



Algemeen Verslag Marktconsultatie

Vervanging uitgaand Subsidiesysteem

Gemeente Eindhoven

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector Informatisering en Beheer

Datum

21-05-2021

Inhoud

1 Inleiding	3	
1.1 Algemeen		3
1.2 Openbaarheid van de marktconsultatie		3
1.2 Nota van inlichtingen		3
1.3 Inschrijvingen		3
2. Resultaten	3	
2.1 Beantwoording vragen		4
3. Ten slotte	18	

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voorafgaand aan een mogelijke aanbesteding voor een 'Vervanging Uitgaand Subsidiesysteem' heeft de gemeente Eindhoven op 6 April 2021 een marktconsultatiedocument gepubliceerd op het aanbestedingsplatform TenderNed, kenmerk: 307977

Met als doel voorafgaand aan een eventueel formeel aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De verkregen informatie zal mogelijk gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt. De marktconsultatie was vrij toegankelijk voor geïnteresseerde marktpartijen.

1.2 Openbaarheid van de marktconsultatie

In dit document schetst de Aanbestedende dienst een overzicht van de uitgevoerde marktconsultatie. Hiermee geeft de Aanbestedende dienst invulling aan het zorg dragen voor een 'level playing field'. In overeenstemming met de bepalingen uit het Marktconsultatiedocument geeft de Aanbestedende dienst in dit verslag een overzicht van de belangrijkste bevindingen uit de marktconsultatie. De Aanbestedende dienst heeft bij het opstellen van dit verslag zorg gedragen voor:

- Het anonimiseren van de verstrekte informatie, zodat deze nooit te herleiden zal zijn naar de betreffende marktpartij;
- Het vermijden van het opnemen van bedrijfs- en/of commercieel gevoelige gegevens;
- Het dermate veralgemeniseren van de resultaten en conclusies dat nooit te herleiden is welke informatie expliciet door de deelnemende partijen verstrekt is.

1.2 Nota van inlichtingen

Naar aanleiding van het marktconsultatiedocument hebben leveranciers de mogelijkheid gehad vragen te stellen. Op 23 April 2021 heeft de gemeente Eindhoven de antwoorden op de gestelde vragen op TenderNed gepubliceerd door middel van een nota van inlichtingen.

1.3 Inschrijvingen

De marktconsultatie sloot voor de inschrijvers op 3 Mei 2021. In totaal hebben vijf marktpartijen deelgenomen aan de schriftelijke marktconsultatie.

De gemeente heeft op basis van de verkregen schriftelijke informatie afgezien van deelnemersgesprekken. De verkregen informatie was duidelijk de aanbestedende dienst maakt geen gebruik van de mogelijkheid tot een gesprek

2.0 Resultaten

Hieronder zal de gemeente Eindhoven een samenvatting geven van de antwoorden van de inschrijvers op de gestelde vragen in de marktconsultatie document. Door de veelheid aan verkregen informatie kan het voorkomen dat antwoorden met een zelfde strekking zijn samengevoegd.

2.1 Beantwoording vragen

BEDRIJF:

Bedrijfskenmerken

Vraag 1: Geef een korte beschrijving van uw organisatie (historie, aantal medewerkers, onderscheidend vermogen tov andere partijen in de markt.)

Alle leveranciers hebben naar tevredenheid een korte beschrijving van de organisatie toegevoegd.

OPLOSSING:

Procesondersteuning

Vraag 1: Kan uw oplossing het getoonde generieke subsidieverstrekingsproces volledig ondersteunen? Zijn dit logische processtappen? Geef voor elke processtap kort aan hoe u dit ziet? Welke problemen/risico's ziet u?

Alle leveranciers geven aan dat ze het getoonde generieke subsidieproces volledig ondersteunen. Ook de processtappen worden als standaard, logisch of herkenbaar gedefinieerd. Alle leveranciers hebben kort de processen/ zienswijze op de benoemde processtappen weergegeven. Niet iedere leverancier heeft hierbij ook de mogelijke risico's benoemd. De leveranciers die wel risico's benoemd hebben benoemen de volgende risico's/ aandachtspunten:

Risico's:

- de kwaliteit van de koppeling;
- het opnemen van teveel uitzonderingen in het standaard proces waardoor het proces als geheel aan efficiency en effectiviteit inboet.

