

Digikoppeling

Centraal Aansluitpunt
Vragenlijst Marktscan 2019



Document version: V2019

Author: Peter Willems

Date: 10 december 2018



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.1 INTRODUCTIE	2
1.2 CENTRAAL AANSLUITPUNT - DIGIKOPPELING	2
1.3 CENTRAAL AANSLUITPUNT - SERVICEBUS	3
1.4 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)	3
1.5 CERTIFICERING	4
2. Vragenlijst Marktscan 2019	5
1.6 ALGEMEEN	5
1.7 REQUIREMENTS 'NEED TO HAVE'	5
1.8 REQUIREMENTS 'NICE TO HAVE'	13
1.9 MODELOVEREENKOMSTEN	15
1.10 FINANCIIEEL	15



1. Inleiding

1.1 INTRODUCTIE

Yenlo biedt op een uiterst veilige en robuuste wijze een Centraal Aansluitpunt voor bedrijven, overheden en Landelijke Voorzieningen aan via een Cloud gebaseerde oplossing. Via dit Centraal Aansluitpunt kunnen organisaties middels een beveiligde verbinding en beveiligde berichtenstromen gegevens met elkaar uitwisselen conform de landelijke- dan wel internationale standaarden voor een specifieke berichtenstroom. De kracht achter de oplossing van Yenlo is eenvoudig: één Centraal Punt waarbij verbinden naar alle berichtenstromen waarbij uw organisatie betaalt voor alleen het daadwerkelijk verbruik.

Dit klinkt eenvoudig, dat is het echter niet. Helaas wordt in Nederland 'het wiel' rondom koppelingen en berichtenstromen telkens opnieuw uitgevonden en geïmplementeerd. Dit kost elke organisatie veel tijd, budget en uiteindelijk ook mankracht om alle verschillende oplossingen operationeel te houden. Dit terwijl dergelijke koppelingen en berichtenstromen standaard implementaties zijn. Naast veel tijd en budget constateren wij ook dat organisaties betalen voor licenties waar men slechts weinig gebruik van maakt.

Om deze redenen heeft Yenlo naast het Centraal Aansluitpunt een ECO-systeem gedachtengoed geïmplementeerd. Koppelingen welke een berichtenstroom, zoals bijvoorbeeld de Berichtenbox of andere koppelingen met Landelijke Voorzieningen, tussen organisaties mogelijk maakt, worden één keer ontworpen en gerealiseerd en daarna gratis aangeboden op ons Centraal Aansluitpunt om door alle aangesloten organisaties te worden gebruikt. Elke organisatie betaald voor het gebruik van deze zogenoemde 'bekende' koppeling en geen licentie- dan wel ontwikkelkosten.

Het huidige Centraal Aansluitpunt, bestaat uit de volgende functionele deelgebieden:

1.2 CENTRAAL AANSLUITPUNT - DIGIKOPPELING

In Nederland zijn inmiddels diverse Basisregistraties (c.q. Kernregistraties/Landelijke Voorzieningen) beschikbaar voor alle overheden en semi-overheden. Om gebruik te kunnen maken van deze Basisregistraties dient men een beveiligde koppeling te maken naar de Landelijke Voorziening die deze Basisregistratie aanbiedt.

Vanuit de overtuiging dat slechts éénmalig geïnvesteerd hoeft te worden in de beveiligde koppeling naar een Landelijke Voorziening hebben wij in samenwerking met diverse overheden het 'Centraal Aansluitpunt' ontwikkeld.

De filosofie achter het Centraal Aansluitpunt is eenvoudig: wij leveren één stekker aan uw organisatie met een PKI-Overheid certificaat en middels deze stekker krijgt uw organisatie toegang tot alle Landelijke Voorzieningen. Domeinapplicaties binnen uw organisatie kunnen vervolgens gebruik maken van deze Landelijke Voorzieningen. Wij rekenen geen abonnement- en licentiekosten. U betaalt een vast bedrag per maand per koppelvlak of alleen voor het daadwerkelijke verbruik van het aantal berichten die uw organisatie ontvangt dan wel verstuurd middels een staffel.



Voorbeelden van Landelijke Voorzieningen die momenteel ontsloten worden via ons platform: HR, BAG, BRK, CORV, GCOS, JW, WMO, WOZ, MijnOverheid Berichtenbox en Lopende Zaken, Digilevering, Digipoort, OLO, CIOT, GBA-V en meer.

