

<i>Programma van Eisen (zoals momenteel voorzien)</i> Functionele eisen	<i>Conclusie uit de marktconsultatie</i>
1. De applicatie moet de processen van digitaal ondertekenen in Amsterdam UMC ondersteunen.	Ja, processen van het Amsterdam UMC worden ondersteund
2. De applicatie informeert de ondertekenaar dat de taak klaar staat.	Ja, de ondertekenaar kan een notificatie ontvangen worden via email, SMS of WhatsApp.
3. De applicatie ondersteunt dat meerdere personen een document ondertekenen.	Ja, het aantal personen is van maximaal 10 tot ongelimiteerd.
4. De applicatie ondersteunt ondertekening in willekeurige volgorde.	Ja dit is zeer gangbaar.
5. Bij vastgestelde documenttypen start de applicatie in een vooraf gedefinieerde ondertekenflow.	Via templates is het in de meeste gevallen mogelijk een ondertekenflow vast te leggen.
6. De applicatie stelt geen minimum en geen maximum aan het aantal ondertekenaars.	Hier zijn de mogelijkheden legio. Er is in een bepaald val wel een minimum van 1 ondertekenaar nodig, de maxima variëren van 10 tot 25 personen tot ongelimiteerd.
7. De applicatie rapporteert over het verloop van de doorlopen flow, conform interne audit eisen.	Ja, dit is standaard in de markt.
8. De applicatie moet het verzenden van minimaal 5 documenten in een transactie aankunnen.	Niet alle applicaties voorzien in dit minimum aantal van 5. In enkele gevallen is het maximum 1 maar ook 130 tot ongelimiteerd.
9. De applicatie moet bijlagen tot 50 MB aankunnen.	Dit is geen algemene grootte in de markt. Ook hier lopen de aantallen zeer uiteen van 10 tot 200 MB en 2 tot 10 GB. Uitbreiding kan op verzoek en is afhankelijk van de mailserver, Voor een snelle verwerking wordt meer dan 25 MB in een enkel geval afgeraden.
10. De applicatie ondersteunt dat het volledig getekende contract met een (vooraf) geselecteerd aantal ondertekenaars wordt gedeeld.	Ja. Consensus
11. De applicatie ondersteunt dat een ondertekenproces tussentijds gestopt en weer gestart kan worden.	Niet in alle gevallen. Soms moet een nieuw ondertekenproces worden gestart. Een enkeling geeft aan dat dit van invloed is op het betrouwbaarheidsniveau.
12. De applicatie ondersteunt dat vaste ondertekengroepen gekozen kunnen worden.	Dit wordt in de meeste gevallen ondersteund door het gebruik van methodes, zoals templates, signing-groups/cirkels. In een enkel geval biedt de applicatie niet de mogelijkheid hiertoe.
13. De applicatie kan worden gebruikt op de meest voorkomende devices en in een VIEW omgeving (Citrix).	Ja. Consensus.
14. De applicatie ondersteunt dat ondertekenaars binnen en buiten de Amsterdam UMC organisatie aangeschreven kunnen worden.	Ja. Consensus,
15. De applicatie moet geïntegreerd kunnen worden om de gebruiker te ontzien in het aantal applicaties	Ja, meestal via Api.

16. De applicatie moet single Sign-on ondersteunen.	De meeste applicaties bieden deze mogelijkheid, SAML 2.0, Api, of de inrichting van andere authenticatie middelen.
17. De applicatie heeft geen limiet in het aantal bijgesloten documenten en KB/MB per ondertekenflow.	De antwoorden lopen uiteen. In bepaalde gevallen wordt er geen limiet gesteld met betrekking tot het aantal documenten of het aantal MB. In andere gevallen werd het aantal niet gelimiteerd, maar het aantal MB wel. Als er wel een limiet wordt gesteld is dat 10 GB. Andere partijen benoemen expliciet het maximale aantal documenten per flow. Die aantallen lopen uiteen van 25 documenten tot 130 documenten per flow. Een enkeling gaf de limiet aan per enveloppe (200MB) Het aantal is niet gelimiteerd maar het aantal MB wel. Ook werd aangegeven dat de limiet per ondertekentransactie standaard 100MB is, maar dat een hogere limiet is op aanvraag mogelijk.
18. De applicatie ondersteunt het gebruik van verschillende talen.	Ja. Geen uitzonderingen genoemd.
19. Leverancier moet een hybride vorm van abonnementstarieven kunnen aanbieden, dus op gebruikers niveau, op document niveau, per bedrijfsonderdeel of anders. Graag de prijs per abonnementsvorm en/of de prijs per eenheid aangeven.	In de markt zijn er verschillende vormen van abonnementstarieven, waaronder ook hybride.
20. Leverancier moet een omgeving kunnen bieden die in kleinere deel omgevingen beheerd en ingericht kan worden, maar wel aangevuld met een geconsolideerde rapportage.	Niet alle leveranciers kunnen dit bieden. Rapportage is in gevallen is op gebruikersniveau, een overstijgende rapportage kan op verzoek worden verzonden aan de opdrachtgever. Nee, groepen kunnen wel beheerd worden maar rapportage is overall.
21. Leverancier moet een oplossing bieden die zowel als standalone webapplicatie, als een geïntegreerde oplossing aangeboden kan worden.	Ja, dit biedt de markt.
22. Leverancier moet kunnen aantonen dat hij ervaring heeft met de verwerking van verschillende typen documenten, zoals bijvoorbeeld contracten, werkorders, programmaplannen, etc.	Ja. De partijen gaven blijk van een uitgebreide ervaring.
23. Wat is de gemiddelde doorlooptijd om uw oplossing bij opdrachtgever te implementeren? Welke zienswijze/visie/strategie hanteert u daarbij?	De antwoorden waren zeer gevarieerd van enkele uren tot meerdere maanden. Dit is uiteraard afhankelijk van de bekende factoren, zoals de omvang van het project/scope rond integraties, rapportage, sjablonen, workflows, SSO. De complexiteit en aanwezige development capaciteit bij de opdrachtgever.
24. Leverancier moet een gebruiksvriendelijke oplossing leveren.	Gebruiksvriendelijkheid heeft een zeer hoge prioriteit.
B Programma van Eisen (zoals momenteel voorzien) Wet en regelgeving (AVG) eisen	Conclusie uit de marktconsultatie