Aandachtspunten:

- Hoe komt de subsidieaanvraag 'binnen' in het subsidiesysteem
- Subsidie-aanvragers loggen in mbv digid of e-herkenning. Heeft Eindhoven al ervaring of een bestaande overeenkomst mbt de wijze van inloggen? Welk niveau e-Herkenning is nodig en kan dit per regeling verschillen?
- Mogen meerdere personen namens een organisatie een aanvraag indienen?

Toekomst

Vraag 2: Wat zijn de plannen voor de ontwikkeling van uw oplossing? Geef hierbij aan hoe u omgaat met eventuele wettelijke wijzigingen. Welke functionele uitbreidingen zijn te verwachten?

Geen van de leveranciers is ingegaan op de vraag hoe men omgaat met wettelijke wijzigingen.

Als belangrijkste ontwikkelingen / functionele uitbreidingen worden de volgende onderdelen benoemd;

- Het verder ontwikkelen van een gebruiksvriendelijk portaal
- Optimalisatie huidige processen, inzicht en snelheid vergroten
- Het introduceren van vernieuwde technologieën en functionaliteiten zoals IoT oAI
- Verbeterd inzicht en nieuwe technologieën gecombineerd inzetten voor nieuwe service gedreven bedrijfsmodellen
- Transparante processen en real-time inzichten in zowel operationele als ervaringsdata
- intelligentie automatisering (AI), interactieve chatbox, kennisbanken, kennisdeling platforms en digitale netwerken (social media , business networks)
- Procesvereenvoudiging en flexibiliseren van processen
- Meer aandacht voor controle mechanismen processen; controlemechanismen en default voorkeuren instelbaar, interne kwaliteitscontroles
- Meer rekentools; data zo slim en efficiënt mogelijk gebruiken
- Nog meer inzicht en signalering voor aanvragers
- Samenwerken met gebruikers om roadmap te bepalen, organiseren gebruikersbijeenkomsten
- Verbeteringen en/of vervangen van tools voor dashboarding en rapportages, aanleveren data voor AI en BI toepassingen en webservices
- Continue innovatie en doorontwikkeling met gebruik van de nieuwste technieken waarbij gebruikersgemak, vormgeving, security en compliance en optimale self-service mogelijkheden voor de klanten centraal staan.
- doorlopend toevoegen van nieuwe functionaliteit en nieuwe modules (bijvoorbeeld chatmodule, app module)

Kansen

Vraag 3: Welke kansen (minimaal 2) biedt uw Oplossing die meerwaarde bieden voor Opdrachtgever. Waarin onderscheid uw systeem zich ten op zichte van de concurrentie.

Door de leveranciers worden de volgende kansen benoemd:

- het gebruik van een CRM platform dat bestaat uit bouwstenen die snel op- en afgeschaald kunnen worden zonder aan functionaliteit in te boeten.
- het subsidiesysteem staat op een fundament dat is gebouwd voor de toekomst, nieuwe technologieën en innovaties kunnen eenvoudig modulair aan de subsidieoplossing worden toegevoegd. Standaard koppelingen met Conversational-AI technologie
- de uitbreiding van de financiële component en real-time data waardoor er een financiële transformatie kan worden ingezet, door inzicht gedreven verbetering. Daarnaast wordt met deze uitbreiding een naadloze integratie gerealiseerd tussen, begroten, budgetteren en de uitvoering hiervan in het subsidieproces.
- Adviesformat: bepaalde gebruikersgroepen een versimpelde weergave bieden die vanuit een email direct naar de juiste aanvraag/ taak stuurt, deze functionaliteit maakt samenwerken binnen een platform en een dossier ontzettend makkelijk.
- Koppelen verantwoordingen/ blokkades aan betalingen
- Vergaderfunctionaliteit / adviescommissies: vergader- stemmodule
- Subsidieregister vanuit de applicatie, geautomatiseerde koppeling met website gemeente Eindhoven
- Geautomatiseerd steekproefproces
- een browserbased applicatie die bestaat uit allerlei flexibele tools waarmee als klant zelf het gehele proces opgezet kan worden als een workflow (of meerdere) Gebruikers bouwen zelf nieuwe subsidieprocessen
- Meerwaarde ligt in combinatie van inhoudelijke expertise op het gebied van subsidieregelingen en administratieve (subsidie) processen gecombineerd met de volledig in eigen beheer ontwikkelde generieke modulaire en intuïtieve software
- Focus uitsluitend ligt op het realiseren van Subsidiesystemen. De meeste concurrenten hebben hun 'core-business' buiten de subsidiesystemen liggen maar gebruiken deze systemen als subsidiesysteem

Referenties

Vraag 4: Bij welke organisatie(s) wordt uw oplossing gebruikt? Benoem een aantal referentie gemeentes?

