

Model Programma van Eisen

voor een geïntegreerd

Document Management Systeem



Over dit document

Dit document is een hulpmiddel bij het opstellen van een Programma van Eisen (PvE). Zoals ieder model, moet het op maat worden gemaakt. Klakkeloos dit programma van eisen overnemen geeft geen garantie voor een goed PvE om in uw eigen organisatie in te zetten bij een aanbesteding.

Wel kunnen uit dit document de indeling en andere bruikbare elementen worden overgenomen. De indeling is voor iedere organisatie bruikbaar, waarbij zelf de prioriteiten moeten worden bepaald.

Dit document heeft nog meer in zich: het omschrijft waarom bepaalde aspecten onderdeel moeten uitmaken van een PvE en op welke wijze ze moeten worden omschreven.

In dit document bundelt Digital display meer dan tien jaar ervaring op het terrein van aanbesteden van documentmanagementsystemen. We wensen u veel succes om de aanbesteding zelf op te pakken. Mocht u hulp nodig hebben, dan kunt u ons altijd bellen of mailen.

Inhoud

1.	Inleidende hoofdstukken.....	3
1.1	De Inleiding.....	3
1.2	Achtergrond en organisatie.....	3
1.3	Afdeling X.....	3
1.4	Organisatie Documentaire Informatie Voorziening (DIV).....	3
1.5	Projectorganisatie.....	3
1.6	Project x.....	3
2	Beschrijving van de ICT-situatie.....	3
2.1	Inleiding.....	3
2.2	Netwerkinfrastructuur.....	3
2.3	Kantoorautomatisering.....	4
2.4	Applicaties.....	4
2.5	Internetconnectie.....	4
2.6	Remote Access.....	4
3	Eisen DMS.....	5
3.1	Referenties.....	5
4	Algemene eisen.....	6
5	Gebruikersinterface.....	8
6	Toegang en beveiliging.....	9
7	Functionele eisen documentmanagement	10
8	Functionele eisen recordmanagement	13
9	Functionele eisen beheer fysieke objecten.....	13
10	Functionele eisen workflowmanagement.....	14
11	Functionele eisen webcontentmanagement (optioneel).....	16
12	Functionele eisen portal (optioneel).....	17
13	Technische eisen	18
14	Rapportages en managementinformatie.....	19
15	Implementatieplan of proof of concept.....	20
15.1	Opbouw en verplichte onderdelen implementatieplan.....	21
15.2	Inhoud proof of concept	21
16	Change management & Training.....	22
16.1	Training	22
17	Kaders voor Service Level Agreement.....	23
17.1	Componenten	23



1. Inleidende hoofdstukken

1.1 De Inleiding

Geef aan waarom uw organisatie heeft besloten tot de aanschaf van een Document Management Systeem (DMS) en welke doelstellingen de organisatie daarmee wil bereiken.

Geef verder aan hoe het Programma van Eisen zich verhoudt tot de offerteaanvraag, welke onderdelen in de offerteaanvraag zullen worden behandeld en welke in dit PvE.

Geef aan hoe het PvE is opgebouwd en welke elementen zullen worden behandeld.

1.2 Achtergrond en organisatie

Geef hier een algemene omschrijving van uw organisatie.

Geef aan wat de primaire taken van uw organisatie zijn, geef aan hoeveel medewerkers voor uw organisatie werken, op hoeveel verschillende locaties, wat de omvang van de klantenkring is en voeg een overzichtelijk organogram toe.

1.3 Afdeling X

Geef een beschrijving van de afdeling en onder wier verantwoordelijkheid de implementatie van het DMS wordt uitgevoerd.

1.4 Organisatie Documentaire Informatie Voorziening (DIV)

Geef een omschrijving van de DIV-organisatie (of onder welke andere naam ook deze in uw organisatie is benoemd) en het archief en hoe deze in de organisatie zijn ingebed. Geef weer wat de primaire taken zijn van de DIV-organisatie.

Geef (indien van toepassing) aan welke andere organisatieonderdelen in de organisatie een rol spelen in het beheer van informatie (b.v. cartografie of de bibliotheek).

1.5 Projectorganisatie

Geef een korte omschrijving van de projectorganisatie die de implementatie van het DMS ter hand neemt. Geef aan welke andere projecten of implementaties worden doorgevoerd die mogelijk raakvlakken hebben met het DMS-project.

Geef kort weer wat de structuur van projectorganisatie is.

1.6 Project x

Geef per project een uitputtende omschrijving van de projectdoelstellingen. Duidelijk moet zijn wat het project in algemene zin wil bereiken, wat de uitgangspunten zijn, maar ook hoe dat bereikt moet worden en wat het gewenste resultaat is.

2. Beschrijving van de ICT-situatie

2.1 Inleiding

Geef kort aan wat dit hoofdstuk beschrijft en uit welke onderdelen het bestaat (netwerk, remote access, internet verbinding, applicaties, kantoorautomatisering, enz.).

Geef kort aan hoe de huidige ICT-situatie is gegroeid en hoe de organisatie rond de ICT-strategie en -middelen eruit ziet. Belangrijk is bijvoorbeeld of en hoe de centrale sturing is georganiseerd. Daarnaast is het belangrijk aan te geven welke projecten er lopen. Als er projecten lopen, moet u de aard, de doelen, de uitgangspunten en de opbouw van deze projecten schetsen (zie ook 2.5).

2.2 Netwerkinfrastructuur

Geef aan over wat voor netwerkinfrastructuur uw organisatie beschikt. Denk daarbij aan zaken als:

- welk ethernet wordt toegepast;
- wat voor soort switches worden gebruikt;

- of hubs worden gebruikt;
- wat voor bekabeling wordt toegepast;
- hoe de SER's met de MER's zijn verbonden;
- hoe die zich verhouden tot de switches;
- hoe de verbinding is met de werkplekapparatuur;
- of er nevenlocaties zijn;
- wat voor verbinding er loopt tussen eventuele nevenlocaties en de hoofdlocatie.

Overzicht verbindingen

Locatie	Verbindingen met hoofdlocatie	Capaciteit

De reden voor deze uitputtende informatie over netwerkinfrastructuur is dat aan de inschrijvers eisen gesteld worden voor de reactieperformance van de applicatie.

Geef aan wat mogelijke toekomstige ontwikkelingen zijn over de netwerkinfrastructuur.

2.3 Kantoorautomatisering

Geef een korte weergave van de kantoorautomatisering via bijvoorbeeld onderstaande tabel. Denk aan Word, Excel, Acrobat, Outlook, AutoCAD, Smartdocuments, enz.

Naam & versie	Leverancier	Besturings-systeem	Database	Citrix	Aantal users

Geef aan wat de verwachte toekomstige ontwikkelingen zijn over de kantoorautomatisering.

2.4 Applicaties

Geef een korte beschrijving van de belangrijkste centrale applicaties als het financiële systeem, het personeelssysteem, het rapportagesysteem, het huidige postregistratiesysteem, de huidige scansoftware, CMS, enz. Applicaties op stand alones of met een enkele gebruiker of waarmee geen enkele relatie met het DMS is te verwachten, behoeven niet te worden vermeld.

Een relatie kan vrij minimaal zijn, bijvoorbeeld: in het personeelssysteem wordt een snelkoppeling geplaatst en door daarop te klikken wordt het DMS geopend en wordt de gebruiker direct naar het juiste personeelsdossier geleid. Voor het opsommen van de applicaties kan onderstaande tabel worden gebruikt. Het gebruik van de tabel spreekt voor zich. In de kolom "Type" vermeldt u of de applicatie webbased is of dat sprake is van client-server (of anders).

