

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### Gegevens Softwarepakket t.b.v. functie: DMS/RMA

|                                                                                                    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Naam softwarepakket                                                                                |  |
| Naam gedeponneerd bij<br>(naam instantie)                                                          |  |
| Datum marktintroductie                                                                             |  |
| Percentage hergebruikte software van<br>een voorgaand pakket                                       |  |
| Naam hergebruikt voorgaand pakket                                                                  |  |
| Gemiddelde omvang projectteam dat<br>de software heeft ontwikkeld                                  |  |
| Waarvan medewerkers in dienst<br>leverancier                                                       |  |
| Specificatie ontwikkelomgeving waarin<br>de software is gebouwd                                    |  |
| Belangrijkste programmeertaal                                                                      |  |
| Datum aanvang eerste installatie bij<br>een gemeente                                               |  |
| Datum eerste operationeel gebruik<br>door deze gemeente                                            |  |
| Naam van deze gemeente                                                                             |  |
| Omvang pakket uitgedrukt in<br>functiepunten                                                       |  |
| Omvang pakket uitgedrukt in Lines of<br>code                                                       |  |
| Aantal sinds marktintroductie<br>uitgebrachte nieuwe versies/releases<br>pakket                    |  |
| Certificering ontwikkelproces pakket<br>geldig tot:<br>(naam certificaat)<br>(gecertificeerd door) |  |
| Certificering werking pakket geldig tot:<br>(naam certificaat)<br>(testinstantie)                  |  |
| Totaal aantal gemeenten dat dit pakket<br>operationeel gebruikt                                    |  |
| Waarvan nieuw in lopend jaar                                                                       |  |
| Idem in vorig jaar                                                                                 |  |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Idem in jaar daarvoor        |  |
| Naam meest tevreden gemeente |  |
| Naam minst tevreden gemeente |  |

### §1 Fit to purpose vragen

| §  | #   | Vraag en op de regel daaronder het antwoord van de leverancier                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §1 | #1  | Hoe gaat uw DMS/RMA systeem om met het faciliteren van drie gemeenten. Met elk een eigen archief(verantwoordelijkheid). Betekent dat 1 ZTC of 3 ZTC's? één gebruikersgroep of drie groepen? 1 Classificatieschema of 3 ?                                                                   |
| §1 | #1  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #2  | Op welke gebieden krijgen wij binnen uw DMS/RMA de mogelijkheid om eigen varianten te kiezen en in te richten? (Bijvoorbeeld aanmaken van velden, al dan niet via gecontroleerde lijsten.) En op welke bieden verplicht u ons tot het volgen van de keuzes van uw ontwerpers/programmeurs? |
| §1 | #2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #3  | Welke drie gemeenten hebben naar uw oordeel uw DMS/RMA het meest effectief en efficiënt ingericht en waarom bent u die mening toegedaan?                                                                                                                                                   |
| §1 | #3  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #4  | Waar vindt automatische nummering plaats binnen uw DMS/RMA? Nummering op zaakniveau, nummering op documentniveau? Zelf instelbaar?                                                                                                                                                         |
| §1 | #4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #5  | Op welke wijze wordt er binnen uw systeem omgegaan met de toekenning van autorisaties en gebruikersrollen alsmede beveiligingsniveaus?                                                                                                                                                     |
| §1 | #5  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #6  | In hoeverre is er een ZTC (en de toe te passen Zaaktypen) beschikbaar binnen uw product en is dat in te richten met (o.a.) specifieke archieffunctionaliteiten.                                                                                                                            |
| §1 | #6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #7  | In hoeverre, voor welke doeleinden en op welke wijze vindt archivering van gestructureerde gegevens uit processen plaats? (Betreft dus niet de archivering van documenten, maar de archivering van gestructureerde gegevens over proces, voortgang ed.)                                    |
| §1 | #7  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #8  | Op welke wijze wordt in het 'bevrozen' van informatie (data niet meer manipuleerbaar) voorzien op zaakniveau en op documentniveau. Gerelateerd daaraan: hoe vindt – voorafgaande daaraan - versiebeheer plaats van documenten. In check / uit check?                                       |
| §1 | #8  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #9  | Op welke wijze houdt uw systeem audit trails of log files bij van in het systeem uitgevoerde handelingen? Incl. die van voortgang van het (behandel) proces. Op welke wijze worden deze bewaard en hergebruikt?                                                                            |
| §1 | #9  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| §1 | #10 | Op welke wijze maakt uw systeem onderscheid (en laat dat zien) tussen actuele informatie (bronnen) en niet meer actuele informatie waarvan de waarde is komen te vervallen. (Betreft dus het verschil laten zien in dynamische zaken en niet meer actuele en geldende zaken.)              |

