

Inhoudelijke motivatie

De gemeente wil de werkzaamheden met betrekking tot het functioneel beheer van de makelaar voor de toekomst uitbesteden aan een leverancier met veel kennis van de makelaar en het gemeentelijke applicatielandschap en hieronder zijn de eisen beschreven waaraan moet worden voldaan.

Eisen:

- 1) Inrichting autorisaties (Gebruikers invoeren en afmelden)
- 2) Advisering over en uitvoer updates van de makelaar
- 3) Het oplossen en adviseren bij storingen of gebruikerswensen
- 4) Voeren van regie
- 5) Verzorgen van communicatie en rapportages
- 6) Inschrijver beschikt over veel technische kennis
- 7) Periodiek opschonen
- 8) Algemene voorwaarden en certificeringen

Ad1) inrichting autorisaties

In de makelaarsuite moeten nieuwe gebruikers toegevoegd worden en gebruikers afgevoerd worden. De gemeente eist van inschrijver dat periodiek proactief functioneel beheer uitgevoerd wordt en rechtstreeks gecommuniceerd wordt met de functioneel beheerders en of informatiemanagers van de gemeente. In bepaalde situaties kan het wenselijk zijn dat de medewerker van inschrijver, met inachtneming van RIVM richtlijnen, fysiek aanwezig is bij de gemeente.

Het aantal functioneel beheerders die daadwerkelijk met autorisaties binnen de makelaar te maken hebben is gering. Voordat daadwerkelijk opdracht gegeven wordt aan de extern functioneel beheerder van de makelaar (inschrijver) is voor de kritieke mutaties al een intern proces doorlopen met formulieren, toestemming van leidinggevend en interne vastlegging in Topdesk. Omdat het gemeentespecifieke processen, besluitvorming en procedures betreft, is het een eis dat inschrijver aantoonbare ervaring met vergelijkbare werkzaamheden binnen gemeenten heeft.

Ad2) Advisering over en uitvoer van updates van de makelaar

Ongeveer 4 keer per jaar verschijnt er een release voor de makelaarsuite. Dit willen we via een jaarkalender aan het begin van het jaar in kunnen plannen. De inschrijver maakt dan een beknopt advies over de impact van de update voor een ICT-adviesorgaan (CAB) binnen de gemeente. Deze zal een besluit nemen over de planning en de inhoudelijke impact van de updates. Na een positief besluit van het CAB zal inschrijver de updates uitvoeren en na de update kwaliteitscontroles uitvoeren. Hierbij dient de kwaliteit van de data in de makelaarsuite vergeleken te worden met de kwaliteit van de data in aangesloten applicaties. Hierdoor kan inschrijver aantonen dat de data over het applicatielandschap consistent is. Het aan kunnen tonen van deze consistentie in het applicatielandschap na het uitvoeren van een update is een eis die gesteld wordt aan de inschrijver.

Ad3) Het oplossen en adviseren bij storingen of gebruikerswensen

Functioneel beheerders kunnen voor storingen en het bespreken van RFC's rechtstreeks afstemmen met de inschrijver die de problemen oplost en daarover rapporteert. Tevens kan inschrijver regie voeren bij werkzaamheden die de applicatie raken en certificaten vervangen en of koppelingen leggen. Hiervoor is het noodzakelijk dat inschrijver ervaring heeft met ITIL en BSL. De gemeente verwacht van inschrijver dat de inschrijver korte lijntjes heeft, snel kan schakelen en flexibel inzetbaar is.

In geval van calamiteiten dient inschrijver ook buiten kantooruren bereikbaar en inzetbaar te zijn.

Ad4) Voeren van regie

De makelaar is een spin in het web waar landelijke voorzieningen en diverse applicaties op aangesloten zijn.



Als hier problemen ontstaan dan is het niet altijd op voorhand duidelijk in welke richting (en bij welke leverancier) er een oplossing gezocht moet worden. Het is daarom voor de gemeente van belang dat inschrijver vanuit een onafhankelijke rol regie kan voeren op het oplossen van problemen. Bij grote problemen is het zelfs zeer wenselijk dat een medewerker van inschrijver dedicated op het oplossen van een probleem wordt gezet als eerste (en enige) aanspreekpunt naar alle betrokken leveranciers en gemeente.

Ad 5) Verzorgen van communicatie en rapportages

De inschrijver dient maandelijks rapportages op te leveren van de werkzaamheden die verricht zijn en bij een incident of onregelmatigheid direct in contact te treden met de gemeente.

Ad6) Inschrijver beschikt over veel technische kennis

De inschrijver dient over veel kennis te beschikken van het gemeentelijk applicatielandschap en over voldoende technische kennis te beschikken om problemen snel en adequaat op te kunnen lossen. Als technische problemen bij een toeleverancier of op de makelaar aangesloten applicatie blijkt te liggen dan dient inschrijver in de communicatie naar die leveranciers op te komen voor de belangen van de gemeente. Het is daarom belangrijk dat de inschrijver onafhankelijk is van de leveranciers van de makelaar.

Het is tevens een wens dat technische problemen zoveel mogelijk door inschrijver zelf opgelost kunnen worden. Inhoudelijke technische kennis van de systemen van de grote gemeentelijke leveranciers en landelijke voorzieningen is dan ook een eis.

Ad 7) Periodiek opschonen

De logging van de makelaar dient periodiek opgeschoond te worden zodat de performance van de makelaar optimaal blijft. Hierbij is het van belang dat deze acties periodiek plaatsvinden buiten kantoor tijden omdat tijdens het opschonen het berichtenverkeer uitgezet moet worden. De inschrijver dient deze werkzaamheden uit te voeren buiten kantoor tijden voor de gemeente.

Ad 8) Algemene voorwaarden en certificeringen

De inschrijver dient GIBIT 2020 te accepteren en minimaal te beschikken over de volgende ISO certificeringen: ISO 27001, ISO 9001, ISO 14001 en ISO 20000, daarnaast moet kennis aanwezig zijn en moet inschrijver werken volgens ITIL en BSL.

De dienstverlening van inschrijver dient schaalbaar te zijn. Dit betekent dat inschrijver het contractueel mogelijk maakt om de dienstverlening per maand op te schalen of af te schalen afhankelijk van de behoefte van de gemeente.

Aanbestedingsstrategie

De gemeente heeft de indruk dat er één organisatie is die ervaring heeft met de uitvoering van functioneel beheer makelaarsuite op de manier zoals de gemeente die voor ogen heeft en deze dienstverlening kan bieden. Door middel van deze vooraankondiging wil de gemeente de markt consulteren in hoeverre er meerdere partijen zijn die deze dienstverlening kunnen aanbieden. Indien geen verzoeken tot deelneming worden ontvangen zal conform artikel 2.32 van de Aanbestedingswet 2012 gegund worden.

-