1.3 CENTRAAL AANSLUITPUNT - SERVICEBUS

Naast de standaard koppelingen naar de Landelijke Voorzieningen toe kan ons Centraal Aansluitpunt ook ingezet worden als Enterprise Servicebus. Hiermee kunnen organisaties zoals Gemeenten de specificaties van een Gemeentelijke Servicebus eenvoudig implementeren via een Cloud gebaseerde oplossing. Met deze Servicebus kunnen zowel interne- als externe (Domein) Applicaties met elkaar gekoppeld worden.

Ook voor onze Servicebus geldt: Na het ontwikkelen van de koppelingen, rekeningen wij geen abonnement- en licentiekosten. U betaalt een vast bedrag per maand per koppelvlak of alleen voor het daadwerkelijke verbruik van het aantal berichten die uw organisatie ontvangt dan wel verstuurd middels een staffel.

Middels onze Servicebus oplossing in de Cloud zijn organisatie in staat om op een uiterst betrouwbare en beveiligde wijze intern te communiceren en te integreren met hun ketenpartners.

1.4 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)

Natuurlijk is het prettig om een dergelijke Digikoppeling, Digimelding en Digilevering oplossing af te nemen vanuit de Cloud, zo heeft u geen zorgen over de noodzakelijke infrastructuur, het inregelen van een beheerorganisatie en de investeringen in kennis en kunde om de koppelvlakken mogelijk te maken. Yenlo ontzorgt uw organisatie niet alleen op deze gebieden, via Yenlo levert uw organisatie ook een actieve bijdrage aan het begrip Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

Vanuit ons kader rondom MVO hebben wij een aantal initiatieven doorgevoerd in de bedrijfsvoering van ook het Centraal Aansluitpunt.

100% CO₂ neutraal datacentrum faciliteiten

Yenlo is van mening dat het belangrijk is om maatschappelijk verantwoord te ondernemen en tevens stil te staan bij de milieuaspecten rondom ICT-middelen. Ook binnen onze Centraal Aansluitpunt dienstverlening hebben wij hiertoe maatregelen getroffen.



Ons Centraal Aansluitpunt oplossing is ondergebracht in de enige datacentra van Nederland die volledig (100%) CO₂ neutraal en op groene energie opereren. Het zijn datacentra met absoluut groene papieren. Alle activiteiten zijn volledig CO₂ neutraal dankzij aanzienlijke energiebesparingen, het gebruik van groene energie en investeringen in wereldwijde groene projecten (in samenwerking met de Climate Neutral Group) die met zorg zijn ontwikkeld om de CO₂ balans in de atmosfeer te herstellen en onze wereld voor toekomstige generaties te behouden.



1.5 CERTIFICERING

Yenlo als organisatie, het datacentra en het Centraal Aansluitpunt zijn volledig ISO gecertificeerd. Hiermee zijn wij uniek binnen Nederland. Mede dankzij deze ISO-certificering tonen wij aan dat we een veilige, betrouwbare en professionele oplossing bieden voor onze klanten. Middels onze certificering is ook uw organisatie automatisch gecertificeerd voor de toegang tot de Landelijke Voorzieningen.





2. Vragenlijst Marktscan 2019

1.6 ALGEMEEN

Naam organisatie	Yenlo Cloud Services B.V.
Adres	Beechavenue 16
Postcode en Plaats	1119 PT Schiphol-Rijk
Naam contactpersoon	Peter Willems
E-mailadres contactpersoon	sales@yenlo.com
Telefoonnummer contactpersoon	+31 20 2 700 700

1.7 REQUIREMENTS 'NEED TO HAVE'

Vraag 1:

De software van de leverancier implementeert alle drie de standaarden die de basis vormen van Digikoppeling te weten:

- WUS;
- ebMS;
- Grote berichten

Antwoord Yenlo:

Ja, de Digikoppeling van Yenlo beschikt over deze drie standaarden.

Vraag 2:

De software van de leverancier ondersteunt – bij het uitbrengen van het aanbod – minimaal alle profielen die aangemerkt zijn als 'noodzakelijk' in tabblad 5 'Ondersteuning van profielen' in het Excel document 'Kostensheet marktscan Digikoppeling'. Dit zijn:

- *Reliable messaging [osb-rm], (TLS, Reliable);*
- *Best effort [2W-be] (TLS)*

Bovendien heeft u een koppeling met de Compliance Voorziening gerealiseerd.