Invulformulier marktconsultatie

Pagina 2

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

|    |     |                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §1 | #10 |                                                                                                                                                                                                                     |
| §1 | #11 | Welke voorzieningen bevat uw product voor het (bestuurlijk) vergaderen en in die vorm vaststellen van documenten (agenda functionaliteit met gebruikmaking van al in het systeem vastliggende documenten en zaken)? |
| §1 | #11 |                                                                                                                                                                                                                     |
| §1 | #12 | Op welke wijze ondersteunt uw systeem het parafencircuit / accorderingstraject tbv plaatsing van een bepaalde vorm van handtekening (geautomatiseerd op basis van paraaf/ vink)?                                    |
| §1 | #12 |                                                                                                                                                                                                                     |

### §2 User Interface vragen

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §2 | #1 | Ten aanzien van creatie, beheer, gebruik, distributie van documentaire informatie is de huidige situatie binnen onze organisatie er veelal een van 'ieder voor zich' en 'eigen omgeving'. Met welke voorzieningen in uw DMS/RMA kunnen wij hierin op welke wijze verbetering brengen?                                                                                                                                                              |
| §2 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #2 | Hoe kwalificeert u de gebruikersvriendelijkheid van uw systeem, waarop baseert u dit oordeel en wat vinden gemeentelijke klanten daarbij de meest sterke/krachtige/prettige voorzieningen en welke de meest lastige/onlogische/slecht werkbaar/omslachtige voorzieningen? ( <b>Let op; "geen" is niet toegestaan als antwoord want ook als de klant in feite tevreden is bestaat er nog steeds een meest lastige of omslachtige voorziening.</b> ) |
| §2 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #3 | In hoeverre kan het product omgaan met capture / import van gedane input die in het kader van co creatie en / of samenwerking wordt ontvangen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| §2 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #4 | Wat verloopt daarbij zonder menselijke tussenkomst en waar is welke menselijke tussenkomst vereist / gewenst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| §2 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #5 | Welke signaleringsvoorzieningen bevat uw systeem betreffende statusberichten en andere dossierwijzigingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| §2 | #5 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #6 | In hoeverre en op welke wijze is het zoeken op meerdere entiteiten/ objecten mogelijk binnen uw DMS/RMA systeem? (Niet alleen op documenten, maar tevens op zaken? En via diverse combinaties.)                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #6 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #7 | Op welke wijze kan daarbij via een 'hitlijst' worden doorgelinkt naar zaken (dan wel vanuit gevonden zaken naar de documenten)? Hieraan gerelateerd: is fulltext doorzoeken van documenten en andere vastgelegde gegevens mogelijk? Kunnen zoekvragen worden opgeslagen tbv hergebruik?                                                                                                                                                            |
| §2 | #7 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #8 | Welke mogelijkheden biedt het systeem om gebruikmakende van een zelf samen te stellen 'filter' views op de informatie te presenteren naar eigen behoefte?                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| §2 | #8 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §2 | #9 | Op welke wijze vind de opslag van documenten plaats? Welke alternatieven zijn daarbij beschikbaar, bijvoorbeeld voor qua omvang zeer grote documenten (BLOBs). Denk daarbij o.a.                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

---

|    |    | aan database(s) en shared schijven. Wat zijn per alternatief de voordelen en de nadelen? |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| §2 | #9 |                                                                                          |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §3 vragen over integratie, koppeling en standaarden