Naam	Applicatie	Type	Database	Citrix	Aantal users

Geef aan wat mogelijke toekomstige ontwikkelingen zijn over deze applicaties.

2.5 Internetconnectie

Geef kort aan wat voor soort internetverbinding er is. Hoe is deze opgebouwd en geïmplementeerd en van wie deze wordt afgenomen.

2.6 Remote Access

Geef aan hoe remote access is geregeld. Dit is belangrijk als in uw organisatie veel thuis of in het veld wordt of dat daar plannen voor zijn.

3. Eisen DMS

Het opstellen van de eisen voor het DMS kan op verschillende manieren. Vaak wordt gebruik gemaakt van gesloten vragen. Doorgaans wordt door de inschrijver op iedere vraag met volmondig “JA” beantwoord en moet een toelichting (die niet altijd is gevraagd), uitsluitend geven over de reikwijdte van dat “JA”. Vaak leidt een gesloten opzet ook tot een enorm aantal vragen. In dit model-PvE gebruiken we dan ook van open vragen. De inschrijver moet de vragen beantwoorden in maximaal 150 woorden, tenzij anders aangegeven.

In de inleiding bij de eisen is het belangrijk aan te geven hoe de keuze van de leverancier wordt bepaald. Dit Programma van Eisen waardeert het antwoord op elke vraag (eis) met een score tussen de één en de tien. Ook wordt gewogen hoe zwaar die score meetelt in het geheel. De wegingsfactor is ook een getal tussen de één en tien. Het juist inschatten van de hoogte van een wegingsfactor is specialistisch werk en verschilt per organisatie.

In dit PvE staan verspreid in kaders ook algemene eisen vermeld die niet worden gewogen of van een score worden voorzien. Deze eisen zijn ‘knock out’-eisen en kunnen niet ter discussie worden gesteld. Het gaat doorgaans om eisen waarbij het gaat om het gedrag van de leverancier, de samenstelling van de antwoorden of de te volgen procedure. Voorbeelden hiervan zijn dat de leverancier moet meewerken aan een goede overdracht of bereid moet zijn mee te werken aan een trainingsprogramma. Als een leverancier niet aan deze eisen voldoet, volgt de zogenaamde knock-out.

Er is altijd een kleine groep eisen die bekend staat als de harde eisen. Deze eisen krijgen de wegingsfactor tien en de leverancier moet hierop een score behalen van minimaal zes. Als een van deze eisen minder dan een zes scoort, betekent dat een knock-out. Een antwoord op een harde eis mag overigens best ‘customized’ (maatwerk) zijn of een zogenaamde ‘work around’. Het is belangrijk de harde eisen te beperken tot bijvoorbeeld een top tien. In het PvE is het goed deze eisen uit te lichten door de tekst vetgedrukt te maken en in de inleiding bij de eisen van het DMS deze apart te benoemen. Bij deze eisen kan worden gedacht aan bepaalde certificering, de realisatie van een verbinding met een portal, basiscomponenten van de applicatie (DMS, RMA, WCM, WFM), de relatie met het netwerk, citrix, enz.

Een belangrijke eis is dat de voorkeur wordt gegeven aan oplossingen en producten die “proven technology” of “commercial off the shelf” zijn.

Wanneer is dat zo:

- als het standaardfunctionaliteit betreft
- als iets al eerder bij minimaal drie andere vergelijkbare klanten is geïmplementeerd

Veel DMS'en bestaan uit verschillende modules. Het is verstandig vooraf te vragen:

- uit welke modules de applicatie bestaat
- welke modules onderdeel uitmaken van de aanbidding.

Daarnaast is het is verstandig om bij de eisen te vragen aan te geven welke functionele eis middels welke module wordt gerealiseerd. Dit geeft namelijk een goed inzicht in hoe het systeem in elkaar zit. Belangrijk is om daarnaast te verzoeken om aan te geven welke modules mogelijkerwijs wel aangeschaft kunnen worden, maar geen onderdeel uitmaken van de aanbidding. Dit biedt inzicht in hoe de applicatie aan zou kunnen sluiten bij mogelijke toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie.

3.1 Referenties

Referenties zijn belangrijk. Contact met andere, vergelijkbare organisaties waar dezelfde applicatie is geïmplementeerd kan een goed beeld geven van de houding van de leverancier en hoe deze bijvoorbeeld omgaat met meerwerk. Het is belangrijk aan te geven dat aan de kwaliteit van de referenties veel waarde wordt gehecht. Veel leveranciers werken met standaardreferenties, die ze bij elk PvE opnieuw ophoesten, terwijl je juist een referenties wilt van een vergelijkbare organisatie, die voor vergelijkbare problemen een oplossing heeft gezocht.

Het verdient tenslotte aanbeveling zelf bij minstens één, maar liever nog bij twee referenties op bezoek te gaan en hun verhaal (ook over de leverancier) goed aan te horen.

4. Algemene eisen

Hoe onderstaande lijst te benaderen.

Niet alle eisen zijn voor elke organisatie even relevant. Niet-relevante eisen kunnen worden weggelaten. Met onderstaande lijst kan het grootste deel van het PvE worden bepaald. Verder moet uw organisatie zelf bepalen wat de waardering van een eis is.

De algemene eisen hebben betrekking op:

- de kwaliteit van de generieke aspecten
- de toekomstvastheid en functionele levensduur
- het voldoen aan open standaarden.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Licht de mate toe waarin de aangeboden oplossing bestaat uit een bewezen, standaardapplicatie(s) (o.a. proven technology, commercial off the shelf).	<i>Zie boven</i>	10
	Geef aan in hoeverre de applicatie een naadloos geïntegreerde suite is, gebruikmakend van één centrale repository waarin alle documenten en objecten worden opgeslagen, voor: <ul style="list-style-type: none"> • document beheer en opslag • record management • workflow management • web content management • portal functionaliteit 	<i>Kies de basiscomponenten die gewenst zijn.</i>	10

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	In welke mate heeft de producent/inschrijver een toekomstgericht beleid voor het onderhouden, opwaarderen en vernieuwen van de applicatietechnologie (nieuwe versies). Geef daarbij aan in hoeverre de bestaande gegevens onder beheer van de applicatie toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit.		
	In hoeverre heeft de applicatie een open architectuur, gebaseerd op open en de facto standaarden.		
	Welke 'Open Standaards' ondersteunt de applicatie? Geef van de volgende 'Open Standaards' expliciet aan welke ondersteund worden: <ul style="list-style-type: none"> • W3C (o.a. html 4.0, http, SOAP etc.) • WfMc afspraken • XML-protocollen (b.v. StuF)? 		
	In welke mate voldoet de applicatie aan de actuele versie van StUF en blijft het daaraan voldoen?		
	Geef een volledige lijst van de systemen waarmee uw DMS applicatie een standaard interface heeft.		
	Geef aan in hoeverre de applicatie <i>single sign on</i> ondersteunt op basis van bijvoorbeeld Active Directory.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<i>Single sign on</i> betekent dat geen aparte inlogprocedure voor de applicatie nodig is indien men toegang heeft tot de Directory Service.	<i>Geef aan welke gebruikersregistratie de organisatie gebruikt. Bepaal of uw organisatie van single sign on gebruik kan of wil maken.</i>	
	Toon aan in welke mate de applicatie modulair van opzet is. Geef aan in hoeverre het mogelijk is dat alleen de modules aangeschaft en gebruikt hoeven te worden die primair nodig zijn.		
	Geef aan in welke mate gebruik wordt gemaakt van modules en applicaties van derden.		
	Geef de mate van schaalbaarheid van de applicatie aan. Onder schaalbaarheid wordt verstaan de mogelijkheid dat – zowel door autonome groei als door het realiseren van nieuwe projecten – het gebruik van het DMS toeneemt. Geef in een toelichting aan wat de consequenties zijn van een wijziging in de omvang van de levering (zowel ten aanzien van software als van diensten) in termen van de condities en de prijs van de levering.		
	De organisatie wil de mogelijkheid hebben om via een landkaart documentaire informatie te ontsluiten. De inschrijver dient daarom aan te geven in hoeverre de applicatie geografische informatie kan koppelen met de documenten en dossiers in het DMS.	<i>Voeg eventueel toe welke applicatie wordt gebruikt om geografische informatie te beheren. Dit is een vergaande keus. Lang niet alle organisaties willen zover gaan.</i>	