In het kader van de Anonimiteit van de inschrijvers zullen referentie projecten niet worden gedeeld.

IMPLEMENTATIE:

Implementatieduur en impact

Vraag 1: Voor de planning van het traject is inzicht in benodigde implementatie duur nodig. Wat is een realistische implementatie duur bij een gemeente gelijkwaardig qua grootte als de gemeente Eindhoven. Houd hier rekening met benodigde koppelingen (zie applicatie-architectuur), systeem inrichting, conversie en migratie van data en training van medewerkers.

-
- Een leverancier geeft aan dat met een goede voorbereiding een volledige implementatie binnen 2 maanden kan worden afgerond
 - Twee leveranciers geven aan dat de duur van de implementatie tussen de drie en de zes maanden ligt
 - Een leverancier schat de implementatie duur in tussen de 6 en 12 maanden
 - Een leverancier geeft aan dat ze verwachten dat de implementatieduur tussen de 7 en 10 maanden zal liggen

KOSTEN:

Licentiemodel

Vraag 1: Welk licentiemodel wordt gehanteerd? Welke kosten behoren bij de verschillende onderdelen/modules in het licentiemodel?

De leveranciers geven het volgende aan:

- Een leverancier geeft aan dat de modules zijn gebaseerd op het Software as a service model. De licentieprijzen worden gebaseerd op de te gebruiken modules en het aantal gebruikers aan de zijde van de gemeente.
- Een leverancier geeft aan dat het licentiemodel gebaseerd is op een aantal vaste en flexibele entiteiten, namelijk:
 - Het product (vast)
 - Het aantal gebruikers (45-60 conform NVI)
 - Het aantal zakenpartners (natuurlijke personen of organisaties) in het systeem
- Een leverancier geeft aan dat ze werken met verschillende categorieën van grootte van klanten. Deze categorie bepaald de jaarlijkse licentiekosten die zijn gebaseerd op de hoeveelheid werk, het onderhoud en de supportvragen. Voor de categorie klant waar de gemeente onder valt wordt niet per exacte concurrent user of exact aantal medewerkers, waardoor er bij veranderingen in deze aantallen (extreme afwijkingen voorbehouden) geen veranderingen in de jaarlijkse kosten optreden.
 - Standaard onderhoud is opgenomen in de licentieprijs
 - Migratie en conversie dient eerst besproken te worden alvorens calculatie wordt afgegeven
 - Implementatie opgenomen in eenmalig bedrag
 - Aanvullende consultancy kan middels strippenkaart worden aangeboden
- Een leverancier geeft aan dat de licenties per server worden berekend, waar zo'n 150 gelijktijdige gebruikers terecht kunnen zonder performance verlies. Per licentie per server is dan alle functionaliteit inbegrepen. Dit kan door de licentie zelf aan te schaffen of middels een SaaS-model.
- Een leverancier geeft aan vaste licentiekosten per jaar te hanteren, ongeacht aantal users en aanvragers zodat de gemeente niet geconfronteerd wordt met onvoorziene uitgaven.

Kosten:

Vraag 2: Met in achtneming van het antwoord op de andere vragen, kunt u een inschatting geven van de totale kosten (TCO) van aanschaf, implementatie, beheer en onderhoud van het subsidie systeem? Graag onderdelen separaat benoemen.

In het kader van het vermijden van het opnemen van bedrijfs- en/of commercieel gevoelige gegevens worden er geen kosten gedeeld van afzonderlijke inschrijvers.

Kostendragers:

Vraag 3: Welke aspecten (technisch en/of qua dienstverlening) hebben een sterk kostenverhogend effect?

De volgende aspecten worden door de leveranciers benoemd

- Uitbreiding in aantal modules en gebruikers
- Zaken die niet binnen eigen beheer kunnen worden uitgevoerd en bijvoorbeeld als maatwerk moeten worden toegevoegd
- Het niet zelf uitvoeren door de aanbestedende dienst van functioneel beheer
- Migratie en conversie van (historische) data
- Koppelvlakken
- Uitbreiding op standaard functionaliteit, teveel verschillende en afwijkingen (deel) processen
- Kwaliteit en samenstelling kernteam aan de kantzijde

Functioneel beheer:

Vraag 4: De Gemeente Eindhoven is voornemens om functioneel beheer zelf uit te voeren. Wat is uw inschatting van benodigde capaciteit voor functioneel beheer en hoe ziet een samenwerking tussen beheer vanuit uw organisatie en beheer van de gemeente Eindhoven eruit?