Antwoord Yenlo:

Ja, het Centraal Aansluitpunt ondersteunt al deze noodzakelijke profielen.



Vraag 3:

Bij de aanbidding dient u als bijlage een lijst van referenties van eerdere implementaties bij te voegen volgens de structuur zoals deze is opgenomen in tabblad 4 'Referentie implementaties' in het Excel document 'Kostensheet marktscan Digikoppeling'.

Antwoord Yenlo:

De ingevulde bijlage is ingevuld en toegevoegd.

Yenlo heeft veel referenties van (overheids-) organisaties die gebruik maken van het Centraal Aansluitpunt. Het gaat hierbij onder meer om gemeenten, provincies, omgevingsdiensten, waterschappen, samenwerkingsverbanden, telecombedrijven en pensioenfondsen. Voor een aantal organisaties levert Yenlo inmiddels ook het berichtenverkeer via Diginetwerk.

Vraag 4:

Beschrijf hoe een implementatietraject bij de door u opgegeven referenties verloopt. Zet in deze beschrijving in ieder geval:

- a. de gemiddelde doorlooptijd en inspanning van de initiële implementatie (implementatie soft- en hardware, certificaten en één werkende berichtuitwisseling)*
- b. de gemiddelde doorlooptijd en inspanning van realisatie van een berichtuitwisseling met een Landelijke Voorziening. Indien er specifieke ketens waren die sterk afweken, benoem deze en geef aan waarom.*

Antwoord Yenlo:

Voor al onze beschikbare berichtenstromen is aansluitdocumentatie beschikbaar, die we naar alle aan te sluiten partijen sturen. Deze documentatie bestaat uit twee onderdelen:

- Hoe aan te sluiten op het Centraal Aansluitpunt van Yenlo
- Hoe aan te sluiten op de desbetreffende Landelijke Voorziening

Hieronder staan de stappen uit deze documentatie op hoofdlijnen beschreven.

Na ondertekening van de overeenkomst neemt de aansluitcoördinator contact op met de klant om de aansluiting in gang te zetten en wordt de aansluitdocumentatie verstuurd. In de aansluitdocumentatie staat stap voor stap beschreven welke acties allemaal genomen moeten worden en wie daarvoor verantwoordelijk is. Bij elke stap zal de klant begeleid worden.

Op basis van de af te nemen dienst zijn er drie varianten van aansluiten;

- Asynchrone aansluiting
- Synchrone aansluiting
- SFTP aansluiting



Voor zowel de acceptatie- als de productieomgeving worden onderstaande stappen doorlopen (voorbeeld op basis van asynchrone aansluiting):

- OIN aanvragen t.b.v Digikoppeling
- Certificaat aanvragen (PKI-o)
- Client certificaat inlezen bij Yenlo
- Publieke deel van het servercertificaat van de Yenlo omgeving inlezen aan de kantzijde
- Firewall instellingen afstemmen en inregelen bij Yenlo en de klant
- Verbinding testen + Koppelvlak testen
- Goedkeuring op de aansluiting door de klant

Deze stappen zullen eenmalig worden uitgevoerd. Zodra de klant is aangesloten op het Centraal Aansluitpunt wordt de aansluiting op de Landelijke Voorziening in gang gezet.

- Aanvragen OIN
- Aanvragen (Berichtenbox) aansluiting
- Aanvragen PKI-o certificaten (middels CSR en DAL)
- Aanmaken en inlezen CPA-acceptatie
- Verbindingstest acceptatie omgeving
- Beschikbaar stellen endpoint acceptatie
- Testen van het Koppelvlak en de End-2-End verbinding met de klant/ domeinapplicatie
- Aanmaken en inlezen CPA-productie
- Verbindingstest productie omgeving
- Beschikbaar stellen endpoint productie
- Limited Productierun

De aansluiting op een Landelijke Voorziening neemt gemiddeld twee weken in beslag. De meeste tijd gaat zitten in de afstemming en terugkoppeling vanuit derde partijen in de keten. Denk hierbij aan de leverancier van de Domeinapplicatie en de Landelijke Voorziening. De daadwerkelijke inspanning vanuit Yenlo ligt hierbij op één tot twee werkdagen.