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Welke mogelijkheden zijn er voor ondersteuning van de applicatie- én data-integratie met andere applicaties en databases van de organisatie?		
	In welke mate is de applicatie aanpasbaar via parameters?	<i>Is de schermindeling bijvoorbeeld flexibel en af te stemmen op de wens van de gebruiker? Deze eis kan uiteraard verder verfijnd worden.</i>	
	Geef aan hoe de applicatie is ingericht om de conversie van andere applicaties (al aanwezige documentmanagement- of postregistratiesystemen) af te handelen. Welke ervaringen heeft u op dit gebied?	<i>Dit is altijd complexe materie. Zaak is hierbij te melden, welke software in huis is.</i>	
	In hoeverre maakt het inrichten van een blijvende acceptatie- en/of testomgeving deel uit van de implementatie.		
	Geef aan hoe de applicatie het scannen van documenten ondersteunt. Welke software, merken en type scanners?	<i>Niet alle DMS systemen werken hetzelfde. Soms is het scannen volledig geïntegreerd, soms is het een separate applicatie. Deze eis dient aangepast te worden op de eigen situatie.</i>	
	Geef aan hoe u omgaat met de in hoofdstuk 3 genoemde toekomstige ontwikkelingen (meer dan 150 woorden mogelijk).		

5. Gebruikersinterface

De gebruikersinterface zorgt ervoor dat gebruikers efficiënt en effectief kunnen werken met het DMS. Om de acceptatie van het DMS te vergroten is gebruiksvriendelijkheid belangrijk. Het DMS moet voor gebruikers zoveel mogelijk op de achtergrond functioneren door integratie met de kantoorautomatisering.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<p>De inschrijver dient aan te geven in welke mate de applicatie de mogelijkheid heeft om:</p> <ul style="list-style-type: none"> Web-based clients te gebruiken, en De applicatie naadloos te integreren met de kantoorautomatisering, inclusief bestandsbeheersoftware (bijvoorbeeld Windows Verkenner). <p>Meer dan 150 woorden is toegestaan.</p>	<p><i>Als de organisatie geen webbased wil (wat voor thuiswerken wel wenselijk is) dient dat uit de eis te worden verwijderd.</i></p> <p><i>Onder kantoorautomatisering kunnen ook applicaties t.b.v. sjabloonopmaak en technische tekeningencreatie worden verstaan, maar dan dient rekening te worden gehouden met het feit dat deze eis vetgedrukt is. Bepaalde vormen van KA die geen harde eis zijn kunnen in een separate eis worden opgenomen.</i></p>	10
	<p>Toon aan dat de applicatie beschikt over een Nederlandstalige, in de applicatie geïntegreerde (contextgevoelige) handleiding voor gebruikers. En dat de applicatie beschikt over Nederlandstalige of Engelstalige, in de applicatie geïntegreerde handleidingen voor applicatiebeheerders en technisch beheerders.</p>	<p><i>Veel systemen vinden een oorsprong in het buitenland (b.v. Verenigde Staten) of maken gebruik van modules of technologie van derden, die uit het buitenland komen. Deze eis dient om die reden te worden opgenomen en moet ook gelden voor bijvoorbeeld de helpfunctie en gebruikershandboeken. Voor het technisch beheer, zou het afdoende kunnen zijn te eisen dat de technische handboeken in het Engels beschikbaar zijn.</i></p>	

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<p>In hoeverre biedt de applicatie de mogelijkheid om documentatie van de organisatie en handleidingen toe te voegen aan de helpfunctie?</p>		
	<p>In hoeverre beschikt de applicatie over een volwaardige Nederlandstalige userinterface?</p>		10
	<p>In welke mate is de opbouw van de velden in de user interface logisch? Worden de structuren voor presentatie of verwerking door de applicatie consequent en consistent gebruikt?</p> <p>Geef in de toelichting aan volgens welke (logische) principes de user interface is opgebouwd.</p> <p>Geef aan in hoeverre de gebruiker zelf in staat is de user interface in te richten.</p> <p>Maak eventueel gebruik van screendumps om een en ander te verduidelijken</p>		
	<p>Geef aan in hoeverre de onderdelen van de applicatie (inclusief modules en applicaties van derden) dezelfde 'look & feel' hebben.</p>		

6. Toegang en beveiliging

Vaak is de wens dat een DMS moet bijdragen een transparantie van de organisatie, zowel intern als extern. Tegelijkertijd dient de beschikbare informatie goed beheerst te worden, zodat concepten of vertrouwelijke besluiten niet direct op straat komen te liggen. Het is dus van belang dat de toegang goed wordt gecontroleerd en op de juiste manier wordt beveiligd. Hiertoe dient de applicatie toegangs- en beveiligingsfunctionaliteiten te hebben en te beschikken over niet-muteerbare audit-trail functionaliteit. Elke organisatie moet voor zich zelf bepalen hoe strikt de beveiliging en toegang dient te worden geregeld.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<p>Geef aan in welke mate de applicatie de gebruiker autorisatie verleent op basis van (een combinatie van):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De naam van de gebruiker en/of; • De groep waartoe een gebruiker behoort en/of; • De rol die hij/zij vervult en/of; <p>Een persoonsgebonden sleutel (informatie en/of kenmerken waarmee iedere gebruiker zich uniek kan identificeren (password)).</p>		
	<p>Toon aan dat de applicatie minimaal vier niveaus van toegang tot dossiers en documenten ondersteunt, namelijk: creëren, lezen, wijzigen (schrijven) en verwijderen.</p>		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<p>Geef de mate aan waarin de applicatie de mogelijkheid biedt om een gebruiker te laten bepalen welke andere gebruikers of groepen gebruikers toegang krijgen tot dossiers en documenten en/of processen, waarvoor deze andere gebruiker verantwoordelijk is.</p>		
	<p>Geef aan in hoeverre de applicatie het gebruik van elektronische handtekeningen en parafen ondersteunt. Geef in de toelichting aan welke technologieën worden ondersteund en in welke mate (meer dan 150 woorden toegestaan).</p>		
	<p>In hoeverre ondersteunt de applicatie het gebruik van hardwarematige sleutels (digipass, smartcard, biometrische identificatie, etc.).</p>	<p><i>Biometrische identificatie als een vingerafdruk maakt een systeem het meest waterdicht. Dan weet je namelijk zeker dat een persoon lijfelijk aanwezig is geweest bij besluitvorming en dat niet een pincode is afgestaan aan een secretaresse of plaatsvervanger.</i></p>	
	<p>Geef aan in hoeverre het mogelijk is om rechten aan groepen of rollen toe te kennen voor werkprocessen, categorieën dossiers of documenten. En of deze categorieën aan de hand van metadata gegevens bepaald kunnen worden.</p>		