- Een leverancier ziet het als doel de medewerkers van de gemeente zo mee te nemen in het traject dat zij zelfstandig beheer, onderhoud en procesaanpassingen kunnen doen. Het daartoe opleiden van medewerkers is onderdeel van de implementatie. De leverancier is bereid KPI's af te spreken ten aanzien van de mate waarin Eindhoven zelfstandig het systeem kan onderhouden.
- Een leverancier ziet als onderdeel van de realisatiefase het voortdurend opleiden en begeleiden van de operationele organisatie. Hierdoor is beheer doorgaans eenvoudig over te dragen (beheer van Stamdata, beheer van transactiegegevens, andere elementen kunnen ondersteund worden na gerichte opleiding)
- Een leverancier geeft aan dat functioneel beheer tijdens de implementatiefase wordt geschat op 300-400 uur voor het inrichten van de applicatie. De zelfredzaamheid en flexibiliteit waarmee applicatiebeheerders zelf de applicatie kunnen beheren wordt gezien als pluspunt van de applicatie. Applicatiebeheerders worden getraind. Via de gebruiksvriendelijke interface kunnen processen, formulieren en stappen zonder programmeer of technische kennis eenvoudig en intuïtief door de applicatiebeheerders worden aangepast. Alle onderdelen van de applicatie, van subsidie specifieke eigenschappen tot aan sjablonen en de naamgeving van knoppen, is zelfs zonder tussenkomst van leverancier te beheren.
- Een leverancier geeft aan dat functioneel beheer sterk bepaald wordt door de mutaties die in de subsidieprocessen doorgevoerd worden. De mutaties zullen door de functioneel applicatiebeheer worden uitgevoerd. Hiervoor moet men rekening houden met 1 tot 2 fte. Leverancier leidt de applicatiebeheerders op zodat zij zelf in staat zijn een subsidieproces op te zetten en deze te beheren
- Een leverancier geeft aan dat de applicatie beschikt over uitgebreide 'self-service' mogelijkheden. Als onderdeel van de implementatie verzorgt de leverancier een uitgebreide training voor de verschillende gebruikersrollen afgestemd op de precieze informatiebehoefte. Op basis van ervaringen schat de leverancier dat in totaal 80 uur nodig is bij het (mede) opstellen Functioneel en Technisch Ontwerp, functioneel testen, inrichting en training.

Beheer:

Vraag 5: Welke KPI's zijn gangbaar in de markt en op welke wijze worden die door uw organisatie gerapporteerd?

Door de leveranciers worden de volgende KPI's benoemd:

- Dashboards en verschillende rapportagemogelijkheden, mogelijkheid tot data export
- Beschikbaarheid helpdesk, bereikbaarheid
- Incident management
- Problem management
- Change management
- Upgrades
- Capaciteitsmanagement
- Beschikbaarheidsmanagement
- Continuïteitsmanagement
- Service delivery management
- Service level reporting
- Risicomanagement
- Oplostijden
- Uptime van de applicatie
- Responstijden, procedures en beoogde resultaten
- Specifieke indicatoren: hoeveelheid digitale aanvragen/ doorlooptijd dossiers / termijnbewaking/ tevreden gebruikers/ vermindering werkdruk en werklast

FUNCTIONALITEIT

Front end/ inzicht aanvragers:

Vraag 1: Op welke wijze worden aanvragers ondersteund in de aanvraag procedure (Front End / Klantportaal)? Op welke wijze hebben aanvragers inzicht in het procesverloop tijdens de procedure?

