



Marktverkenning beheer, onderhoud en doorontwikkeling DMS/RMA Alfresco

Datum: 22-12-2021
Auteur: Bob Vos
Versie: Definitief
Kenmerk: AICT-2021-0254

1.	Inleiding.....	3
2.	Doel van de marktverkenning.....	4
3.	Huidige en gewenste situatie.....	5
4.	Uitgangspunten en kaders.....	8
5.	Procedure marktverkenning	11
6.	Vragen aan marktpartijen.....	13

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Voor u ligt de marktverkenning van de gemeente Amsterdam voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco. Op basis van de resultaten van deze marktverkenning wil de gemeente Amsterdam vaststellen of en zo ja hoe zij een geïntegreerde, resultaatgerichte overeenkomst voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco kan verwerven.

De gemeente Amsterdam maakt gebruik van het DMS/RMA Alfresco voor het opslaan van dossiers uit taakapplicaties en het voeren van het recordmanagement (bewaren en vernietigen) voor documenten van de gemeente Amsterdam.

Het beheer en onderhoud van het DMS/RMA Alfresco wordt door twee ondernemingen uitgevoerd. Met deze twee ondernemingen zijn meer dan twee overeenkomsten afgesloten.

In de komende periode gaan meerdere taakapplicaties van de gemeente Amsterdam via een geautomatiseerde interface gekoppeld worden aan het DMS/RMA Alfresco. Het ontwikkelen van deze koppelingen is maatwerk en worden in deze marktverkenning 'doorontwikkelingen' genoemd.

Er is ook sprake van functionele aanpassingen van het DMS/RMA Alfresco zelf, die worden uitgevoerd door de ondernemingen die het 'beheer en onderhoud' uitvoeren.

In deze marktverkenning zijn de doelstellingen en randvoorwaarden voor het uitvoeren van de opdracht opgenomen en de gemeentelijke beleidsdoelstellingen.

Deze marktverkenning is niet van toepassing op de verwerving van licenties voor het gebruik van het DMS/RMA Alfresco en ook niet van toepassing op de hosting ervan.

1.2. Lead Buyer ICT

Binnen de gemeente Amsterdam is bepaald dat het inkopen/aanbestedingen van alle ICT-producten en diensten door de Lead Buyer ICT van de afdeling ICT worden uitgevoerd. Omdat deze marktverkenning resulteert in de verwerving van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco, wordt deze uitgevoerd door de Lead Buyer ICT, in samenwerking met de interne opdrachtgever en deskundigen.

2. Doel van de marktverkenning

De gemeente Amsterdam continueert het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco. Voor deze taken zijn meerdere overeenkomsten met twee ondernemingen afgesloten, ook wordt via het 'P-loket' van de gemeente Amsterdam individuele capaciteit voor het uitvoeren van 'doorontwikkelingen' verworven.

Een aantal van deze overeenkomsten eindigt in de komende periode, de gemeente Amsterdam continueert het gebruik van het DMS/RMA Alfresco en dient daarom zorg te dragen voor een rechtmatige overeenkomst.

De gemeente Amsterdam is tevreden over de prestaties van de ondernemingen, maar deze zelfstandige prestaties zijn in meerdere, los van elkaar staande overeenkomsten vastgelegd, dit is geen optimale situatie. De gemeente heeft daarom als doel om voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco één geïntegreerde overeenkomst af te sluiten.

De gemeente Amsterdam werkt aan een inkoopstrategie voor een meerjarige toepassing van het DMS/RMA. Naar verwachting zal deze inkoopstrategie en de daaruit volgende verwerving over ca. drie tot vier jaar resulteren in een nieuwe opzet voor één geïntegreerde overeenkomst.

De nieuwe overeenkomst voor het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco zal derhalve een looptijd hebben van drie tot vier jaar.

Omdat de samengestelde waarde van de overeenkomsten voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling hoger is dan het EU drempelbedrag zal een openbare verwerving conform de Aanbestedingswet 2012 uitgevoerd dienen te worden.