25. De applicatie moet voldoen aan veiligheidsniveau 1 en 2 van EIDAS.	De marktpartijen voldoen hieraan.
26. De applicatie biedt een Track and Trace voor alle fasen van ondertekening voor initiator en ondertekenaar.	Standaard in de markt.
27. De applicatie moet compliant zijn met nationale en internationale wet- en regelgeving.	Consensus in de markt. Wel werd terecht opgemerkt dat niet alle landen de elektronische handtekening erkennen als juridisch geldend.
28. De applicatie moet compliant zijn met Health Insurance Portability and Accountability Act.	Niet alle partijen zijn compliant.
29. De applicatie moet een audit report kunnen genereren.	Ja, geen uitzonderingen.
B Programma van Eisen(zoals momenteel voorzien) Systeem eisen	Conclusie uit de marktconsultatie
30. De leverancier levert toekomst bestendigheid met software.	De focus ligt op constante doorontwikkeling op verschillende gebieden.
31. De opslag van documenten dient uitsluitend het proces van ondertekening, niet de archivering ervan.	Ja, de documenten worden niet gearcheveerd maar zonder uitzondering naar een afgesproken periode verwijderd.
32. Leverancier en/of platform partners moet(en) minimaal de ISO 9001 - 27001 - 27017 certificeringen hanteren	Het overgrote deel van de partijen beschikt over de genoemde certificaten.
33. Leverancier moet een oplossing bieden die voldoet aan de veiligheidseisen van de ICT-dienst van Amsterdam UMC. In de oplossing dienen in elk geval te worden meegenomen de volgende aspecten.	Vanaf 34.
34. De tool voorziet in een verbinding die gebruikt maakt van het https protocol en is beveiligd middels een PKI-Overheidscertificaat	Ja of vergelijkbaar.
35. De leverancier/applicatie moet ISO 27001 gecertificeerd zijn.	Niet alle leveranciers beschikken over het ISO 27001 certificaat. De meeste wel.
38. De documenten moeten versleuteld worden verstuurd.	Dit gebeurt, bij een enkele partij is dit echter niet onomwonden duidelijk.
39. De applicatie is AVG compliant.	Ja.
40. De applicatie is eIDAS compliant.	Ja.
41. De applicatie moet geavanceerde digitale handtekeningen ondersteunen (eIDAS-norm).	Ja.
C Prijzen en kosten	Conclusie uit de marktconsultatie.