- Een leverancier geeft aan dat er een gebruiksvriendelijk portaal geleverd wordt. Het portaal is ook de interface voor de subsidie aanvrager om in contact te treden met de gemeente. Het portaal biedt o.a. de volgende mogelijkheden tot:
 - De verschillende subsidies en aanvraagprocessen
 - subsidies aanvragen volgens heldere stappen
 - de status van iedere subsidie aanvraag
 - Toevoegen van additionele Informatie na indiening
 - Inzien en volgen van administratieve stappen gedurende de looptijd van de subsidie
- Een leverancier geeft aan dat eindgebruikers werken met een op een app gebaseerde userinterface, bruikbaar vanuit elk type apparaat. Hierin kunnen
 - Subsidieaanvragen worden aangemaakt en kan realtime de status en voortgang worden bewaakt
 - Taken en notificaties worden gedeeld in combinatie met berichtgeving in bijvoorbeeld email. De front end is voorzien van standaard koppelpunten met innovatieve technologieën zoals chatbots en co-pilots
- Een leverancier geeft aan met een portaal te werken dat losstaat van het backoffice dit aangezien dit op het gebied van security voordelen biedt, een aantal speerpunten van het portaal:
 - help je aanvrager, begeleidt de aanvrager volledig door het proces
 - data slim (her)gebruiken; eenmalige invoer van data, inzetten van data om informatie te verrijken en informatie intuïtief en logisch te presenteren.
 - enkel relevante informatie tonen
 - Alvorens de aanvraag wordt ingediend wordt een samenvatting getoond, na indiening automatische ontvangst bevestiging per mail, middels portaal voortgang te monitoren, wijzigingen door te geven of bestanden te uploaden/ downloaden
 - Alle communicatie verloopt via het portaal
- Een leverancier geeft aan dat aanvragers een eigen portaal hebben waar zij hun aanvraag kunnen indienen en ook de status van de aanvragen kunnen zien, tevens inzicht in oude aanvragen. Het portaal is ook beschikbaar voor externe deskundigen voor bijvoorbeeld een inhoudelijke beoordeling, portaal is per rol aan te passen en kan worden voorzien van extra helptools.
- Een leverancier geeft aan een aparte 'mijn omgeving' te hebben binnen het subsidiesysteem. De gebruiker kan hier afhankelijk van de gebruikersrol- altijd de laatste stand van alle ingediende subsidies inzien. Deze 'mijn omgeving' kan gekoppeld worden aan diverse andere systemen om informatie uit te wisselen en kan als bronsysteem dienen

Interne controle/ audit:

Vraag 2: Op welke manieren is uw systeem ingericht om interne controle dan wel audits te ondersteunen in hun werkwijze?

- Een leverancier geeft aan dat het SaaS-platform zo is gebouwd dat het van grond af aan volledige audit trail biedt van alle processtappen. Het vastleggen van informatie gebeurt geautomatiseerd. Benodigde functiescheidingen en autorisaties om deze gegevens te bekijken en rapportages zijn configureerbaar. In geval van een externe audit kan er een read-only toegang verleend worden waarmee alles bekeken kan worden
- Een leverancier geeft aan te beschikken over flexibel toepasbare status-, taak-, en actieschema's. Hierdoor kunnen eenvoudig extra controlemomenten in het proces worden toegepast. Checks kunnen afhankelijk worden gemaakt van kenmerken ook de invloed van de controle op het proces is eenvoudig configureerbaar. Tevens biedt de oplossing een zeer uitgebreide registratie van wijzigingshistorie. Hierdoor zijn controles en audits achteraf heel goed mogelijk.
- Een leverancier geeft aan dat middels een tijdlijn alle ingevoerde acties inzichtelijk worden gemaakt. Daarnaast worden middels een zeer gedetailleerde auditlog alle mutaties in datasets inzichtelijk gemaakt. Doordat alle mutaties maar ook raadplegingen van data door alle rollen op een gedetailleerd niveau worden bijgehouden, zijn controles eenvoudig mogelijk. Daarnaast hebben zij ervaring met diverse externe en interne auditors en hebben ze succesvol de ISO 27001 certificering afgerond.
- Een leverancier geeft aan via de rechten en rollenstructuur op ieder onderdeel autorisaties te kunnen inrichten. Mede door de workflow is de AO/IB van de klant eenvoudig te integreren in de procesgang. Daarnaast is er een logfile op iedere aanvraag. Tot slot beschikken ze over een functionaliteit waardoor bestuurders of beslissers geen inzicht hebben op eigen aanvragen waarbij zij betrokken zijn.
- Een leverancier geeft aan over diverse mogelijkheden te beschikken namelijk; aparte gebruikersrollen/rechten, functiescheiding, uitgebreide logging, diverse manieren van steekproeven, automatische check op dubbele aanvragers, KvK check en IBAN check. Verder hanteren zij de 'grijze bak'-functionaliteit; indien beoordelaar twijfelt, dossier onvolledig is kan men dit dossier via een secure webportaal digitaal voorleggen aan interne of externe expert, of tweede beoordelaar. De uiteindelijke beoordeling wordt vastgelegd zodat bij accountantscontrole altijd herleid kan worden hoe men tot beoordeling is gekomen.