Het doel van deze marktverkenning is om vast te stellen:

1. of en zo ja hoe zij een geïntegreerde overeenkomst voor het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco, voor een periode van drie tot vier jaar, kan verwerven;
2. wat de verbeteringen zijn om het beheer, onderhoud en de doorontwikkelingen van het DMS/RMA Alfresco verder te optimaliseren;
3. Welke activiteiten efficiënter kunnen worden uitgevoerd waardoor verlaging van de kosten voor beheer, onderhoud en de doorontwikkelingen mogelijk is;
4. Welke marktpartijen geschikt zijn om het beheer, onderhoud en de doorontwikkelingen van het DMS/RMA Alfresco binnen de doelstellingen, randvoorwaarden daarvoor en gemeentelijke beleidsdoelstellingen, uit te voeren.

Op basis van de resultaten van deze marktverkenning zal worden vastgesteld op welke wijze de verwerving van een geïntegreerde overeenkomst voor het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco kan worden uitgevoerd. De gemeente Amsterdam benadrukt dat deze marktverkenning geen onderdeel uitmaakt van de eventueel volgende verwerving.

De Gemeente Amsterdam nodigt marktpartijen uit om op deze marktverkenning te reageren en stelt deze reactie zeer op prijs.

3. Huidige en gewenste situatie

3.1. Huidige situatie

De gemeente Amsterdam heeft het DMS/RMA Alfresco in gebruik. Het doel daarvan is tweeledig:

- 1) Via koppelingen met taakapplicaties een opslag te zijn voor documenten plus metadata uit meerdere (essentiële) taakapplicaties van de gemeente Amsterdam.
- 2) In Alfresco de dossiers van verouderde, uit te faseren taakapplicaties (vaak met privacy gevoelige persoonsinformatie) op te slaan.

De opdrachtgever voor het DMS/RMA Alfresco is het Cluster Sociaal van de gemeente. Het DMS/RMA wordt ook gebruikt voor het opslaan van dossiers van taakapplicaties in andere clusters van de gemeente; nieuwe koppelingen met taakapplicaties zijn gepland.

Om het operationele gebruik van het DMS Alfresco binnen de gemeente Amsterdam mogelijk te maken zijn zeven aparte, zelfstandige overeenkomsten afgesloten. Deze situatie is in de loop der tijd ontstaan doordat het gebruik van Alfresco steeds meer toenam en de behoefte veranderde. De samengetelde jaarlijkse waarde van deze overeenkomsten is ca. € 500.000, waarbij de overeenkomst voor de doorontwikkeling tenminste 50% van deze waarde vertegenwoordigd.

De zeven overeenkomsten zijn:

1. Technisch applicatiebeheer Alfresco op CDaaS platform van KPN (Kubernetes);
2. Tweedelijns applicatiebeheer Alfresco
3. Beheer en onderhoud van de Alfresco Vernietigingsmodule
4. Beheer en onderhoud van de Alfresco RM-module
5. Business analyse ontwerp koppelingen
6. Ontwikkeling en realisatie van Alfresco koppelingen met taakapplicaties
7. Ontwikkeling en realisatie van zoek-applicaties op Alfresco datasets.

Het infrastructurele- en platform-technisch beheer Alfresco op het CDaaS platform is geen onderdeel van deze marktverkenning.

3.1.1. Omvang van de huidige opdracht

Personeel

Onderstaand personeel wordt door de twee ondernemingen voor het uitvoeren van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco ingezet:

- Business analist (0,3 fte)
- Tweede lijns applicatiebeheerder (ca. 400 – 500 uur per jaar)
- Alfresco technisch ontwikkelaar (2 fte, groei naar 3 fte)
- Alfresco technisch beheerder (TAB-taken, 100 uur p/j)

Activiteiten

De uit te voeren activiteiten zijn:

- Aanbrengen van wijzigingen in de Helmchart;
- Maken en opleveren images;
- Uitvoeren grote images: ongeveer een keer per jaar;
- Uitvoeren patches: ongeveer vier keer per jaar;
- Uitvoeren releases geïnitieerd door Alfresco: ongeveer twee tot vier keer per jaar;

- Naar verwachting zijn er jaarlijks maximaal zeven nieuwe aansluitingen met taakapplicaties op het DMS/RMA Alfresco;
- Nauw samenwerken in een DevOps-team met Functioneel Beheerders van de Gemeente Amsterdam;
- Opleveren van allerhande Javascripts voor analyses en herstelwerkzaamheden op de datasets;
- Contactpartij met support- en develop afdelingen van Hyland/Alfresco;
- Bijdragen als Alfresco-specialist tijdens diverse overleggen met businessonderdelen;
- Uitrollen diverse wijzigingen op de CDaaS-omgeving van KPN via de CI/CD-pijplijn;
- Sparringpartner zijn van de platformbeheerders van KPN aangaande het beheer en het voorstellen van verbeteringen rondom het gebruik van het Kubernetes-platform;
- Meedraaien in Scrum-sprints (2- of 3-wekelijks volgens de Agile/SAFE methodiek) waarbij in elke sprint diverse analyses of ontwikkelde software opgeleverd moeten worden;
- Regelmatig analyseren van loggings van de diverse onderdelen van het Alfresco-landschap;
- Communicatie en afstemming met de gemeente Amsterdam en KPN HenT, zelfstandig en gezamenlijk.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid dynamische dossiers 24/7, uptime kantoortijden >99,6%, uptime buiten kantoortijden > 99%

Beschikbaarheid archief dossiers 12/5, uptime kantoortijden > 99,6%, uptime buiten kantoortijden > 99%

Tijdvak waarbinnen gepland onderhoud kan plaatsvinden en de ICT Prestatie niet of met een verlaagde performance beschikbaar mag zijn:

dinsdag na 21:00 tot woensdag 07:00

Tijdvak waarbinnen de servicedesk beschikbaar is voor melden van incidenten.

De servicedesk dient zowel telefonisch, per e-mail als per portaal bereikbaar te zijn.

Maandag t/m vrijdag van 07:30 tot 17.30 uur

Servicedesk reactietijden, prio 1 incidenten (waaronder beveiligingsincidenten)

Telefoon: 99% binnen 30 seconden, reactie naar melder met eerste analyse, oplosrichting en planning: binnen 1 werkdag, bij prio 1 incidenten afwikkeling 24/7

3.2. Gewenste situatie

De gewenste situatie is dat er één, geïntegreerde overeenkomst is voor het uitvoeren van alle activiteiten waarvoor nu bovenstaande zeven contracten zijn afgesloten. Het uitgangspunt voor de gemeente is dat zij één contactpersoon heeft die de opdracht coördineert.

De gemeente verwacht dat alleen al door de bundeling van de zeven opdrachten in één overeenkomst een kostenreductie ten opzichte van de huidige jaarlijks kosten van tenminste vijf procent mogelijk is.

De gemeente verwacht ook dat de integrale aansturing en de onderlinge afstemming van voorheen zeven aparte opdrachten zal leiden tot efficiëntere uitvoering van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling activiteiten en een verbetering van de kwaliteit van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling tot gevolg heeft.

Het uitgangspunt voor de gewenste situatie voor de servicedesk en beschikbaarheid zal hetzelfde zijn als voor de huidige situatie.

4. Uitgangspunten en kaders

4.1. Gemeentelijke beleidsuitgangspunten

Bij inkopen en aanbesteden worden gemeenschapsgelden ingezet. De gemeente Amsterdam heeft de verantwoordelijkheid om deze gelden op een rechtmatige, effectieve, efficiënte en integere wijze te besteden. Daaruit volgt de volgende missie:

De Amsterdamse inkoopfunctie ondersteunt het bestuur en de gemeentelijke organisatieonderdelen om hun strategische doelen te bereiken door op de leveranciersmarkt maatschappelijke toegevoegde waarde tegen de meest optimale voorwaarden te realiseren en daardoor meer te kunnen doen met het geld van de burger. Om dit doel te bereiken zijn er uitgangspunten geformuleerd:

- Maximale maatschappelijke toegevoegde waarde voor een marktconforme prijs
- Rechtmatigheid
- Professioneel en goed opdrachtgeverschap
- Optimalisatie van ketenkosten
- Samenwerking tussen de verschillende gemeentelijke organisatieonderdelen

Hierbij moet een balans worden gevonden tussen beschikbare budgetten, in de markt beschikbare oplossingen, de door de organisatie uit te voeren taken en de gestelde (beleids)doelen. Genoemde uitgangspunten zijn uitgewerkt in beginselen of beleidsdoelstellingen.

4.2. Inclusie en diversiteit

De gemeente Amsterdam wil een inclusieve en diverse organisatie zijn. Een organisatie die verschillen omarmt en waar ieders unieke talent wordt benut. Op alle functieniveaus wil Amsterdam een afspiegeling zijn van de beroepsbevolking. Diversiteit is binnen de gemeente een kwaliteit. Mensen worden gewaardeerd om wie ze zijn en wat ze kunnen. We gaan uitsluiting en discriminatie actief tegen. De gemeente wil via de inkoop opdrachtgevers en ondernemers stimuleren om bij te dragen aan een inclusieve en diverse organisatie. We vinden het belangrijk dat iedereen kan meedoen en dat er voor iedereen een plek is.

4.3. Regionaal en midden en kleinbedrijf (mkb)

De gemeente Amsterdam wil recht doen aan het belang van mkb-bedrijven en zij wil, voor de economie en leefbaarheid van de stad, ook mogelijkheden bieden aan regionale bedrijven. Per traject wordt door de Gemeente een afweging gemaakt hoe deze mogelijkheden worden gecreëerd ten opzichte van mogelijke risico's voor de bedrijfsvoering. Zie voor meer informatie het inkoopbeleid zoals gepubliceerd op www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/

4.4. Sociaal

De gemeente Amsterdam is een sociaal opdrachtgever en heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook sociale impact opleveren. Social Return is een instrument om sociale impact te realiseren bij inkoop en aanbestedingen. Het berust op het principe dat opdrachtnemers – naast het uitvoeren van de reguliere opdracht – een bijdrage leveren op maatschappelijk vlak voor de opdrachtgever. Daarom vraagt de gemeente haar opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt of aan andere sociale opgaven in de stad.

Voor meer informatie over het Social Return beleid van de gemeente Amsterdam, en de Doelgroep zie: www.amsterdam.nl/socialreturn

Bureau Social Return

Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam adviseert en ondersteunt gemeentelijke Opdrachtgevers en Opdrachtnemers van de gemeente Amsterdam bij de implementatie en uitvoering van Social Return. Ook is Bureau Social Return verantwoordelijk voor de monitoring en de controle van de invulling van Social Return verplichtingen door Opdrachtnemers.

4.5. Integriteit

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst(en) is de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten, verder te noemen "BIO", van toepassing. De BIO is op internet te vinden en te downloaden op: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bio/>

4.6. Privacy / bescherming van persoonsgegevens

De Gemeente en in bepaalde gevallen haar opdrachtnemers verwerken voor de uitvoering van verschillende taken persoonsgegevens van burgers. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot natuurlijke personen. De regels over het verwerken van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming ('AVG'). Hieronder valt ook de meldplicht datalekken

4.7. Kaders

4.7.1. Veiligheid

Met het doen van een Verzoek tot Deelname verklaart Gegadigde te beschikken over een informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan de norm NEN-ISO/IEC 27001, of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem, met als toepassingsgebied het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van een DMS/RMA.

Een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem kan zijn:

- Een daaraan gelijkwaardig internationaal erkend certificaat dat qua aard en inhoud overeenstemt met NEN-ISO/IEC 27001 27001 (bijvoorbeeld NEN 7510 of PCI DSS, of;
- Een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem, aangetoond met een beschrijving van de informatiebeveiligingsmaatregelen waarin alle onderdelen van de NEN-ISO/IEC 27001 zijn uitgewerkt en waarvan een externe auditor in een assurance rapport heeft vastgesteld dat deze gelijkwaardig zijn aan NEN-ISO/IEC 27001. Deze maatregelen dienen ieder jaar te worden getoetst door een externe auditor.

4.7.2. Duurzaam

De gemeente Amsterdam heeft als taak om duurzaamheid te stimuleren en te faciliteren. Marktpartijen dienen duurzaam ondernemen te hebben geborgd in hun onderneming met een ISO-14001-certificering of EMAS-registratie, of daaraan gelijkwaardig: door het overleggen van de volgende gelijkwaardig geachte bewijsmiddelen:

- de sociale en milieuparagraaf in het jaarverslag van Gegadigde, of;
- beleidsdocument duurzaamheid: waaruit blijkt wat het duurzaamheidsbeleid van Gegadigde inhoudt en hoe vaak het wordt geactualiseerd.

4.7.3. Specifieke kaders

Bij de gemeente Amsterdam zijn de volgende tien IV kaders van toepassing:

- Richtlijn 1 Informatievoorziening is van de business;
- Richtlijn 2 Informatievoorziening wordt in stedelijke samenhang en kaders vormgegeven;
- Richtlijn 3 Informatiediensten worden hergebruikt en gedeeld;
- Richtlijn 4 Gegevens worden hergebruikt en gedeeld;
- Richtlijn 5 Informatiediensten moeten veilig en betrouwbaar zijn;
- Richtlijn 6 De kosten van de Informatievoorziening worden altijd afgezet tegen nut en noodzaak;
- Richtlijn 7 Informatie wordt vastgelegd en verwerkt op basis van Europese, landelijke en Open
Standaarden;
- Richtlijn 8 ICT is binnen de gemeente verantwoordelijk voor de regie op de ICT-infrastructuur;
- Richtlijn 9 Informatiediensten worden door Amsterdam geregistreerd, maar door de markt uitgevoerd;
- Richtlijn 10 Informatievoorziening realiseren we middels bewezen oplossingen.

Zie ook <https://intranet.amsterdam.nl/kennis-beleid/bedrijfsvoering/informatie/iv-beleid/10-iv-kaders/>

5. Procedure marktverkenning

5.1. Open marktverkenning

De gemeente Amsterdam voert een open marktverkenning uit. Hierbij wordt deze marktverkenning bekendgemaakt op TenderNed. De reden is dat de gemeente zoveel mogelijk inbreng van marktpartijen wil ontvangen, en wil vaststellen welke marktpartijen geschikt zijn om deze opdracht uit te voeren.

5.2. Randvoorwaarden

Randvoorwaarden bij deze marktverkenning zijn:

- Deelname aan de marktverkenning is vrijwillig en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van kosten.
- Aan de in deze marktverkenning verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Dit geldt voor de gemeente Amsterdam en voor marktpartijen.
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktverkenning kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. Dienst Gemeente Amsterdam zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- Door deelname aan deze marktverkenning stemt de marktpartij er mee in dat de door haar verstrekte informatie door de gemeente Amsterdam kan worden gebruikt in het vervolgtraject.

5.3. Werkwijze

De procedure voor de marktverkenning is:

1. Publicatie van de open marktverkenning via TenderNed op 22 december 2021;
2. Geïnteresseerden kunnen tot 10 januari, 14:00 uur schriftelijk vragen stellen via de berichtenmodule van TenderNed;
3. De gemeente Amsterdam zal de ontvangen vragen in een Nota van Inlichtingen 17 januari 2022 via de TenderNed berichtenmodule beantwoorden;
4. Sluiting van de beantwoording van de vragen in deze marktverkenning is op 21 januari, 14:00 uur;
5. De gemeente kiest maximaal vijf ondernemingen om de antwoorden op de vragen in deze marktverkenning mondeling toe te lichten. De gemeente kan nadere vragen stellen over de gegeven antwoorden.
6. De reacties op en de resultaten van de marktverkenning worden vastgelegd in een geanonimiseerd verslag, het verslag zal geen commercieel gevoelige informatie bevatten. Het verslag wordt verstuurd via de TenderNed berichtenmodule naar alle ondernemingen die hebben deelgenomen aan de marktverkenning.