Vraag 5:

Bij de aanbieding dient als bijlage een testverslag bijgesloten te worden waaruit blijkt dat de adapter de verwachte groei van berichtenstromen en berichten aan kan. Indien beschikbaar mogen referenties van eerdere implementaties worden bijgevoegd waaruit de schaalbaarheid van de oplossing blijkt. Zoals eerder in dit document op pagina 1 aangegeven, gaan we voor deze marktscan voorlopig uit van maximaal 20 parallele berichtstromen met een piek van 20 berichten per seconde en een performance van minimaal 500.000 berichten per dag.

Antwoord Yenlo:

Het Centraal Aansluitpunt van Yenlo voldoet ruim voldoende aan de gestelde eisen. Zie als bijlage het opgenomen testrapport



Vraag 6:

Uw aanbieder voldoet minimaal aan de eisen van testbaarheid, te weten:

- a. het kunnen simuleren van het berichtenverkeer; wat betekent dat in de acceptatie- omgeving voorzieningen aangebracht moeten kunnen worden om de gehele of minimaal het relevante gedeelte van de interactie te kunnen testen;*
- b. het opslaan van inkomend/uitgaand berichtenverkeer;*
- c. het raadplegen van de opgeslagen in- en uitgaande berichten in een goed leesbare vorm;*
- d. het moet mogelijk zijn om eenvoudig een testomgeving in te richten;*
- e. u stelt een testplan op inclusief testscenario's en testscripts. Het testplan wordt vooraf ter goedkeuring aangeboden aan de opdrachtgever. Het testplan moet inzicht geven in de dekkinggraad van de toegepaste testgevallen. De uit te voeren testen dienen in duidelijke scenario's verwoord te worden;*
- f. de testdata dienen de opgestelde testscenario's te ondersteunen;*
- g. u zorgt voor een bedrijfsklare oplevering inclusief de bijbehorende documentatie en dienstverlening. De opdrachtgever toetst het opgeleverde aan de vooraf opgestelde acceptatie-eisen.*

Antwoord Yenlo:

Yenlo zorgt er voor dat alle verschillende berichten en berichttypen getest worden zodat we al het berichtenverkeer op de juiste manier kunnen routeren. Yenlo hanteert het uitgangspunt dat de functionele afhandeling van berichten dient plaats te vinden in de daarvoor bestemde domeinsoftware. Indien beschikbaar kunnen we klanten functionele documentatie aanleveren.

Voor al aansluitingen is een volwaardige acceptatie c.q Sandbox omgeving beschikbaar welke identiek is aan de productie omgeving. Alle klanten worden hier standaard op aangesloten om te kunnen testen.

In de aansluitdocumentatie staat ook vermeld welke testen er uitgevoerd dienen te worden vanuit de geldende autoriteit.

Afhankelijk van de afgenomen variant kan er via internet gebruik gemaakt worden van de Berichtenconsole. Hierin kan op verschillende kenmerken en/of periodes gezocht worden naar berichten en de status ervan. Berichten worden getoond aan de hand van de typering en de gekoppelde applicatie.

Retentie van berichten kan op meerdere manieren ingesteld worden, afhankelijk van de gemaakte afspraken met de klant.

Vraag 7:

Geef aan wat de mogelijke startdatum (na ondertekening van de overeenkomst) is en wat de doorlooptijd per bericht is voor de aanbieder. Geef tevens aan wat de geldigheidsduur van uw aanbieder is. Uitgangspunt van deze marktscan is dat uw aanbieder minimaal geldig is tot 31 december 2019.

Antwoord Yenlo:

Na ondertekening van de overeenkomst kan er direct gestart worden met de aansluiting. In veel gevallen zal er al eerder contact met de klant worden opgenomen om aan te geven welke administratieve



handelingen al in gang gezet kunnen worden. Dit om de totale doorlooptijd van het aansluittraject zo kort mogelijk te houden.

De aanbieding is geldig tot 31 december 2019

Vraag 8:

Specificeer welke hard- en software in de aanbieding zijn meegenomen en werk dit uit in een overzichtelijke architectuur die aansluit op de Gemma referentie architectuur.

Antwoord Yenlo:

Het Centraal Aansluitpunt is gebaseerd op WSO2 en wordt aangeboden als SaaS/Cloud dienst met koppelingen op basis van de Digikoppeling standaard, welke aansluit op de Gemma referentie architectuur.