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §3 | #1  | In welke mate / op welke wijze zijn uw records management voorzieningen t.b.v. o.a. het creëren en delen van documenten integreerbaar met resp. Microsoft Office, Sharepoint, Infopath en Smartdocuments?                          |
| §3 | #1  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #2  | Bij welke gemeenten wordt hiermee gewerkt?                                                                                                                                                                                         |
| §3 | #2  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #3  | In hoeverre moet hiervoor een separate licentievergoeding worden betaald?                                                                                                                                                          |
| §3 | #3  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #4  | Met welke zaaksystemen (leveranciernaam/productnaam/versienr.) kan uw DMS/RMA op welke wijze worden geïntegreerd, welke samenwerkingsvormen worden daarmee gefaciliteerd (object gericht, project gericht, document gericht etc.)? |
| §3 | #4  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #5  | Welke samenwerkingsvormen worden daarmee (§3#4) gefaciliteerd (object gericht, project gericht, document gericht etc.)?                                                                                                            |
| §3 | #5  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #6  | Wie levert daartoe welke koppelvlakken en op welke standaarden zijn deze gebaseerd?                                                                                                                                                |
| §3 | #6  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #7  | In welke mate sluit uw systeem aan op het RGBZ gegevens model en waaruit blijkt dat?                                                                                                                                               |
| §3 | #7  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #8  | In welke voorzieningen op het gebied van capture van informatie (documenten, andere gegevens) vanuit back office systemen voorziet uw systeem en hoe gaat dat in zijn werk?                                                        |
| §3 | #8  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #9  | Is uw product NEN2082 gecertificeerd? Zo nee, waarom niet? Zo ja door welke instantie en wanneer voor het laatst?                                                                                                                  |
| §3 | #9  |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #10 | In hoeverre is een in de NEN2082 verplicht gesteld Classificatieschema van toepassing en op welke wijze wordt deze ingericht/ gebruikt? Op welke wijze kan dit schema geïntegreerd worden met de ZTC functionaliteiten?            |
| §3 | #10 |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #11 | Welke voorzieningen biedt uw DMS/RMA voor het publiceren van informatie/ documenten via CMS / website en/of Intranet (Sharepoint) en hoe gaat dat in zijn werk?                                                                    |
| §3 | #11 |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #12 | Met welke Content Management Systemen (naam leverancier, pakket, versienr.) voorziet uw DMS/RMA in standaard koppelingen en in welke mate zijn die bij het systeem inbegrepen?                                                     |
| §3 | #12 |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #13 | Geef per gekoppeld CMS aan welke gemeenten het meest intensief gebruik maken van die koppeling (max. 3 per gekoppeld CMS).                                                                                                         |
| §3 | #13 |                                                                                                                                                                                                                                    |
| §3 | #14 | Geef per gekoppeld KCS/Zaaksysteem aan welke gemeenten het meest intensief gebruik maken van die koppeling (max. 3 per gekoppeld KCS/Zaaksysteem).                                                                                 |
| §3 | #14 |                                                                                                                                                                                                                                    |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §4 vragen standaard software en maatwerk

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §4 | #1 | In welke situaties heeft u voor individuele klanten die dit pakket gebruiken maatwerk software ontwikkeld (in plaats van of aanvullend op de standaard voorzieningen)?                                                                                           |
| §4 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| §4 | #2 | Voor hoeveel klanten heeft u i.r.t. dit pakket maatwerk ontwikkeld en hoeveel heeft u daarvoor gemiddeld per klant in rekening gebracht?                                                                                                                         |
| §4 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| §4 | #3 | Hoe is het beheer van dergelijk maatwerk georganiseerd (taakverdeling) en hoeveel heeft u voor uw aandeel daarin gemiddeld per (maatwerk)klant in rekening gebracht.                                                                                             |
| §4 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| §4 | #4 | In welke situaties bent u bereid maatwerk in relatie tot dit pakket te ontwikkelen via één opdracht die gezamenlijk werd verstrekt door meerdere klanten?                                                                                                        |
| §4 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| §4 | #5 | Hoe vaak heeft u maatwerk in relatie tot dit pakket gerealiseerd via één opdracht die gezamenlijk werd verstrekt door meerdere klanten? Hoeveel klanten per keer en gemiddelde bijdrage per klant per keer?                                                      |
| §4 | #5 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| §4 | #6 | In welke situaties bent u bereid om gerealiseerd maatwerk (voor één of meerdere klanten) op te nemen in de standaard versie van het pakket en welke gevolgen heeft dat voor de periodieke kosten in relatie tot het pakket (onderhoud, upgrading, renewal etc.). |
| §4 | #6 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| §4 | #7 | Beschrijf de meest aansprekende praktijkvoorbeelden (max. 3) van §4 #6 die zich in de afgelopen drie jaar hebben voorgedaan.                                                                                                                                     |
| §4 | #7 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| §4 | #8 | Beschrijf het maatwerk dat u ooit heeft verricht voor andere klanten en mogelijk herbruikbaar is voor onze organisatie.                                                                                                                                          |
| §4 | #8 |                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §5 vragen over infrastructuur