5.4. Planning

Activiteit	Planning
Publicatie marktverkenning op TenderNed	22 december 2021
Vragen stellen over de marktverkenning tot	10 januari, 14:00 uur
Beantwoorden vragen	17 januari, 16:00 uur
Indienen antwoorden geïnteresseerden	21 januari 2022, 14:00 uur

Beoordelen antwoorden geïnteresseerden	21 – 27 januari
Publiceren geanonimiseerd verslag	1 februari

Geïnteresseerden kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontlenen. De gemeente Amsterdam behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktverkenning te staken.

6. Vragen aan marktpartijen

Hieronder staan twaalf vragen, wij verzoeken u deze vragen te beantwoorden. Als een vraag toelichting behoeft dan kunt u hierover tot 10 januari 2022, 14:00 uur een vraag .

6.1. Vragen

Vraag 1: Informatie over uw onderneming:

- a. Naam van uw onderneming, als er sprake is van een samenwerkingsverband, alle namen van de deelnemende ondernemingen;
- b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
- c. Belangrijkste activiteiten van uw onderneming, in relatie tot het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van DMS/RMA systemen;
- d. Beschikt uw onderneming over een informatiebeveiligingssysteem (zie par.
- e. Beschikt uw onderneming over een duurzaamheidssysteem (zie par.

Vraag 2: Hoe onderscheidt uw onderneming zich ten opzichte van uw concurrenten?

Vraag 3: Welke referenties heeft u van beheer, onderhoud en doorontwikkelings opdrachten?

Vraag 4: Geef een beschrijving op hoofdlijnen hoe u het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco wil vormgeven uitgaande van de behoeften en doelstellingen van de gemeente en binnen één geïntegreerde overeenkomst.

Vraag 5: Geef aan wat uws inziens de complexiteit(en) van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco zijn.

Vraag 6: Hoe zou u de (maatwerk) koppelingen kunnen realiseren. Welke standaard tools/hulpmiddelen/applicaties gebruikt u hiervoor. De Gemeente beschikt, conform de IT Inkoopvoorwaarden (VNG GIBIT 2020), over de rechten van de maatwerkkoppelingen, hoe verhouden die zicht tot de ingezette standaard tools/hulpmiddelen/applicaties.

Vraag 7: Hoeveel tijd schat u nodig te hebben om de beheer, onderhoud en doorontwikkelingsprocessen in te richten en met de uitvoering daarvan te kunnen starten?

Vraag 8: Gevraagd wordt naar een aanzet tot een prijsmodel waarbij het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco zijn vastgelegd. Wat zijn de belangrijke kostenfactoren voor het beheer, onderhoud en doorontwikkeling?

Vraag 9: Wat heeft U van de gemeente nodig voor een succesvolle uitvoering van het beheer, onderhoud, doorontwikkeling en samenwerking en wat moet daartoe volgens u in de overeenkomst worden opgenomen?

Vraag 10: Welke beveiligings- en privacy punten zijn belangrijk bij het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van het DMS/RMA Alfresco

Vraag 11: In de standaard verwerkersovereenkomst van de gemeente wordt o.a. gesteld dat de opdrachtnemer jaarlijks een audit of TPM: een ISAE 3402 type 2 rapport levert, waarmee een onafhankelijke externe auditor rapporteert over de opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen. Heeft u hier ervaring mee?

Vraag 12: Hoe kunnen de gemeente en de opdrachtnemer invulling geven aan het realiseren en vernieuwen van de samenwerking (harde en zachte kanten) tijdens de looptijd van de Overeenkomst?