Rapportage:

Vraag 3: Welke rapportages kunnen er worden geleverd? Denk aan rapportages voor beleid/bestuur en rapportages voor procesbeheersing. Op welke wijze zijn zelf rapportages te genereren? Op welke wijze zijn de gegevens te ontsluiten aan een datawarehouse?

- Een leverancier geeft aan te werken met out-of-the-box rapporten en dashboards tevens kan de gemeente zelf eigen rapporten en dashboards samenstellen. Onder de standaard rapporten vallen o.a.; budgetten / budget besteding / overzicht aanvragen / impact analyse / aankomende betalingen / planning / autorisaties en functiescheiding
- Een leverancier geeft aan gebruik te maken van in-memory opslag technologie. Deze technologie maakt het mogelijk om realtime inzichten te verschaffen over grote hoeveelheden data, dit wordt met name toegepast voor operationele rapportage. Rapportages kunnen visueel worden weergegeven middels of middels een lijst. Men levert standaard rapportages maar het is ook mogelijk eigen rapportages te configureren. Deze mogelijkheid is gekoppeld aan autorisaties. Evt. is middels extra functionaliteit het mogelijk om gegevens uit diverse bronnen gecorrleerd en gecombineerd in een flexibele rapportage weer te geven
- Een leverancier geeft aan standaard te voorzien in een uitgebreide set rapportages zoals; werkdrukoverzicht, mandaatlijsten, subsidieregister. Daarnaast is een database beschikbaar waarmee gekoppeld kan worden aan BI tools. Bieden de mogelijkheid om zelf bestanden en velden aan te maken en later te kunnen rapporteren.
- Een leverancier geeft aan vooral operationele zaken in rapporten te leveren zoals; aantal aanvragenonderhanden, goedgekeurd, werkvoorraden, budgetten en uitputting daarvan. Daarnaast zijn er klant specifieke rapporten te genereren betreffende KPI's en impactmetingen. Deze kunnen worden gerapporteerd als rapport of dashboard. Daarnaast is applicatie aan te sluiten op een datawarehouse of andere rapportage tool.
- Een leverancier geeft aan dat de rapportagemogelijkheden eindeloos zijn. Alle ingevoerde data kan als rapportage worden weergegeven/aangeboden, dit kan via een 24/7 realtime persoonlijk dashboard (rollen en rechten) maar ook middels een automatisch rapportage bericht dat periodiek naar de betreffende stakeholder wordt gestuurd. Rapportages worden op wens op maat gemaakt. Standaard wordt het systeem opgeleverd met de een uitgebreid gamma aan rapportages op medewerker niveau en op concern niveau. Gebruikers kunnen na doorlopen gebruikerstraining zelf rapporten aanpassen of omzetten naar bv excel voor verdere verspreiding.

COMPABILITEIT

Architectuur:

Vraag 1: In hoeverre is de architectuur gebaseerd op open en de facto standaarden?

- Een leverancier geeft aan dat ieder gegevensbestand in het platform is bevroegbaar via REST Api's. Daarnaast bevat het platform een groot aantal connectoren en (open) interfaces voor traditionele integratie.
- Een leverancier geeft aan met open standaarden te werken ISO 27001, ISO 27002, HTTPS, HSTS, TLS, DNSSEC
- Een leverancier geeft aan dat de applicatie vanuit de basis ontwikkeld is met mogelijkheden om via koppelingen informatie vanuit externe systemen te verkrijgen of naar externe systemen te versturen middels de traditionele StuF koppelvlakken, via SOAP en via REST Api's . Tevens wordt rekening gehouden met de standaarden en recente ontwikkelingen van Common ground. Verder zijn er goed ervaringen met data uitwisseling met behulp van o.a. SAML (2.0), Open Api, XML, SOAP en Odata. Daarnaast is er de mogelijkheid om specifieke koppelingen te integreren
- Een leverancier geeft aan dat een groot deel van het programma is gebouwd met behulp van open ACS-code. Verdeeld in backend en frontend. Backend-technologie omvat webframeworks, programmeertalen, servers en besturingssystemen. De frontend-technologie is de visuele webinterface en toepassingsfunctionaliteit.
- Een leverancier geeft aan dat het geen open standaard betreft. Voor de technische realisatie wordt gebruikt gemaakt van het next level platform gebaseerd op .Net technologie. Dit modulair innovatieve low code ICT platform is in feite een basis fundament waarop een verzameling modules met veelzijdige toepassingsmogelijkheden specifiek voor de klant op maat kan worden ingericht.