7. Functionele eisen documentmanagement

Het Document Management deel is het belangrijkste onderdeel van het DMS. Veel eisen komen dan ook als standaard voor. Het belang van een DMS met de mogelijkheid van dossiervorming en deze dossiers herkenbaar te kunnen laten zijn is cruciaal en kan niet genoeg benadrukt worden.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<p>Geef aan de mate waarin de applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vindt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht • de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling. 		
	Geef aan in hoeverre de applicatie een standaardvoorziening (tool) heeft voor het leesbaar presenteren van de audit-trail.		
	In hoeverre is de applicatie in staat een documentspecifiek en uniek watermerk aan een digitaal document toe te kennen.		
	Geef aan in welke mate een gebruiker in staat is een document of object te "bevriezen", waarbij schrijfrechten direct worden verwijderd en een document niet langer wijzigbaar is.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in hoeverre het mogelijk is aan documenten, dossiers (zaken), subzaken (tabbladen) en overige objecten een uniek registratienummer toe te kennen en deze verschillende nummers een voor de organisatie herkenbare nummersequentie mee te geven.		
	Geef aan in hoeverre de applicatie beschikt over een standaard component voor de registratie en routing van digitale post (meer dan 150 woorden mogelijk).		
	Geef aan in hoeverre de applicatie beschikt over de mogelijkheid van het volgen van zaakdossiers (meer dan 150 woorden mogelijk).		10
	Geef aan in welke mate met welke kantoorautomatisering een integratie bestaat.		
	Geef aan in hoeverre documenten eenvoudig kunnen worden toegevoegd aan de applicatie via integratie met de kantoorautomatisering en via een web-based client.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in hoeverre de applicatie de mogelijkheid biedt om rechtstreeks vanuit de applicatie documenten te verzenden, te ontvangen en af te drukken.		
	Geef aan in hoeverre de applicatie de mogelijkheid biedt om op eenvoudige wijze mappen en documenten te verplaatsen (bijvoorbeeld via slepen).		
	Geef aan in hoeverre digitale foto's eenvoudig kunnen worden toegevoegd aan het DMS en of standaard gebruik kan worden gemaakt van slideshows en thumbnails en welke fotoapplicaties worden ondersteund.		
	Geef de mate aan waarin de applicatie de mogelijkheid biedt om afhankelijk van het documenttype metagegevens verplicht en/of optioneel op te nemen.		
	Geef aan de mate waarin de applicatie de mogelijkheid biedt om afhankelijk van het documenttype metagegevens automatisch toe te voegen.		
	Geef aan of de applicatie de mogelijkheid biedt om metadata over te erven van: dossiers naar documenten in dat dossier dossiers naar subdossiers, en een oude versie naar een nieuwe versie van een document		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in hoeverre de applicatie om kan gaan met samengestelde documenten of meerdere bijlagen kan toevoegen aan registraties.	<i>Het komt regelmatig voor dat documenten uit meerdere onderdelen bestaan (aanbiedingsbrief, tekening, rapport, enz.), waarbij het niet praktisch is deze samen te voegen tot een enkel geheel. Desondanks geldt het geheel als één document en kan met één registratie worden afgedaan.</i>	
	Geef aan in hoeverre de applicatie het maken van ordeningsstructuren en mappenstructuren ondersteunt (meer dan 150 woorden mogelijk).		
	Geef aan of het mogelijk is verschillende metadatasetten vast te leggen op verschillende niveaus van de ordeningsstructuur.		
	Geef aan in hoeverre een dossier herkenbaar gemaakt kan worden.	<i>Veel mappenstructuren eindigen in een niveau waar zich dan de dossiers bevinden, waarin tabbladen en documenten worden opgeslagen. Het is belangrijk dat het voor de gebruiker herkenbaar is dat men binnen de ordeningsstructuur het dossierniveau is bereikt.</i>	

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan of de applicatie de mogelijkheid heeft om onderscheid te maken tussen de verschillende versies van objecten en of ook de mogelijkheid bestaat van het beheer van 'minor' en 'major' versions.	<i>Een major version is een versie, waarbij er bijvoorbeeld meer dan 100 karakters in een document worden gewijzigd of toegevoegd. De applicatie kan dan bijvoorbeeld maximaal vijf major versions bewaren en op de meest recent major version weer 10 minor versions (minder dan 100 karakter wijzigingen). Dit draagt bij aan het efficiënt benutten van de opslagcapaciteit.</i>	
	Geef aan of de applicatie beschikt over een module voor het genereren van standaardbrieven.		
	Geef aan hoe de applicatie de koppeling tussen metadata en standaardbrieven (sjablonen) ondersteunt.	<i>Al dan niet met een applicatie van derden.</i>	
	Geef aan of de applicatie een reserveringsmechanisme heeft voor objecten en dossiers om deze offline te kunnen bewerken en later weer in te brengen.		
	Hoe ondersteunt de applicatie de dossiervorming? Hoe kan een volledig dossier worden opgebouwd tijdens de afhandeling van een zaak?		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in termen van performance hoe de applicatie in staat is om te gaan met documenten die in fysieke vorm het formaat van A0 t/m A2 hebben.		
	Geef aan in welke mate de applicatie in staat is een willekeurig document om te zetten naar een PDF-bestandsformaat.		
	In hoeverre is de applicatie in staat, wanneer via een verwijzing gesprongen wordt naar een document dat inmiddels is verwijderd, een melding van dat feit (met datum verwijdering en naam van proces/persoon die dat heeft gedaan) te geven.		
	Geef aan in welke mate de applicatie in staat is om per gebruiker de meest recent bewerkte documenten te onthouden en aan te bieden.		



8. Functionele eisen recordmanagement

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan of de applicatie gecertificeerd is voor US DOD 5012.2 en/of NEN 2082. Licht toe welke certificaten van toepassing zijn		
	Geef de mate aan, waarin documentmanagement en recordmanagement geïntegreerd zijn in de applicatie		
	Geef aan de mate waarin de applicatie het archiefbeheer met behulp van een of meerdere ordeningsplannen ondersteunt.		
	Geef aan in hoeverre de applicatie de mogelijkheid heeft om zaken te verdelen in open en gesloten zaken én de mogelijkheid heeft om gesloten zaken te heropenen.		
	Geef aan welke mogelijkheden er zijn om gearchiveerde dossiers over te dragen aan andere instanties, door de mogelijkheid om de documenten en dossiers om te zetten in een formeel voorgeschreven formaat, bijvoorbeeld portable document format (PDF) en/of extensible mark-up language (XML)		
	Geef aan welke mogelijkheid er is om vernietigingstermijnen in te stellen op het niveau van: <ul style="list-style-type: none"> a. document b. dossier c. groepen dossiers d. werkproces 		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in welke mate het mogelijk is gekozen vernietigingstermijnen met terugwerkende kracht en grootschalig aan te passen.		
	Geef aan of in hoeverre het mogelijk is metagegevens van uit de applicatie verwijderde documenten en dossiers te bewaren, inclusief datum van verwijderen en connectie met de vernietigingslijst.		
	In hoeverre biedt de applicatie de mogelijkheid om in bulk documenten naar andere opslagmedia over te zetten met behoud van leesbaarheid en terugvindbaarheid.		

