opdrachtgever(s) hierin betreft/meeneemt. Schets de ontwikkelingen (roadmap) die u voor ogen hebt t.a.v. de ICT Prestatie voor minimaal de komende 2 jaar.
- Opleiding – schets hoe u voorziet in opleiding en training van medewerkers van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst; denk hierbij aan opleiding van nieuwe gebruikers en training, die eventueel nodig is bij Upgrades, waarin substantiële wijzigingen worden aangeboden.

U dient dit Serviceplan uit te werken in maximaal 10 A4 tekst (dus exclusief illustraties). Ter illustratie kunt u voorbeelden (screenshots, documenten e.d.), waarnaar u in het Serviceplan verwijst, als bijlage toevoegen. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op het Serviceplan zelf en dus niet op de bijlagen. De bijlagen tellen niet mee t.a.v. het maximaal aantal pagina's van het Serviceplan.

Beoordeling

Het serviceplan wordt op een tweetal criteria beoordeeld:

1. Invulling van partnerschap – hierbij wordt met name gelet op samenwerking met de Opdrachtgever en duidelijkheid t.a.v. hetgeen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over en weer van elkaar mogen verwachten (vastlegging van afspraken in SLA en DAP).



2. Communicatie en informatie - hierbij wordt met name gelet op de directe- en indirecte interactie bij de afhandeling van servicemeldingen, documentatie, rapportages en overlegstructuren.

Dit wordt beoordeeld voor de invulling van het Serviceplan als geheel, waarbij de te behalen punten als volgt zijn verdeeld:

Onderdeel Serviceplan	Max. punten
Partnerschap	70
Communicatie en informatie	30
Totaal	100