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §5 | #1 | Specificatie vereiste technische softwareomgeving (besturingssysteem, databasesysteem, internet servers, e-mail servers, SOA voorzieningen, firewall, system management tools, ontwikkel- en deployment tools etc.) in termen van product/module benaming en versie/release nummer per soort hardwarecomponent. |
| §5 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| §5 | #2 | Specificatie vereiste capaciteit / snelheid hardwarecomponenten (lijnen, servers, clients, smartphones, tablets, processors), ook in relatie tot de omvang van het gebruik (users) en de softwareomgeving (§4 #6).                                                                                              |
| §5 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| §5 | #3 | Specificatie noodzakelijke technische voorzieningen binnen de hostingomgeving bij de leverancier specifiek voor onze organisatie, inclusief daaraan verbonden kosten.                                                                                                                                           |
| §5 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| §5 | #4 | Gemiddelde aanpassingskosten infrastructuur vanwege aanschaf / in gebruik name softwarepakket per klant die in de afgelopen drie jaar operationeel is geworden met het pakket.                                                                                                                                  |
| §5 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### §6 vragen over contractvoorwaarden en andere juridische aspecten

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §6 | #1 | Welke rechten en plichten zijn voor de opdrachtgever verbonden aan het gebruiksrecht (of licentierecht) van het softwarepakket en voor welke duur?                                                                                                 |
| §6 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §6 | #2 | Welke rechten en plichten zijn voor de opdrachtnemer (leverancier) verbonden aan het gebruiksrecht (of licentierecht) van het softwarepakket en voor welke duur?                                                                                   |
| §6 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §6 | #3 | In hoeverre verleent u garantie op het softwarepakket; waaruit bestaat deze garantie; hoe lang loopt deze garantie gerekend vanaf opleverdatum/acceptatiedatum en hoe kan deze duur worden verlengd; hoe verloopt een garantieclaim (procesmatig)? |
| §6 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §6 | #4 | Hoe verloopt het proces van beëindiging van het gebruik en de contracten door opdrachtgever/klant (stappen, doorlooptijd, minimale duur, resterende rechten)?                                                                                      |
| §6 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §6 | #5 | Hoe verloopt het proces van beëindiging van het gebruik en de contracten door opdrachtnemer/leverancier (stappen, doorlooptijd, minimale duur, resterende rechten)?                                                                                |
| §6 | #5 |                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §7 vragen over deployment

|    |    |                                                                                                                                                                         |
|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §7 | #1 | Beschrijf de kenmerken van preferent deployment                                                                                                                         |
| §7 | #1 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #2 | Beschrijf de andere deploymentmogelijkheden (voor zover van toepassing) en de respectievelijke meer- en of minderkosten die daaraan gepaard gaan.                       |
| §7 | #2 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #3 | Beschrijf de inbegrepen security voorzieningen die opdrachtnemer (leverancier) voor zijn rekening neemt per deployment variant.                                         |
| §7 | #3 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #4 | Beschrijf de security voorzieningen die opdrachtgever (klant) voor zijn rekening moet nemen per deployment variant.                                                     |
| §7 | #4 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #5 | Beschrijf de technische (beheer)taken per deployment variant die opdrachtnemer (leverancier) voor zijn rekening neemt.                                                  |
| §7 | #5 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #6 | Beschrijf de technische (beheer)taken per deployment variant die opdrachtgever (klant) voor zijn rekening moet nemen.                                                   |
| §7 | #6 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #7 | Geef aan welke competenties daarvoor (§7#6) nodig zijn.                                                                                                                 |
| §7 | #7 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #8 | Voor welke gemeenten wordt uw DMS/RMA gehost op een server bij u of een (nader te noemen) derde partij?                                                                 |
| §7 | #8 |                                                                                                                                                                         |
| §7 | #9 | Voorziet u in een cloud versie van uw DMS/RMA en zo ja welke Multi tennancy faciliteiten worden daarbij gebruikt en hoe is de security en autorisatie daarbij geregeld? |
| §7 | #9 |                                                                                                                                                                         |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §8 vragen over implementatieaspecten