9. Functionele eisen beheer fysieke objecten

Veel organisaties 'gaan digitaal' maar blijven in de praktijk toch werken met groepen documenten of andere objecten die ook in fysieke staat bewaard blijven. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan documenten met fysieke kenmerken als een 'natte handtekening', zegel of watermerk. Als van onderstaande eisen maar een beperkte hoeveelheid overblijft, kunnen die toegevoegd worden onder het deel van de RM-eisen.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	In hoeverre ondersteunt de applicatie een hybride omgeving met zowel een papieren archief als een digitaal archief.		
	In hoeverre bestaat er een naadloze integratie tussen het beheer van de fysieke objecten en het RMA.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	In hoeverre beschikt de applicatie over de mogelijkheid om op fysieke objecten een uitleenadministratie bij te houden.		
	Geef aan in hoeverre de applicatie de mogelijkheid biedt om automatisch etiketten (met barcode) van de dossierregistraties en doosregistraties te kunnen printen, eventueel gebruikmakend van ingevoerde metadata.		
	Geef aan in welke mate de applicatie in staat is om in magazijnverband automatisch te bepalen waar in het magazijn plek is voor bijvoorbeeld een doos, dossier of document aan de hand van een indeling per ruimte, per kast en per plank.		

10. Functionele eisen workflowmanagement

Workflowmanagement is de automatisering van regels, procedures en processen die definiëren op welke manier welke taken door medewerkers van een organisatie worden uitgevoerd, waarbij het mogelijk is taken te prioriteren en termijnen te bewaken.

Belangrijk !!:

Er moet vooraf in de eigen organisatie (minimaal bij de leden van de projectgroep) volledige overeenstemming bestaan over wat onder de term 'WfM' wordt verstaan.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Toon aan dat de applicatie in staat is om de zaakwijze behandelgang van processen te ondersteunen (meer dan 150 woorden is mogelijk).		
	Welke mogelijkheden biedt de applicatie om: <ul style="list-style-type: none"> Voor een processtap een object goed te keuren c.q. te paraferen en/of af te keuren. Minimale, maximale, vaste en flexibele doorlooptijden voor een proces of processtap in te stellen. Te escaleren als de geplande eindtijd van een zaak overschreden dreigt te worden. Aan te geven dat bepaalde activiteiten binnen een proces niet door dezelfde medewerker mogen worden uitgevoerd (functiescheiding in relatie tot de administratieve organisatie). <p>Meer dan 150 woorden mogelijk.</p>		
	Geef aan of de applicatie de mogelijkheid heeft tot het uitdraaien van een procesbeschrijving en een visuele grafische en/of schematische weergave van het proces of deelproces. Procesbeschrijving en grafische weergave van het proces zijn ook in de applicatie raad te plegen.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<p>Geef aan of de applicatie de volgende vier routingvormen ondersteunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sequentiële routing • selectieve routing • parallelle routing • iteratieve routing 		
	<p>Geef aan hoe procescomponenten hergebruikt kunnen worden en hoe applicatiebeheerders processen eenvoudig kunnen aanpassen, parametriseren en beheren.</p>		
	<p>In hoeverre is het mogelijk een conditioneel proces in te richten, waardoor op basis van parameters en proceslogica wordt bepaald welke routing wordt gevolgd.</p>		



Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	<p>Geef aan of de applicatie het volgende ondersteunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stapelgewijze verwerking (= het achtereenvolgens uitvoeren van dezelfde taak voor verschillende zaken zonder terug te hoeven keren naar de taaklijst) • Taakgericht werken (= het achtereenvolgens uitvoeren van taken voor dezelfde zaak zonder terug te hoeven keren naar de taaklijst) 		
	<p>In hoeverre ondersteunt de applicatie de volgende toewijsprincipes die bepalen in welke volgorde taken uitgevoerd dienen te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FIFO (first-in-first-out) • EDD (earliest-due-date), en afhankelijk van zakenmerken 		
	<p>In hoeverre is het mogelijk om taken te verdelen vanuit een 'groepsbak', waarbij medewerkers zelf taken uit een groepsbak kunnen selecteren?</p>		
	<p>In hoeverre is het mogelijk om zowel een takenlijst van persoonlijke taken als van groepstaken tegelijkertijd in de userinterface weer te geven?</p>		
	<p>In hoeverre is het mogelijk in het DMS een workflow te starten door een externe trigger, bijvoorbeeld het invullen van een e-form door een klant op de portal?</p>		

11. Functionele eisen webcontentmanagement (optioneel)

Of een organisatie ook webcontentmanagement wil is een belangrijke keus. Soms dient in plaats hiervan een koppeling te worden gelegd met het bestaande contentmanagementsysteem. Webcontentmanagement moet in staat zijn het beheer en de distributie van vormgeving én informatie (content) op websites (internet en intranet) te ondersteunen. Tevens kan op die manier een directe koppeling worden gelegd tussen een website of elektronisch loket en DMS.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in welke mate content en opmaak strikt gescheiden zijn voor webcontentmanagement.		
	Geef aan in hoeverre de applicatie het maken en gebruiken van sjablonen voor het maken van webpagina's ondersteunt.		
	Geef aan of gebruikers zonder kennis van html of andere technische achtergrondkennis content kunnen creëren, beheren en publiceren.		
	In welke mate ondersteunt de applicatie gepland (dat wil zeggen: niet direct, maar in de toekomst) publiceren en depubliceren van content?		
	Geef aan of de applicatie het beheer van meerdere websites vanuit een centrale repository ondersteunt.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	In hoeverre heeft de applicatie een uitgebreid statistisch systeem of maakt hiervoor gebruik van een applicatie van derden, waarmee gebruik, pageranks, zoek- en navigatiepaden en gegevens over gebruik van de zoekmachine bewaard en geanalyseerd kunnen worden?		
	Wordt in de applicatie gebruik gemaakt van een webcontentmanagement-systeem van derden? Zo ja, welke is dat en hoe is de applicatie geïntegreerd? (gebruik van meer dan 150 woorden is mogelijk)		
	In hoeverre is het webcontentmanagement naadloos geïntegreerd met het Document Management en Record Management, waarbij deze dezelfde repository gebruiken?		
	In hoeverre kan de applicatie gekoppeld worden met het huidige webcontentmanagementsysteem?	<i>Geef hierbij aan om welke CMS het gaat.</i>	