42. Welke prijsberekeningsmethoden hanteert u? Betaling per user en/of document. Of een hybride vorm hiervan.	Er worden verschillende methoden gehanteerd. Zoals het uitsluitend in rekening brengen van alleen succesvol ondertekende documenten door met een onbeperkt aantal gebruikers. Hybride vormen waarbij gekozen kan worden af te rekenen per ondertekening of per gebruiker of een combinatie daarvan. Het model op basis van credits (prijs per document) is ook genoemd. In bepaalde gevallen wordt er per gebruiker of per envelop een bedrag per maand betaald en een prijs per document.
43.Hoe gaat u, prijstechnisch, om met het op en afschalen van het aantal gebruikers?	Ook hier antwoordt de markt verschillend. Er wordt aangegeven dat er ongelimiteerd gebruik mag worden gemaakt van de applicatie, wat inhoudt dat er geen aanpassingen in de prijs worden gemaakt. Er wordt niet gekeken naar het aantal gebruikers of het aantal afdelingen. Daarentegen bekijkt een enkele leverancier elk jaar tijdens de verlenging wel de situatie opnieuw. Indien er gebruikers/transacties worden afgeschaald, zal op basis van het aantal gebruikers/transacties zal een nieuwe prijs worden berekend. Er wordt niet aangegeven wat de financiële gevolgen in geval van opschaling zijn. Een andere leverancier geeft aan dat niet alleen bij opschaling de prijs niet zal worden verhoogd, maar ook niet zal worden verlaagd bij afschaling. Ook wordt geantwoord dat, het afhangt van de van de gekozen prijsberekeningsmethode.
44.Welke kosten verbindt u aan het van onderhoud van de applicatie?	Merendeel belangstellenden geeft aan dat er geen additionele kosten zijn voor het onderhoud. (SaaS). Een enkele partij noemt een jaarlijkse afrekening naar gelang de gekozen oplossing.
C Overig	Conclusie uit de marktconsultatie.
45.Welke randvoorwaarden worden door u gesteld aan uitvoering van een dergelijke opdracht?	Als voorwaarden zijn genoemd: Data blijft in Nederland zonder tussenkomst van een derde partij (private cloud) Factureren alleen op basis van succesvol ondertekende documenten. Onze ervaring is dat aanbestedende diensten de mechanismen in de softwaremarkt onvoldoende kennen en derhalve de ontoepasbaarheid van bepaalde voorwaarden onderschatten. Duidelijke vermelding van het gunningsproces, Voor integratie is systeemkennis intern of bij een externe partij nodig. Daarbij worden de integraties gezien als losse implementatietrajecten die apart van de dienst worden afgerekend Data blijft in Nederland zonder tussenkomst van een derde partij (private cloud) In gezamenlijkheid goed afgestemde scope hoe, waar (afdelingen), voor wie de oplossing gebruikt

	gaat worden. De wijze van gebruik (standalone/webservice/app/etc). De bij AmsterdamUMC betrokkenen. De tijdslijnen. De mogelijkheid om contractuele beperkingen te bespreken voor de overeenkomst. Ons standaard software product wordt geleverd in de Cloud en dat heeft gevolgen voor de wijze waarop het product(-en) en aanverwante diensten worden aangeboden. Scheiding licenties van implementatie Maximale contractduur. Dat er door middel van sessies met verschillende stakeholders (beheerders, eindgebruikers) instructies gegeven over het gebruik en de mogelijkheden van de applicatie in relatie tot deze processen..
46. Wat zou er verder zeker in de aanbesteding moeten worden opgenomen?	Genoemd zijn de volgende aspecten: In de prijsweging de totaalprijs van een ondertekend document meenemen. Lokalisatie van de leverancier, eigen beheer? Of tussenkomst door derden partijen? Eventuele integraties met bepaalde systemen. Advies is een oplossing te kiezen die de mogelijkheid biedt flexibel om te gaan met de inrichting van meerdere groepen en ruimtes. Verificatie middelen zijn een belangrijke functionaliteit om meerdere processen binnen de organisatie te kunnen ondersteunen. Scope bepaling voor een portal of integratie oplossing van belang. De ondersteuning van incassomachtigen i.c.m. een ondertekenverzoek. De ondersteuning voor Excel documenten. Email templates. Zijn integraties met Office applicaties (zoals Word en SharePoint) gewenst binnen het Amsterdam UMC?

	gehele applicatie en e-mails voorzien van Amsterdam UMC specifieke huisstijl Is het gebruik van het eigen e-mailadres bij het versturen van mails vanuit de applicatie gewenst
47. Welke factoren of elementen van uw Digitaal Onderteken systeem onderscheiden u van de concurrentie?	De partijen geven aan dat ze zich onderscheiden in hun pricingmethode. Eenvoudige implementatie en gebruiksvriendelijkheid. Goede bedrijfsondersteuning in de vorm van trainingen. Geen extra kosten. Ervaring, zowel in Nederland als wereldwijd. Nadruk wordt ook gelegd op de veiligheid van de applicaties en hoe die wordt gewaarborgd.
48. Kunt u een garantie geven voor een uptime? Hoe hoog zou u deze uptime willen en kunnen garanderen?	De genoemde up-time percentages lopen in de markt uiteen van 97 tot 99.94 %
49. Welke vragen, eisen dan wel wensen hadden wel gesteld moeten worden maar hebt u gemist?	Een bloemlezing uit de markt: Het personaliseren van de begeleidende berichten bij het ondertekenverzoek. Hoe is de visie op het bijgevoegd delen van een set van documenten die meegaan met een ondertekening ten aanzien van vertrouwelijkheid/traceerbaarheid van die documentdeling? De minimale eisen van niveau van ondertekening? Wettelijke verantwoordelijkheid in geval van onderaanneming Bedrijfsportal volledig in lijn en als onderdeel van de organisatie ingericht? Tevens zijn er infrastructurele aspecten zoals welke applicaties dienen geïntegreerd te worden of is een Enterprise Services bus integratie mogelijk? Het verstandig de huidige situatie te beschrijven en met de doelstelling van operational excellence en bedrijfsvoordeel in het achterhoofd, de gewenste situatie te schetsen en te vragen aan de aanbieders hoe daar aan kan worden voldaan.