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §8 | #1 | Bij welke gemeenten heeft u het pakket geïmplementeerd onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep onder leiding van MT vertegenwoordiging van beide partijen (directeur of aan directeur rapporterende manager) en wie was daarbij de stuurgroepvoorzitter?                                      |
| §8 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| §8 | #2 | Schets de in uw ogen ideale project governance met vermelding van samenstelling stuur- en projectgroep(en) incl. agendapunten en overlegfrequentie, sleutelfunctionarissen, taak en rol verdeling en rapportagelijnen, en escalatieprocedures.                                                      |
| §8 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| §8 | #3 | Schets de ideale opzet van het implementatieproject. Welke activiteiten maken daarvan deel uit, wie neemt welke activiteit voor zijn/haar rekening (opdrachtgever/opdrachtnemer), over welke competenties moet de functionaris beschikken die betreffende activiteit voor zijn/haar rekening neemt? |
| §8 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| §8 | #4 | Schets de competenties en jaren ervaring met de materie (bedrijfsfunctie die het pakket ondersteunt) en met het pakket waarover de consultants minimaal beschikken die u bij klanten inzet voor de implementatie van het pakket.                                                                    |
| §8 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| §8 | #5 | Wat zijn volgens u de meest kritieke succes- en faalfactoren aan de zijde van opdrachtnemer resp. opdrachtgever bij een implementatieproject betreffende het pakket en hoe organiseert u de monitoring daarvan?                                                                                     |
| §8 | #5 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §9 vragen over beheeraspecten

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §9 | #1  | Gemiddelde omvang over de afgelopen drie jaren (FTE) en samenstelling (eigen/inhuur, functies) van het team dat het softwarepakket beheert.                                                                                                                                                            |
| §9 | #1  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #2  | Gemiddeld aantal jaren ervaring met het beheer van dit pakket bij de eigen medewerkers in het beheerteam.                                                                                                                                                                                              |
| §9 | #2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #3  | Welke beheertaken onderkent u i.r.t. het pakket, welke daarvan worden doorgaans door medewerkers van de leverancier verricht en welke dient de klantorganisatie bij voorkeur zelf in te vullen? Welke competenties en hoeveel FTE zijn daarvoor nodig bij de gemiddelde klant die het pakket gebruikt? |
| §9 | #3  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #4  | Schets het incident afhandeling proces (melding van een al dan niet vermeende softwarefout) i.r.t. dit pakket in stappen, hun duur en gemiddelde doorlooptijd, alsmede de kosten die daarvoor per individuele klant in rekening worden gebracht (boven de contractuele vaste kosten).                  |
| §9 | #4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #5  | Wat voor soort fouten in de software worden tijdelijk hersteld (in afwachting van een nieuwe versie/release) en schets het proces qua stappen en verdeling van taken en kosten, dat nodig is om de update/PTF aan te brengen in het systeem of de hostingomgeving van de klant.                        |
| §9 | #5  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #6  | Schets het proces qua stappen en verdeling van taken en kosten, dat nodig is om een nieuwe versie/release van het pakket aan te brengen in het systeem of de hostingomgeving van de klant.                                                                                                             |
| §9 | #6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #7  | Welke diensten biedt u de klanten aan i.r.t. nieuwe versie/releases van het softwarepakket, welke zijn verplicht/optoneel en welke kosten zijn daaraan verbonden (praktijkcijfers bij bestaande klanten).                                                                                              |
| §9 | #7  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #8  | Schets de dienstverlening door uw helpdesk i.r.t. het softwarepakket naar ondersteuningssoorten, hun doorlooptijden (in de praktijk) en de kosten die u daarvoor al dan niet in rekening brengt.                                                                                                       |
| §9 | #8  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #9  | Beschrijf de beschikbare documentatie i.r.t. het pakket.                                                                                                                                                                                                                                               |
| §9 | #9  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #10 | Welke opleidingen voor applicatiebeheerders, technische beheerders en gebruikers i.r.t. het pakket kunt u aanbieden, welke kosten zijn daaraan verbonden, met welke frequentie worden ze georganiseerd en op welke locatie?                                                                            |
| §9 | #10 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| §9 | #11 | Over welke aspecten van beheer en beheerondersteuning door uw organisatie zijn de klanten van dit pakket het meest en het minst tevreden?                                                                                                                                                              |
| §9 | #11 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §10 vragen over kosten