Vraag 9:

Uw aanbieding dient inclusief 'end-to-end' monitoring per berichtstroom te zijn. Per berichtenstroom dient aan de opdrachtgever en de ketenpartners inzicht te worden gegeven in deze monitoring. Op aanvraag dient ook de 'logging' te worden verstrekt. Onder de monitoring verstaan wij ook de proactieve signalering die plaatsvindt als berichten niet succesvol kunnen worden verwerkt of verstuurd. U beschrijft in uw aanbieding in ieder geval met storingen bij de afnemende applicatie.

Antwoord Yenlo:

Voor alle berichtenstromen (op zowel de acceptatie- als de productie omgeving) is end-to-end (van de Landelijke Voorziening tot de aanlevering op het endpoint bij de klant) monitoring ingeregeld. De berichten worden door de gehele keten gevolgd. Bij een eventueel probleem is snel te zien waar het zich heeft voorgedaan.

Op het Centraal Aansluitpunt is ook proactieve monitoring ingeregeld waarbij periodiek rapportages worden gemaakt van berichten welke nog staan te wachten op verwerking of verzending. Deze berichten worden automatisch een aantal keer opnieuw verzonden. Mocht dit nog niet tot het gewenste resultaat leiden dat kunnen de afzonderlijke berichten of hele batches tegelijk opnieuw handmatig verstuurd worden.

Alle berichten komen in een queue terecht waar ze afhankelijk van de retentie bewaard zullen blijven. Hierdoor is het mogelijk bij storingen in de keten te zorgen dat na de storing de berichten alsnog verwerkt worden.

Door het hanteren van specifieke foutcodes bij zowel het berichtenverkeer als bij connectiviteit ontvangen klanten ook direct gerichte informatie waarmee de oplostijd van verstoringen korter wordt.

Klanten krijgen toegang tot het dashboard, een portaal waarin alle door de klant afgenomen berichtenstromen inzichtelijk worden gemaakt, inclusief de aantallen berichten die van en naar de Landelijke Voorzieningen zijn verstuurd. Het is mogelijk om op basis hiervan eigen rapportages te genereren.



Vraag 10:

In de aanbieding dient u te specificeren welke activiteiten de gemeente zelf moet uitvoeren voor of tijdens de realisatie van de aanbieding. Denk bijvoorbeeld aan het aanmaken van een Certificate Signing Request (CRS) of het afnemen van een PKI-overheids-certificaat van een Certification Service Provider (CSP) op basis van een CRS.

Antwoord Yenlo:

Per Landelijke Voorziening gelden andere processen en procedures om de aansluiting te realiseren. Daarom is er voor iedere aansluiting een apart aansluitdocument gemaakt. In de aansluitdocumentatie staat per stap beschreven welke partij de betreffende werkzaamheden dient uit te voeren, inclusief een beschrijving van wat die werkzaamheden inhouden en waar deze gedaan dienen te worden.

Yenlo probeert zoveel als mogelijk stappen uit te voeren voor haar klanten. Ondanks de verschillen per Landelijke Voorziening zijn er ook werkzaamheden die standaard in te delen zijn. Het aanvragen van contracten om op de Landelijke Voorzieningen aan te sluiten zal door de klant zelf gedaan moeten worden. Ook het aanvragen van een PKI-overheids-certificaat zal vanuit de klant moeten plaatsvinden. Het aanmaken en inlezen van CPA's zal door Yenlo worden uitgevoerd. De verschillende testwerkzaamheden worden standaard opgepakt door een samenspel van de klant en Yenlo.

Vraag 11:

Indien de aanbieding een SaaS-oplossing betreft dient u aan te geven welke beveiligingsmaatregelen in de aanbieding worden meegenomen om een veilige interne koppeling te maken tussen de SaaS-omgeving en de interne applicaties. U gaat akkoord met het aantonen van een beveiliging door middel van een TPM, een SAE3402 verklaring of een ISO27001 certificering op basis van de beschreven scope van de dienstverlening.

Antwoord Yenlo:

Naast alle standaard maatregelen rondom beveiliging zijn er ten aanzien van het Centraal Aansluitpunt extra veiligheidsmaatregelen genomen zodat de continuïteit van dienstverlening extra geborgd is. Dit betreffen zowel fysieke als mede softwarematige maatregelen. Yenlo besteedt veel tijd en research aan het optimaal beveiligen van haar omgevingen. Ter illustratie een greep uit onze veiligheidsmaatregelen:

- ✓ Bij voorkeur aangesloten via het Diginetwerk in plaats van het Internet;
- ✓ Alle berichtstromen verlopen via uw eigen private two-way SSL-certificaat verbinding (voorkeur PKI-Overheid);
- ✓ Volledige encryptie van zowel het datatransport en data opslag;
- ✓ Geavanceerde redundante firewalls, zowel 'voor' als 'tussen' alle infrastructuur clusters;
- ✓ Intrusion Prevention Systemen (IPS) en Intrusion Detection Systemen (IDS);
- ✓ Extra veilige port forwarding door middel van een geavanceerde load balancing oplossing;
- ✓ Duidelijke en heldere autorisatie en authenticatie matrixen voor alle omgevingen;
- ✓ Periodiek laten wij door een gerenommeerd beveiligingsbedrijf penetratietesten uitvoeren.