Koppelbaarheid:

Vraag 2: Welke standaarden voor gegevensuitwisseling met andere applicaties ondersteunt uw Subsidiesysteem?

Ondersteunt het systeem de volgende standaarden vanuit de GEMMA referentiearchitectuur:

- StUF-BG
 - RSGB
 - StUF-ZKN
 - RGBZ
 - Zaak- en documentservices
 - Documentcreatieservices
 - Betalen en invorderen services
 - csv (in verband met aansluiten op legacy-systemen)
-

- Een leverancier geeft dat deze oplossing een nieuwe stap in de gemeente markt zet. Er is geen sprake van een volledig pallet aan koppelingen met bestaande standaarden. Maar men is in staat om op basis van open Api's die het platform biedt deze in korte tijd toe te voegen, dit zal geen maatwerk veroorzaken dat belemmerend is voor upgrades.
- Een leverancier geeft aan dat de applicatie volledig koppelbaar is door gebruik te maken van Open data Api's (http REST API's , andere opties zijn XML, SOAP, Remote function call, bestandsuitwisseling via (CSV, tab-gescheiden, JSON, tekstpositie etc.). De applicatie kan daarmee aansluiten op de StUF die in de Gemma structuur wordt voorgeschreven, dit is de basis voor het aansluiten van alle gevraagde koppelvlakken.
- Een leverancier werkt per gevraagde standaard hun antwoord nader uit. Zij geven aan dat ze alle gevraagde standaarden kunnen voldoen
- Een leverancier geeft aan met veel andere systemen te werken en ondersteunt de gangbare standaarden voor gegevens uitwisseling. Dit kan eveneens conform de GEMMA referentiearchitectuur.
- Een leverancier geeft aan dat zij voor hun klanten reeds tientallen koppelingen succesvol geïmplementeerd te hebben met veel leveranciers van externe pakketten. Ze kunnen koppelen met de beschreven applicaties en geven een 100% implementatiegarantie af.

Koppelbaarheid toekomstige wijzigingen:

Vraag 3: De architectuur laat zien dat de applicatie relaties heeft met diverse andere componenten. Het wordt verwacht dat enkele van deze componenten (DMS en Decade) gaan wijzigen (vervanging en/of ingrijpende wijzigingen). Anderzijds beoogt de gemeente Eindhoven een langdurig stabiel gebruik van de subsidie-applicatie. Hoe adviseert u ons hiermee om te gaan i.r.t. tot de subsidie-applicatie?

- Een leverancier geeft aan dat door in te zetten op moderne integratie door middel van API's de verschillende componenten loosely coupled worden. Het vervangen van componenten in de architectuur wordt hiermee laagdrempeliger en flexibeler. Het platform is voorzien koppelingen met gangbare DMS en financiële pakketten.
- Een leverancier geeft aan volledig en flexibel koppelbaar te zijn, nu en in de toekomst, zij zien het goed en flexibel kunnen koppelen als een doorslaggevende factor
- Een leverancier geeft aan dat werken conform Agile-Scrum onderdeel is van de manier van coderen. Door te werken met microservices die afzonderlijk configureerbaar, schaalbaar en vervangbaar zijn, kan vele malen sneller worden vernieuwd dan bij een traditioneel systeem waar alle services gecombineerd zijn.
- Een leverancier geeft aan dat de applicatie alleen gericht is op subsidies en daarmee altijd verbonden is met andere applicaties. Voor de werking maakt het daarmee niet echt uit welk financieel systeem eraan gekoppeld wordt
- Een leverancier geeft aan dat het beheer van componenten met de koppelingen een essentieel deel zijn van de ICT infrastructuur. Wanneer requirements en inrichtingskeuzes transparant zijn is de inrichting en het onderhoud goed beheersbaar. Daarbij is een centrale servicebus niet direct een noodzakelijke toevoeging. Dit is wel een middel waarmee men meer zicht heeft op de uitwisseling die plaatsvindt tussen applicaties binnen het ICT landschap.

Koppelbaarheid huidige systemen i.r.t.SaaS / On premise:

Vraag 4: De architectuur laat zien dat de applicatie relaties heeft met diverse andere componenten waarvan de meeste momenteel on-premise zijn. Op welke wijze wordt uw oplossing aangeboden (on-premise, private cloud, SaaS)? Hoe beïnvloedt dat de keuze SaaS/on-premise (ook in relatie tot het beoogde langdurige stabiel gebruik van de subsidie-applicatie).