|     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §10 | #1  | Wat is de hoogte van de tarieven die u voor uw implementatiedienstverleners (projectleiding, consultancy, technische specialisten, maatwerkers) in rekening brengt en welke relatie hebben die tarieven met de competenties en ervaring (§8#6)?                                                                               |
| §10 | #1  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #2  | Eenmalige kosten verbonden aan de verwerving van het gebruiksrecht betreffende het pakket.                                                                                                                                                                                                                                    |
| §10 | #2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #3  | Eenmalige kosten verbonden aan de verwerving van andere software die voorwaardelijk voor het deployment van het pakket, met vermelding van de product/leveranciersnamen. (Ook de opties uit §3 vermelden.)                                                                                                                    |
| §10 | #3  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #4  | Overige eenmalige kosten verbonden aan de het gebruik van het pakket met vermelding van soort/oorzaak/aanleiding van deze kosten.                                                                                                                                                                                             |
| §10 | #4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #5  | Jaarlijkse kosten verbonden aan de verwerving van het gebruiksrecht (of huur) betreffende het pakket.                                                                                                                                                                                                                         |
| §10 | #5  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #6  | Jaarlijkse kosten verbonden aan de verwerving (of huur) van andere software die voorwaardelijk is voor het deployment van het pakket, met vermelding van de product/leveranciersnamen.                                                                                                                                        |
| §10 | #6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #7  | Overige jaarlijkse kosten verbonden aan de het gebruik van het pakket met vermelding van soort/oorzaak/aanleiding van deze kosten.                                                                                                                                                                                            |
| §10 | #7  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #8  | Welke kosten brengt u in rekening bij een gemeente zodra deze gemeente een volgende versie/release in gebruik wil nemen?                                                                                                                                                                                                      |
| §10 | #8  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #9  | Welke vaste en variabele kosten zijn verbonden aan toegang tot en gebruik van uw helpdesk / servicedesk / supportdesk?                                                                                                                                                                                                        |
| §10 | #9  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #10 | Welke kosten zijn verbonden aan het beheer van maatwerk in relatie tot het pakket c.q. hoe zijn deze kosten opgebouwd?                                                                                                                                                                                                        |
| §10 | #10 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §10 | #11 | Welke voorzieningen mogelijkheden in relatie tot het product die u beschrijft binnen de antwoorden op vragen elders in dit document (de andere paragrafen) zijn niet in de prijzen inbegrepen die u noemt in deze paragraaf §10 maar worden aanvullend in rekening gebracht en welke prijsstelling is daarbij van toepassing? |
| §10 | #11 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §11 vragen over innovatie van de software

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §11 | #1 | Geef over elk van de afgelopen drie jaar aan hoeveel tijd (uren, dagen of weken) uw organisatie heeft besteed aan de planning, ontwikkeling en beproeving van nieuwe versie/releases van het pakket (beheertaken niet meetellen).                                                                                                             |
| §11 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §11 | #2 | Geef aan welke nieuwe versies/releases (nummer, datum en globale inhoud van de verbeteringen) in de afgelopen drie jaar beschikbaar zijn gekomen voor de klanten die het pakket gebruiken.                                                                                                                                                    |
| §11 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §11 | #3 | Hoeveel % van de onder §11#1 genoemde innovatie werd veroorzaakt door resp. a) wetgeving, b) technische redenen zoals onderliggende besturingssoftware c) nieuwe trends d) wensen bestaande klanten = klanttevredenheid e) beoordelingen potentiële nieuwe klanten = concurrentiekracht van het pakket en f) ideeën van uw eigen medewerkers. |
| §11 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §11 | #4 | Hoe organiseert u doorgaans de innovatieprojecten in relatie tot het pakket (stappen, betrokkenen, planning etc.) en in welke mate wordt daarbij gebruik gemaakt van het internet (sociale media, fora, besloten website)?                                                                                                                    |
| §11 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §11 | #5 | In welke stappen is daarbij in welke vorm sprake van betrokkenheid van bestaande klanten en wat zijn daarbij doorgaans de functies van die betrokken medewerkers bij de klanten?                                                                                                                                                              |
| §11 | #5 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §11 | #6 | In welke mate is er bij de pakketinnovatie sprake van inbreng via klantenbundeling en wat is dan de aard van die bundeling (bijvoorbeeld vaste werkgroepen, vaste deelnemers aan een gebruikersoverleg, officiële gebruikersvereniging)                                                                                                       |
| §11 | #6 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| §11 | #7 | Hoe is de inbreng/betrokkenheid van welke derde partijen (zoals uw business partners) bij de innovatie van het pakket georganiseerd in de verschillende stappen van idee tot test en beproeving?                                                                                                                                              |
| §11 | #7 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §12 vragen over continuïteit en security