12. Functionele eisen portal (optioneel)

Met een portal kunnen gebruikers een webpagina maken met gepersonaliseerde informatie en applicaties die zijn toegesneden op de individuele wensen. Dit kan een belangrijke rol spelen bij het nader betrekken van de klant bij het werk van de organisatie. Vooral tracking and tracing is hierbij een belangrijk gegeven.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	In hoeverre is de gebruiker in staat de portal uiterlijk en inhoudelijk te personaliseren (kanalen)?		
	In welke mate ondersteunt de applicatie het aanbieden van een profiel aan gebruikers op basis waarvan de portal (tabpagina's en kanalen) ingericht wordt? Hiermee kunnen verschillende doelgroepen informatie op maat krijgen.		
	Hebben applicatiebeheerders de mogelijkheid informatie of functionaliteit (kanalen) te 'pushen' of verplicht te stellen?		
	In welke mate biedt de applicatie extranet functionaliteit?		
	Heeft de applicatie collaboration mogelijkheden voor projectteams in een shared workspace?		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef een overzicht van de belangrijkste out-of-the-box componenten van de portal.		
	Geef aan hoe de applicatie tracking en tracing van de afhandeling van processen (workflow) ondersteunt.		
	In hoeverre heeft de applicatie de mogelijkheid om e-forms eenvoudig te ontwikkelen, in een grafische ontwikkelomgeving, deze te beheren en te gebruiken?		
	In hoeverre voorziet de applicatie in de mogelijkheid e-formulieren te behandelen als reguliere post, deze als zodanig te registreren en te archiveren.		
	In hoeverre voorziet de applicatie in de mogelijkheid om in e-formulieren ingevulde gegevens als metadata op te nemen in het DMS.		
	In welke mate voldoet de portal aan de landelijke standaarden van StUF 3.01 (EGEM aanbeveling) en blijft die daaraan voldoen?	<i>Indien de organisatie een gemeente is, gaat het hierom StUF (EGEM aanbeveling). De interprovinciale standaard is W3C.</i>	
	In hoeverre zijn de portal en het workflowmanagement naadloos geïntegreerd? In hoeverre is het mogelijk een geautomatiseerd proces te starten door een externe trigger, bijvoorbeeld het invullen van een elektronisch formulier door een klant?	<i>Indien deze eis al bij de workflow is gesteld kan die hier weg.</i>	10

13. Technische eisen

Elke organisatie heeft door de jaren heen een eigen ICT infrastructuur opgebouwd. In deze sectie dient daarom nauwkeurig gekeken worden of de eisen wel in overeenstemming zijn met de specifieke situatie.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in hoeverre de applicatie de server platformen ondersteunt.	<i>Afhankelijk van de complexiteit van een organisatie is het goed om een schematische weergave van de verschillende onderdelen van de inrichting van de ICT toe te voegen in een bijlage.</i>	
	Geef aan in hoeverre de applicatie het databaseplatform ondersteunt. Zie bijlage.	<i>Zie hierboven.</i>	
	Geef aan in hoeverre de applicatie het client platform ondersteunt.	<i>Zie hierboven.</i>	
	Geef aan in welke mate de applicatie de twee benoemde kantoorautomatisering omgevingen en de standaard webbrowser ondersteunt.	<i>Zie hierboven.</i>	
	Geef aan in hoeverre de applicatie beschikt over koppelvlakken en/of webservices, t.b.v. uitwisseling van gegevens naar en met andere applicaties.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan in welke mate de applicatie geschikt is voor een thin client principe	<i>Geef hierbij aan of de thin client bijvoorbeeld webbased moet zijn of dat het bijvoorbeeld vanuit Citrix opereert.</i>	
	Schets de technische infrastructuur van de aangeboden oplossing en licht deze toe.		
	Geef een overzicht van de responstijd van de aangeboden configuratie, gemeten over het applicatiedeel van de configuratie (dus exclusief netwerk) in een situatie van: <ul style="list-style-type: none"> • 500 concurrent gebruikers van uw applicatie; • geen andere gebruikers op dezelfde server; • een databaseomvang van 1 GB. Gebruik voor het antwoord de volgende klassen: A: minder dan 1 sec B: 1 - 2 sec C: meer dan 2 sec		
	Geef aan wat de responstijd is bij het genereren van zoekresultaten bij verschillende soorten zoekopdrachten, uitgaande van een database met een xxx aantal documenten. Gebruik voor het antwoord de volgende klassen: A: Minder dan drie seconden. B: Meer dan drie seconden. C: Meer dan zes seconden.		

14. Rapportages en managementinformatie

Een DMS moet inzichtelijk maken, wat in de organisatie gebeurt. Zowel in termen van beheer als procesmatig. Het is vaak wenselijk om direct van uit de metadata en of workflowgegevens bepaalde rapportages te kunnen draaien.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef aan de mate waarin de applicatie geschikt is voor een multiserver architectuur met load balancing.		
	<p>In hoeverre zijn adapters beschikbaar voor de meest voorkomende wijzen van informatie-uitwisseling:</p> <ul style="list-style-type: none"> Files: FTP, HTTP, LDAP; Messages: JMS, MQSeries, Oracle Advanced Queuing (AQ), SMTP/POP3; <p>Database Access: Oracle, MS-SQL Server (stored procedures PL/SQL; database triggers; tables/views)</p>		
	Geef aan wat de minimale eis is voor de hardware en het besturingssysteem voor clients en servers.		
	In hoeverre ondersteunt de applicatie het gebruik van Virtual Private Networks op basis van Secure Socket Layers (SSL) encryptie.		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Geef een volledig overzicht van de standaardrapportages die beschikbaar zijn.		
	Geef aan in hoeverre er een standaardvoorziening is voor het maken van analyses van de afhandeling van processen.		
	In welke mate bevat de applicatie een standaardvoorziening voor het maken van zelf gedefinieerde rapportages (query by example). Geef aan of deze queries in Structured Query Language (SQL) kunnen worden vastgelegd.		
	Geef aan in hoeverre de applicatie de mogelijkheid heeft periodiek vooraf gedefinieerde rapportages te maken voor verschillende soorten gebruikers (b.v. gebruiker, beheerder en management).		
	Wordt in de applicatie gebruik gemaakt van rapportagetools van derden? Indien ja, welke? Indien ja, zijn de rapportagetools onderdeel van de aanbidding?		

Nr.	Omschrijving	Toelichting	Wegingsfactor
	Toon aan dat de applicatie beschikt over standaardrapportages voor het beheer van RMA, onder meer de vernietigingslijsten.		
	Geef aan in welke mate de applicatie beschikt over rapportages die de afhandeling van taken per gebruiker, groep of proces aantonen.		

15. Implementatieplan of proof of concept

Als organisatie wens je inzicht te krijgen in de wijze waarop een inschrijver bijvoorbeeld het project gaat aanvliegen, hoeveel tijd het ongeveer gaat kosten om te implementeren, te trainen en op te leveren. Je wenst echter ook inzicht te krijgen in hoe bepaalde belangrijke eisen door de leverancier worden opgelost en hoe de applicatie er uit komt te zien.

Het is mogelijk dit duidelijk te laten worden via het inrichten van een proeftuin of “proof of concept”. Dit dient een indicatie te geven van hoe het implementatieproces bij de rest van de organisatie zou kunnen verlopen en hoe het er uit komt te zien en of de leverancier ook waar kan maken wat wordt beloofd. Bij de inschrijving is het al mogelijk hier een eerste beeld van te krijgen door de partijen een globaal implementatieplan te laten schrijven of een implementatieplan te schrijven, wat zich toespitst op het inrichten van een proof of concept, maar tegelijk wel een beeld zal geven van hoe het werkelijke implementatieplan er uit zal komen te zien. Het implementatieplan wordt nadrukkelijk meegewogen in de beoordeling. Het is goed om eisen te stellen aan de omvang van het implementatieplan: bijvoorbeeld exclusief voorblad en inhoudsopgave bestaat het plan minimaal uit 5 pagina’s en maximaal uit 8 pagina’s A4; bijlagen kunnen worden toegevoegd indien daarin kort en bondig bepaalde specifieke functionaliteiten zijn toegelicht. De opdrachtgever dient dus te bepalen, of het zien van een proof of concept gewenst is, of dat volstaan kan worden met het beoordelen van een globaal implementatieplan.