- Een leverancier geeft aan dat het gaat om een Cloud platform binnen de EU grenzen en jurisdictie. Zij hebben ruime ervaring om op basis van out-of-the-box connectoren en integratiemogelijkheden van het platform zowel on-premise oplossingen als met componenten in andere Cloud oplossingen te integreren en daarbij auditbaar aan alle benodigde security eisen te voldoen
- Een leverancier geeft aan dat de applicatie zowel SaaS als On-premise kan worden ingezet. Sommige producten worden enkel enkel als SaaS aangeboden, bijvoorbeeld chatbot, om dan op een veilige manier te kunnen verbinden aan het platform wordt gebruik gemaakt van een connector. Indien beiden producten on-premise staan is die connector overbodig
- Een leverancier geeft aan de applicatie aan te bieden als SaaS oplossing. Dit maakt het een flexibel en servicegericht pakket, omdat enerzijds snel een initiële implementatie opgezet kan worden en anderzijds wijzigingen adequaat kunnen worden doorgevoerd als het pakket in operatie is , zonder dat dit gelijk extreme gevolgen heeft voor tijd en budget.
- Een leverancier geeft dat het gaat om een browserbased systeem dat zowel on-premise, gehosted, private cloud of als SaaS aangeboden kan worden.
- Een leverancier geeft aan dat het gaat om een SaaS oplossing. De applicatie wordt in de Benelux gehost met een beschikbaarheidsgarantie van 99,99%. Hierdoor is vanuit de gemeente geen IT beheer van toepassing. Bij de implementatie helpt een uitgebreide OTAP ontwikkelstraat om het proces voor live gang of updates goed te kunnen doorlopen

BEVEILIGBAARHEID

Authenticatie:

Vraag 1: Welke authenticatiemethodes (standaarden) worden door uw systeem ondersteunt (zie ook applicatielandschap) voor respectievelijk aanvragende bedrijven, aanvragende inwoners en voor medewerkers?

- Een leverancier geeft aan wat betreft de integratie met DigiD, eHerkenning en IDIN expertkennis van deze landelijke oplossing en heeft om samen tijdig te voorzien in de benodigde koppelingen. Daarnaast biedt het platform out-of-the-box- connectoren voor integratie met het aanlog systeem voor medewerkers (single sign on).
- Een leverancier geeft aan dat ze diversen authenticatie typen en methoden accepteert waaronder SSO (single sign on) als ook SNC (secure Network Communication). Het systeem biedt hiermee flexibiliteit in de wijze waarop authenticatie wordt uitgevoerd en toegepast.
- Een leverancier geeft aan standaard te koppelen met een (Azure) Active Directory tbv single sign on. Eventueel kan gebruik gemaakt worden van ADFS, synchronisatie van gebruikers kunnen eventueel via Microsoft Graph gebeuren. Ze kunnen ook andere authenticatie methoden aanbieden zoals eIDAS of in de toekomst via iRMA.
- Een leverancier geeft aan dat toegang tot de applicatie gaat via een inlogscherf dat email en wachtwoord gebruikt voor identificatie en validatie. Zodra gebruiker is gevalideerd wordt de juiste rol toegewezen die toegang geeft tot de functionaliteit. De applicatie bevat een aantal configureerbare wachtwoord beleidslijnen. Het product maakt gebruik van cryptografie om wachtwoorden die in de databank zijn opgeslagen te versleutelen.
- Een leverancier geeft aan dat de applicatie op drie manieren two factor authenticatie ondersteunt: email, mobiel en authenticator (TOTP). Ook een koppeling met DigiD is een optie. Voor single sign on (medewerkers) wordt gebruik gemaakt van Azure Active Directory. Voor Api's is onze toegang via JBT autorisatie een goede oplossing.

3. Ten slotte

Gemeente Eindhoven heeft nog geen mogelijke aanbestedingsstrategie bepaald. Op dit moment kan niet exact worden aangegeven, of en wanneer een mogelijke aanbesteding zal worden uitgezet. Indien er besloten wordt tot het publiceren van een aanbesteding zal dit waarschijnlijk ergens rond September 2021 zijn.

Dit document is voor de aanbestedende dienst louter informatief en dient als input voor de aanbestedende dienst om te komen tot de juiste aanbestedingsstrategie en als input voor mogelijke aanbestedingsdocumenten. De gemeente bepaald aan de hand van gegeven antwoorden welke gegevens relevant worden geacht voor een mogelijke aanbesteding. Niet alle antwoorden zullen dan ook door de aanbestedende dienst als relevant worden beschouwd.