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §12 | #1 | Hoeveel medewerkers (FTE) waren gemiddeld per jaar in dienst bij deze entiteit (§12#1) over de afgelopen vijf jaar, onder te verdelen naar marketing & verkoop, productontwikkeling, dienstverlening (aan klanten) en interne ondersteuning (zoals HR, ICT en boekhouding). |
| §12 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| §12 | #2 | Hoe is de security rond het softwarepakket binnen uw bedrijf georganiseerd (backup, toegang etc.) en in welke mate wordt dit door derden gemonitord en/of gecertificeerd?                                                                                                   |
| §12 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| §12 | #3 | Hoe is de security rond gegevens en bestanden van uw klanten binnen uw bedrijf georganiseerd (backup, toegang etc.) en in welke mate wordt dit door derden gemonitord en/of gecertificeerd?                                                                                 |
| §12 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| §12 | #4 | Welke security voorzieningen heeft u ingebouwd /toegevoegd aan het pakket en in welke mate wordt dit door derden gemonitord en/of gecertificeerd?                                                                                                                           |
| §12 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### §13 overige vragen

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §13 | #1 | Wat zijn de belangrijkste veranderingen in het pakket en in uw bedrijfsvoering die u in de afgelopen drie jaar naar aanleiding van klanttevredenheidsmeting heeft doorgevoerd?                                                                     |
| §13 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §13 | #2 | Hoeveel releases (nieuwe versies) van het pakket zijn uitgebracht sinds de marktintroductie en wat was daarbij de meeste aansprekende en waarom?                                                                                                   |
| §13 | #2 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §13 | #3 | Bij welke gemeenten heeft u uw DMS/RMA als hoofdaannemer geïmplementeerd en welke andere leveranciers (naam + pakketnaam) hebben daarbij een onderaannemer rol vervuld?                                                                            |
| §13 | #3 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §13 | #4 | Bij welke gemeenten heeft u uw DMS/RMA als onderaannemer geïmplementeerd en welke andere leverancier (naam + pakketnaam) heeft daarbij de hoofdaannemer rol vervuld?                                                                               |
| §13 | #4 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| §13 | #5 | Heeft u ervaring met conversies van gegevens van zaaksystemen / DMS systemen van derden naar uw oplossing en vise versa. Met welke zaaksystemen / DMS systemen van derden heeft u dit en waar is dit reeds uitgevoerd. Beschrijf uw aanpak hierin. |
| §13 | #5 |                                                                                                                                                                                                                                                    |

Bijlage: DMS\_RMA

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

### §14 overige kenmerken

|     |    |                                                                                                                                                                                                         |
|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §14 | #1 | Geef puntsgewijs aan welke belangrijke kenmerken van uw product in de voorgaande 13 paragrafen niet aan bod zijn gekomen en waarom deze volgens u voor ons van toegevoegde waarde zijn (max. 1 pagina). |
| §14 | #1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>                                                                                                         |

### §15 visie

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| §15 | #1 | Omschrijf uw visie op de ontwikkeling van gemeentelijke dienstverlening en daaraan gerelateerde ICT in de komende jaren (mede in relatie tot algemene ontwikkelingen binnen de overheid en de ICT in zijn algemeenheid) inclusief uw visie op de rol die standaardisatie als RSGB, GEMMA, StUF etc. daarbij zullen vervullen en geef aan hoe u hier (strategisch) op inspeelt met het product dat in dit document is behandeld (max. 1 pagina). |
| §15 | #1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |