

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

Gegevens Softwarepakket t.b.v. functie: KCS + zaaksysteem + Zakenmagazijn

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

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

§1 Fit to purpose vragen

§	#	Vraag en op de regel daaronder het antwoord van de leverancier
§1	#1	Welke mogelijkheden biedt de software om in het KCC klantcontacten te registreren die niet resulteren in het openen van een zaak?
§1	#1	
§1	#2	Hoe ziet u de verhouding tussen klantcontacten en zaken, en waarom? Op welke wijze ondersteunt uw systeem dit?
§1	#2	
§1	#3	Welke voorzieningen biedt de software om de klantcontacten van niet KCC medewerkers snel/eenvoudig te registreren en evt. zaken aan te maken?
§1	#3	
§1	#4	Hoeveel processtappen per zaaktype en per zaak zijn mogelijk met uw zaaksysteem? Minimaal x aantal stappen. Maximaal x aantal stappen. En hoe flexibel is dat bij verschillende zaaktypen?
§1	#4	
§1	#5	In welke mogelijkheden voorziet het systeem om businessrules te gebruiken / beheren / verzorgen vanuit het zaaksysteem?
§1	#5	
§1	#6	Wat zijn de mogelijkheden rondom functieverbanden met het oog op de samenwerking van 3 gemeenten en externe ketenpartners? Hoe organiseer je de autorisaties?
§1	#6	
§1	#7	Wat zijn de mogelijkheden rondom routing om bij de juiste behandelaar EN zaaktype uit te komen. Beide zijn nooit 100% bekend bij de 1e lijn. Denk ook aan ziekte en afwezigheid. Persoonlijke of groeps zaakbak?
§1	#7	
§1	#8	Wat zijn de mogelijkheden van het systeem om de Kwaliteit van antwoorden te monitoren?
§1	#8	
§1	#9	In welke mogelijkheden tot kwantitatieve monitoring voorziet het systeem?
§1	#9	
§1	#10	Hoe gaat het systeem om met tussentijdse veranderingen in de doorlooptijd?
§1	#10	
§1	#11	Welke mogelijkheden biedt het systeem voor zaken die zich in de toekomst gaan afspelen? (Denk bijvoorbeeld aan periodieke controles.)
§1	#11	
§1	#12	Hoe kan het zaaksysteem omgaan met informatie uit oude zaken om nieuwe zaken te verrijken? Voorbeeld: Hoe koppel je de gegevens uit een vergunning wegopbrekingen aan een aanvraag evenementenvergunning?
§1	#12	
§1	#13	Welke voorzieningen bevat uw systeem op het gebied van afsprakenfunctionaliteit?
§1	#13	
§1	#14	Welke voorzieningen bevat uw systeem op het gebied van agendafunctionaliteit?
§1	#14	
§1	#15	Welke voorzieningen bevat uw systeem op het gebied van vergaderfunctionaliteit?

Invulformulier marktconsultatie

Pagina 2

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

§1	#15	
§1	#16	Welke voorzieningen bevat uw systeem op het gebied van paraferingfunctionaliteit?
§1	#16	
§1	#17	Welke voorzieningen bevat uw systeem op het gebied van planningsfunctionaliteit?
§1	#17	
§1	#18	Welke andere functionele voorzieningen bevat uw systeem?
§1	#18	
§1	#19	Welke workflow voorzieningen bevat uw systeem?
§1	#19	

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

§2 User Interface vragen

§2	#1	Welke mogelijkheden heeft het systeem te bieden om klantbeeld en zaakgegevens al dan niet op de PIP te tonen?
§2	#1	
§2	#2	Wat zijn de mogelijkheden rondom functieverbanden met het oog op de samenwerking van 3 gemeenten en externe ketenpartners? Hoe organiseer je de autorisaties?
§2	#2	
§2	#3	Is het mogelijk om zelf zaaktypes te configureren en hoe snel? Kun je ook uit externe bronnen zaaktypes inladen? (op basis van ZTC 2.0)
§2	#3	
§2	#4	Welke portal mogelijkheden biedt uw KCS, welke andere producten van uw organisatie en van welke andere leveranciers kunnen op welke wijze worden ingepast binnen die portal mogelijkheden?
§2	#4	
§2	#5	Op welke wijze is de PIP informatie die de klant ziet ook zichtbaar voor de KCS medewerkers en andere gebruikers van het zaaksysteem.
§2	#5	
§2	#6	Vanuit welke CMS systemen -websites- (naam leverancier, product en versie) kan uw KCS/Zaaksysteem geautomatiseerd worden gevoed, hoe gaat dat in zijn werk en welke rol speelt de KCC medewerker daarbij? Geef per systeem aan door welke gemeente deze koppeling het best wordt gebruikt?
§2	#6	
§2	#7	Vanuit welke e-mail systemen (naam leverancier, product en versie) kan uw KCS/Zaaksysteem geautomatiseerd worden gevoed, hoe gaat dat in zijn werk en welke rol speelt de KCC medewerker daarbij? Geef per systeem aan door welke gemeente deze koppeling het best wordt gebruikt?
§2	#7	
§2	#8	Welke voorzieningen biedt uw KCS aan de medewerker die een klant per telefoon helpt en in welke mate is daarbij integratie tussen de telefooncentrale en uw KCS mogelijk?
§2	#8	
§2	#9	Welke e-formulieren (functie, naam leverancier) die deel uitmaken van uw CMS/website zijn ook te gebruiken door de KCC medewerker binnen het KCS en hoe gaat dat in zijn werk?
§2	#9	
§2	#10	Welke e-formulier generatoren (naam product en leverancier) kunnen ook worden gebruikt voor de ontwikkeling van (e-)formulieren ten behoeve van het KCS en hoe gaat dat in zijn werk?
§2	#10	
§2	#11	Welke kennissystemen kunnen vanuit uw KCS/Zaaksysteem worden gebruikt en in welke mate kunnen deze geautomatiseerd worden aangeroepen en/of worden ingepast binnen het KCS (portalmogelijkheden)?
§2	#11	
§2	#12	Welke kennissysteem functionaliteit maakt deel uit van uw KCS/Zaaksysteem en op welke wijze

Invulformulier marktconsultatie

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

		kan de KCC medewerker hiervan gebruik maken??
§2	#12	
§2	#13	Welke integratiemogelijkheden op het gebied van social media biedt uw KCS/Zaaksysteem en op welke wijze kan de KCC medewerker hiervan gebruik maken?
§2	#13	
§2	#14	Welke integratiemogelijkheden op het gebied van geografische informatie (kaartjes) biedt uw KCS/Zaaksysteem en op welke wijze kan de KCC medewerker deze informatie via een GIS viewer selecteren en weergeven?
§2	#14	

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

§3 vragen over integratie, koppeling en standaarden

§3	#1	Welke voorzieningen biedt de software om aanvragen gedaan bij derden automatisch op te pakken in het zaaksysteem en daarbij automatisch een zaak te genereren, zonder menselijke tussenkomst? Hoe gaat dat in zijn werk en op welk moment wordt de zaak gegenereerd?
§3	#1	
§3	#2	Welke voorzieningen biedt het zaaksysteem om een deel van de geïnitieerde zaken (geautomatiseerd) door te zetten naar derden en hoe gaat dat in zijn werk?
§3	#2	
§3	#3	Welke standaarden worden op welke wijze door uw product nu al gebruikt bij de integratie / samenwerking / koppeling met derden en op welke ontwikkelingen dienaangaande zal uw product in de toekomst op welke wijze inspelen?
§3	#3	
§3	#4	Welke samenhang ondersteunt uw product tussen de website met klantgeleiding en het zaaksysteem met formulieren en PIP?
§3	#4	
§3	#5	In hoeverre is uw zaaksysteem klaar voor het doorgeven van informatie aan Digikoppeling?
§3	#5	
§3	#6	Welke standaardvoorzieningen bieden het KCS en het zaaksysteem om te integreren met een documentmanagementsysteem?
§3	#6	
§3	#7	Bij welke gemeenten functioneren deze standaard voorzieningen (§3,#6) naar tevredenheid en in samenhang met welk DMS (naam leverancier/pakket/versie)?
§3	#7	
§3	#8	Welke standaardvoorzieningen bieden het KCS en het zaaksysteem om te integreren met een gegevensmagazijn?
§3	#8	
§3	#9	Bij welke gemeenten functioneren deze standaard voorzieningen (§3,#8) naar tevredenheid en in samenhang met welk gegevensmagazijn(naam leverancier/pakket/versie)?
§3	#9	
§3	#10	Welke standaardvoorzieningen bieden het KCS en het zaaksysteem om te integreren met een data distributie systeem -broker/makelaar/ESB-?
§3	#10	
§3	#11	Bij welke gemeenten functioneren deze standaard voorzieningen (§3,#10) naar tevredenheid en in samenhang met welk data distributie systeem -broker/makelaar/ESB- (naam leverancier/pakket/versie)?
§3	#11	
§3	#12	In welke mogelijkheden voorziet uw KCS/ Zaaksysteem om de prefill te verzorgen vanuit de landelijke voorzieningen (GBA-V, BAG, kamer van Koophandel)?
§3	#12	
§3	#13	Hoe gaat het zaaksysteem om met DigiD en E-Herkenning?
§3	#13	
§3	#14	Wat kun je allemaal registreren in het KCS en in het zaaksysteem rondom een medewerker en

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

		welke integratievoorzieningen met een gegevensmagazijn kunnen daarbij voor welke doeleinden worden ingezet.
§3	#14	
§3	#15	In hoeverre kan uw systeem omgaan met alle componenten uit het sjabloon van de ZTC 2.0?
§3	#15	
§3	#16	Met welke workflow management systemen kan uw systeem op welke wijze worden geïntegreerd?
§3	#16	
§3	#17	Welke mogelijkheden biedt het systeem om bij de monitoring Business Intelligence tools in te zetten en bij welke gemeenten wordt daarbij met welke BI tools gebruik gemaakt?
§3	#17	
§3	#18	Op welke wijze is het bij uw zaaksysteem horende zakenmagazijn ook door andere toepassingen van derden benaderbaar (denk aan webservices, directe toegang, toevoegen zaken, updaten zaken, updaten statussen etc.)? Voor welke doeleinden is dat mogelijk en welke gemeente maakt daarvan het meest optimaal gebruik?
§3	#18	
§3	#19	Welke webservices (functionaliteit) en andere softwarecomponenten (die door software van derden benaderbaar zijn) kunt u als onderdeel van uw KCS/Zaaksysteem meeleveren en op welken open standaarden zijn deze gebaseerd?
§3	#19	
§3	#20	Beschrijf de mogelijkheden / werkwijze om vanuit uw KCS/zaaksysteem "MijnOverheid Lopen Zaken" geautomatiseerd te voeden / updaten en voor welke gemeenten is dit reeds gerealiseerd?
§3	#20	

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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 gemeenten 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	
§4	#9	In welke mate en bij welke functies verwacht u dat u het KCS/Zaaksysteem via maatwerk moet aanpassen om de e-dienstverlening van meerdere gemeenten vanuit één KCC te faciliteren en binnen welke bandbreedte qua kosten kunt u dat maatwerk realiseren?
§4	#9	

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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	In welke mate zijn bij deployment in de cloud de gegevensbestanden van de drie gemeenten (zoals zakenmagazijn) binnen de multi tennancy voorzieningen benaderbaar door gemeenschappelijke KCC medewerkers en hoe gaat dat in zijn werk?
§7	#8	

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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.
§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	Welke kosten brengt u in rekening bij een gemeente zodra deze gemeente een volgende versie/release in gebruik wil nemen?
§10	#7	
§10	#8	Welke kosten zijn verbonden aan het beheer van maatwerk in relatie tot het pakket c.q. hoe zijn deze kosten opgebouwd?
§10	#8	
§10	#9	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	#9	

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

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	In welke mate bent u bereid en beschikt u over ervaring om als system integrator de integrale project- en resultaatverantwoordelijkheid op u te nemen inclusief aansturing van en bijdragen te leveren door andere leveranciers wiens product(en) deel uit gaan maken van de midoffice configuratie rond ons KCS/Zaaksysteem?
§12	#2	
§12	#3	Noem drie gemeenten waar u als system integrator deze eindverantwoordelijkheid (§12#9) heeft gedragen en welke andere leveranciers/producten fungeerden daarbij (per gemeente) als onderaannemer?
§12	#3	
§12	#4	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	#4	
§12	#5	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	#5	
§12	#6	Welke security voorzieningen heeft u ingebouwd /toegevoegd aan het pakket en in welke mate wordt dit door derden gemonitord en/of gecertificeerd?
§12	#6	
§12	#7	Welke autorisatie voorzieningen heeft u ingebouwd /toegevoegd aan het pakket en in welke mate wordt dit door derden gemonitord en/of gecertificeerd?
§12	#7	

Bijlage: Klant Contact Systeem + Zaaksysteem + Zakenmagazijn

Naam Leverancier: [invullen naam van uw organisatie]

§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	Bij welke gemeenten heeft u ervaring opgedaan met samenwerking (een KCC dat als shared services center functioneert en daarbij gebruik maakt van uw KCS/Zaaksysteem)?
§13	#2	
§13	#3	Bij welke gemeenten heeft u ervaring opgedaan met het koppelen van uw KCS/zaaksysteem met zaaksystemen die worden gebruikt door backoffice SSC's (zoals een RUD, gemeenschappelijk belastingkantoor, werkplein, sociale zaken SSC etc.)? Beschrijf de koppeling per gemeente/SSC combinatie.
§13	#3	
§13	#4	Heeft u ervaring met conversies van gegevens van zaaksystemen / DMS systemen van derden naar uw oplossing en vice versa. Met welke zaaksystemen / DMS systemen van derden heeft u dit en waar is dit reeds uitgevoerd. Beschrijf uw aanpak hierin.
§13	#4	
§13	#5	Hoeveel releases (nieuwe versies) van het pakket zijn uitgebracht sinds de marktintroductie en wat was daarbij de meeste aansprekende en waarom?
§13	#5	

§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	• • • • •

§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	