Indien gebruik gemaakt gaat worden van een proof of concept zal aan het beoordelen van de offerte, referenties en PvE zal een voorlopige gunning plaatsvinden. De leverancier zal samen met de opdrachtgever het implementatieplan verder vervolmaken en dit dient na goedkeuring als de basis voor de implementatie van het proof of concept. Indien het proof of concept negatief uitpakt is het mogelijk voor een organisatie een “No Go” af te geven en door te gaan met de leverancier die als tweede was geëindigd in de algehele beoordeling.

Zaak is te beschrijven wat wordt verwacht. Wat moet onderdeel uitmaken van het proof of concept? Het is goed om in ieder geval van alle verplichte componenten een stukje terug te zien. Dus als WCM en de portal onderdeel uitmaken van het Programma van Eisen dan moet dat ook zichtbaar zijn in het proof of concept. Het proof of concept moet een representatieve weergave zijn van de verwachtingen die een organisatie heeft van het DMS. Het is goed om voor een proeftuin een uitvoerend proces te kiezen, waardoor zoveel mogelijk modules en functionele eisen worden aangesproken.

Het is belangrijk in te gaan op de rolverdeling tussen leverancier en opdrachtgever. Wie doet wat? Wat wordt tot wiens verantwoordelijkheid gerekend? Wat valt in de scope van de opdrachtgever en wat in de scope van de opdrachtnemer? Hoe gaat de projectsturing verlopen en welke rol wordt daarin verwacht van de leverancier?

Opdrachtgever regelt	Opdrachtnemer regelt
<ul style="list-style-type: none"> Organisatie projectsturing (klankbordgroep, enz.) Projectleiding Interne materiedeskundigen Communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> Technisch inrichten en parametrisering van het DMS Advisering inzake procesmodellering, orderings- en autorisatiestructuur

Het is goed om in dit geheel aan te geven welke processen naar alle waarschijnlijkheid ondersteund zullen gaan worden met een workflow, ook al maken deze geen onderdeel uit van het proof of concept.

Eis
De inschrijver werkt mee aan het realiseren van een Proof of Concept.

De inschrijver dient het inrichten van de proof of concept mee te nemen in de prijsopgave. *(Het is beter de kosten voor de proof of concept zelf te dragen. Als de proof of concept niet bevalt, maakt het dat makkelijker de verbintenis met de leverancier te verbreken).*

15.1 Opbouw en verplichte onderdelen implementatieplan

Het globale implementatieplan dient de volgende hoofdonderdelen te bevatten:

- ◆ Het inrichten van het DMS op de servers.
- ◆ De implementatie beschreven onderdelen.
- ◆ De begeleiding van opeenvolgende implementaties.

Het implementatieplan dient minstens de volgende onderdelen te bevatten:

- a) De aanpak van de **gefaseerde uitrol** per afdeling/proces en groep van processen (tempo, aantal parallelle trajecten).
- b) De geschatte **doorlooptijd** tot aan het 'proof of concept'.
- c) Een visie op de **herbruikbaarheid** van geïmplementeerde (proces- en systeem-) **componenten**.
- d) Uw idee over samenstelling en inzet van **projectteams** (in- en externe medewerkers, kwalitatief en kwantitatief, afbakening werkzaamheden opdrachtgever en -nemer).
- e) Uw visie op de aanpak van **verandermanagement** tijdens de implementatie (cultuur en communicatie).
- f) De wijze van organiseren van **opleidingen en trainingen** voor gebruikers en (applicatie- en proces)beheerders.
- g) Uw visie op de uitvoering van **acceptatietesten** (Launch en Site tests).

Aan het implementatieplan kan afhankelijk van hoe belangrijk het wordt geacht bijvoorbeeld per onderdeel van het implementatieplan een score worden toegekend tussen de 1 en de 10. De onderdelen zijn allen even belangrijk. Over het plan kan dan een gemiddelde totaalscore worden berekend, die met wegingsfactor 10 kan worden meegewogen in het totaal van het eisenpakket. Het is ook mogelijk om het implementatieplan per onderdeel te waarderen en de gemiddelde score over alle onderdelen voor een bepaald percentage mee te wegen naast de prijs, het SLA, de referenties en de score voor het totale PvE.

Eis

De inschrijver dient bij zijn inschrijving een globaal implementatieplan in te dienen dat voldoet aan de geschetste kaders.

Of

Eis

De inschrijver levert bij de inschrijving een implementatieplan voor de realisatie van een proof of concept. Dit implementatieplan weerspiegelt waar mogelijk het implementatieplan, zoals dat er uit zou zien bij de werkelijke implementatie van de applicatie en geeft een beeld in termen van doorlooptijd, handelingen, mijlpalen, etc.

15.2 Inhoud proof of concept

Functionele aspecten die in de proof of concept aangetoond moeten kunnen worden zijn:

- Ontvangen en registreren van een elektronisch formulier
- Scannen en releasen van post naar het DMS
- Registreren van inkomende documenten én van zaken
- Bij registratie gebruik maken van de basisregistraties.
- Het bepalen van de route zowel voor inkomende post als voor elektronische post, in de vorm van zaken: via DIV naar secretariaat of werkverdelers, vervolgens naar behandelend medewerker, en tenslotte weer terug naar de afdeling DIV.
- Verschaffen zaaknummering
- Vormgeving van het digitale werkbakje en de mogelijkheid dit op maat te maken.
- Mogelijkheid om burgers automatisch een mailtje te sturen met statusbericht
- Een rapportage samenstellen
- Een simpele ordeningsstructuur opbouwen en kijken naar de mogelijkheden/beperkingen op het laagste niveau van de ordening
- Importeren van een bestaande DSP-structuur
- Het afsluiten van een dossier
- Het maken van de overgang van het vrije regime van documentmanagement naar het regime van recordmanagement (niet meer kunnen wijzigen van de inhoud van een document of dit nog kunnen verwijderen)

- Het zoeken in verschillende vormen
- Het, zaakgewijs, opslaan van een Worddocument in het DMS, zowel zonder als (bijvoorbeeld ook) in combinatie met een sjablonenapplicatie
- De mogelijkheden tot het aanpassen van de user interface die de eindgebruiker vanuit Word bij het opslaan in het DMS krijgt gepresenteerd
- De werking van versiebeheer in de praktijk
- Het kunnen archiveren van mailberichten rechtstreeks vanuit e-mailapplicatie in de juiste zaakmap
- De user interface en beperkingen daarvan waar het de webversie van het DMS betreft
- De publicatie van een document, vanuit het DMS, naar de website.

Leverancier regelt installatie DMS-software en parametrizeert dat wat nodig is om de bovenstaande zaken verder te gaan bekijken.

16. Change management & Training

Om inzicht te verschaffen in de geboden flexibiliteit dient de inschrijver haar change management proces te beschrijven. Deze beschrijving dient de ontwikkel-, acceptatie- en productieomgeving als een eenheid te beheren en te laten zien hoe de servicelevels geborgd worden, en tegelijkertijd optimale ontwikkelingen te faciliteren. Het gaat dus niet alleen om de changeprocedure, maar ook hoe de dynamiek van het project ondersteund wordt. De snelheid van het doorvoeren van wijzigingen is daarbij cruciaal.

Hierbij is het verstandig uit te gaan van het OTAP-model (ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgeving). In de ontwikkel- en testomgeving worden nieuwe versies, koppelingen en aanvullend maatwerk geïnstalleerd of ontwikkeld en technisch getest. De acceptatie omgeving wordt gebruikt voor gebruikersacceptatie tests en is een recente kopie van de productieomgeving.

Binnen het changemanagement dient onderscheid gemaakt te worden tussen

- ◆ de type changes: **major, minor, nul** (=standaard wijziging)
- ◆ de urgentie van changes: **zeer urgent, urgent, normaal**.

Ontwikkeltijd voor realiseren change	Doorlooptijd na acceptatie
20 uur	2 werkdagen
21-200 uur	5 werkdagen
201-600 uur	10 werkdagen
meer dan 600 uur	in overleg te bepalen

De opdrachtgever stelt als randvoorwaarde dat de acceptatie- en ontwikkelomgeving elke vier weken wordt gesynchroniseerd met de productieomgeving. Voor het testen van major changes dient de acceptatie omgeving altijd gesynchroniseerd te worden met de productieomgeving.

De opdrachtgever kan het change proces auditten, de inschrijver moet één maal per jaar kosteloos meewerken aan deze audit.

Eis
De inschrijver dient in de offerte een beschrijving van max. 4 A4 van haar change management op te nemen, uitgaande van de in deze paragraaf benoemde aspecten

16.1 Training

Training is een cruciaal onderdeel voor de implementatie van het DMS. Omdat de opdrachtgever niet alle kennis over het systeem in huis heeft, dient de leverancier op een of andere wijze aan het trainen mee te werken.

De inschrijver dient *mee te werken aan c.q. te voorzien* in de ontwikkeling van het trainingsprogramma. Deze training dient in gezamenlijkheid met de opdrachtgever te worden gegeven.

Deze training zal de volgende componenten bevatten:

- *Training technisch beheer voor x personen*
- *Training functioneel beheer voor x personen*
- *Gebruikerstraining DMS voor x gebruikers (DMS)*
- *Gebruikerstraining workflow voor x gebruikers (WFM)*
- *DIV training voor x personen.*
- *RMA training voor x personen*
- *Scanstraattraining voor x personen*
- *Trainerstraining voor x personen (uitgaand van het concept train-de-trainer wil de opdrachtgever in staat worden gesteld zelf gebruikers te gaan trainen).*

De inschrijver dient aan te geven, hoeveel tijd een bepaalde type training ongeveer gaat kosten. De inschrijver dient de kosten voor de training in de aanbieding mee te nemen. Binnen het concept van train-de-trainer wordt er van uitgegaan dat de leverancier ook live bij drie trainingen gegeven door de net opgeleide trainers aanwezig zal zijn voor extra advies en bijschaven.

Eis
De inschrijver garandeert dat zij de capaciteit – zowel kwalitatief als kwantitatief - heeft om in de trainingsbehoefte te voorzien.

17. Kaders voor Service Level Agreement

De eisen en verwachtingen met betrekking tot dienstverlening worden in een Service Level Agreement (SLA) vastgelegd. Het uiteindelijke SLA moet een onderdeel van het te tekenen contract worden. Het doel van een SLA is het conform afspraken leveren van diensten met een voorspelbare kwaliteit tegen voorspelbare kosten. Over de geleverde diensten dient gerapporteerd te worden, om zo mogelijk te komen tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Onder het SLA dient ook een Dossier Afspraken en Procedures te worden opgesteld, voor het vastleggen van werkafspraken en afgesproken procedures, voor zover het SLA daar niet in voorziet.

Eis
De inschrijver moet in de offerte een beschrijving op nemen van een concept Service Level Agreement, uitgaande van de in deze paragraaf genoemde componenten.

17.1 Componenten

Aard, omvang en onderwerp van de overeenkomst

Beschrijving van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft, de juridische status van de overeenkomst en een verwijzing naar algemeen geldende voorwaarden.

Afbakening

Expliciete beschrijving van de grenzen van de dienstverlening, ten aanzien van zowel de te leveren diensten zelf, als de hiervoor benodigde middelen.

Performance DMS

Er moeten responstijd (performance) criteria van het DMS beschreven worden. Uitgangspunt kan bijvoorbeeld zijn dat de responstijd, uitgaande van de transactieverwerkingstijd, maximaal 1 seconde bij 100 concurrent gebruikers is.

Incidentafhandeling

Er is een helpdesk gedurende kantoortijden (8.00 tot 18.00 uur) bereikbaar via telefoon en e-mail voor het aanmelden van storingen. De hersteltijd is afhankelijk van de omvang van het probleem. De impact op het werk (dus de grootte van het probleem) wordt aangegeven met de classificaties major of minor storing. In onderstaande tabel is een classificatie van incidenten gemaakt.

<i>Prioriteit</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Responstijd</i>	<i>Hersteltijd</i>
1	<i>Volledige of gedeeltelijke uitval van het DMS, waardoor de primaire werkprocessen bij de opdrachtgever verstoord worden (major storing)</i>	<i>Maximaal 1 uur na aanmelding.</i>	<i>Maximaal 8 uur na aanmelding.</i>
2	<i>Storing waarbij één of meer faciliteiten van het DMS niet meer werken, maar geen sprake is van verstoring van de primaire werkprocessen bij de opdrachtgever (minor storing).</i>	<i>Maximaal 4 uur na aanmelding.</i>	<i>Maximaal 16 uur na aanmelding.</i>

Wijzigingsbeheer

Beschrijving van de wijzigingsprocedure (changemanagement) om inzicht te verkrijgen in de geboden flexibiliteit van de inschrijver. Hierbij onderscheid maken tussen soorten wijzigingen (major, minor, nul = standaard wijziging] en urgentie (zeer urgent, urgent, normaal).

Boeteregeling

Als de opdrachtnemer de afgesproken service overeenkomst met de opdrachtgever niet kan nakomen, is het voor de opdrachtgever mogelijk een boeteregeling toe te passen. Dit houdt in dat op het bedrag overeengekomen in het bijbehorende contract een malus regeling wordt toegepast. Deze is gebaseerd op de realisatie door de opdrachtnemer van de performance indicatoren zoals in de SLA benoemd. Deze indicatoren vormen de basis voor de op te leveren rapportages. Per jaar zal worden vastgesteld hoe de gerealiseerde performance indicatoren zich verhouden tot de afgesproken indicatoren.

Communicatie

Regelmatige communicatie tussen beide partijen is zeer belangrijk in het streven de dienstverlening structureel te verbeteren. Het is van belang om te vermelden wat de voorgestelde overlegstructuur is en wat de escalatiestructuur is. Periodiek vindt op initiatief van opdrachtnemer bilateraal overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de dienstverlening. In dit overleg worden de rapportage en lopende ontwikkelingen besproken.

Rapportage

Het primaire doel van de rapportage is het mogelijk maken van besturing. Voor de besturing van de dienstverlening is inzicht nodig in:

1. of de dienst volgens de afgesproken service levels is geleverd;
2. zo niet, waarom niet en wat is ondernomen om dit in de toekomst te voorkomen;
3. en hoe ontwikkelt de kwaliteit van de dienstverlening zich, wat zijn de trends (om tijdig te kunnen bijsturen).

De rapportage dient per service level afspraak antwoord te geven op deze vragen. Voeg een voorbeeldrapportage toe.

Tarieven en kosten

De kosten van de afgesproken dienstverlening van opdrachtnemer moeten beschreven worden. Daarnaast dienen de tarieven voor extra dienstverlening beschreven te worden.



Laan Copes van Cattenburch 58, 2585 GC Den Haag, Postbus 85734, 2508 CK Den Haag
Telefoon (070) 326 8485, Fax (070) 326 4432, E-mail info@digital.nl