Naast de diverse softwarematige veiligheidsmaatregelen zijn er ook de noodzakelijke fysieke maatregelen getroffen die u standaard mag verwachten van een professionele Cloud oplossing:



- ✓ Alleen gescreend personeel kan onder begeleiding toegang krijgen tot de fysieke serverruimtes;
- ✓ Volledige redundante componenten: stroom, internet, storage, netwerk, servers, enzovoort;

Yenlo is ISO9001 en ISO27001 gecertificeerd.

Vraag 12:

In de praktijk komt het steeds meer voor dat overheidsorganisaties op ICT-gebied samenwerken. U beschrijft in uw aanbieding in ieder geval hoe u omgaat met:

- a. *Ondersteuning van meerdere overheidsorganisaties op dezelfde adapter (software & hardware); Indien dit niet kan, hoe wordt dit dan ondersteund?*
- b. *Ondersteuning van meerdere certificaten. Maak expliciet wat de verschillen zijn met de oplossing voor één overheidsorganisatie;*
- c. *Berichtroutering naar de applicaties van meerdere overheidsorganisaties of de samenwerking.*

Antwoord Yenlo:

Yenlo ondersteunt samenwerkingsverbanden. Het Centraal Aansluitpunt biedt de mogelijkheid om meerdere (overheids-) organisaties aan te sluiten op meerdere Landelijke Voorzieningen. Er wordt onderscheid gemaakt op basis van een CPA. Voor dezelfde dienstverlening (bijvoorbeeld Berichtenbox) kunnen er meerdere CPA's tegelijk worden gebruikt voor verschillende organisaties.

Het platform is zo ingericht dat er verschillende certificaten gebruikt kunnen worden. Standaard maken we gebruik van de certificaten welke opgenomen zijn in de CPA. Feitelijk zit er geen verschil met de oplossing voor één overheidsorganisatie. Berichten kunnen op verschillende manieren gerouteerd worden, waarbij routeren op bericht inhoud tot de mogelijkheden behoort.

In het Dashboard wordt ook inzicht gegeven aan onze klanten hoeveel berichten er in totaal voor een samenwerkingsverband verwerkt zijn, maar ook de hoeveelheid berichten per onderliggende deelnemer.

Vraag 13:

Beschrijf het serviceniveau van uw aanbieding of voeg de door u gehanteerde SLA bij. Daarin zijn minimaal de volgende zaken beschreven:

- a. *De hoeveelheid berichten per tijdseenheid die minimaal over de koppeling verzonden kunnen worden;*
- b. *De omvang van de berichten die de koppeling minimaal aan moet kunnen;*
- c. *De responstijd;*
- d. *Het service window. Bijvoorbeeld '7x24' uur indien de koppeling voor diensten op het internet wordt gebruikt of 'kantooruren' indien alleen in die periode van de service gegarandeerd wordt;*
- e. *Afgesproken reactietijden op support.*

Antwoord Yenlo:

Yenlo levert een standaard dienstverlening op het Centraal Aansluitpunt, zowel tijdens de aansluitingsfase als ook de operationele fase kunt u een beroep op ons doen voor de juiste mate van ondersteuning.



Yenlo levert verschillende soorten Beheer en Ondersteuning op het Centraal Aansluitpunt:

- ✓ **Ondersteuning aansluiting:** Tijdens kantoor tijden bieden wij ondersteuning voor onze klanten bij de standaard werkzaamheden voor het aansluiten op het Centraal Aansluitpunt.
- ✓ **Development werkzaamheden:** Yenlo biedt alleen ondersteuning voor development werkzaamheden indien dit contractueel is afgestemd (in de regel op nacalculatie basis).
- ✓ **Technisch beheer Centraal Aansluitpunt:** Yenlo draagt zorg voor het platform van het Centraal Aansluitpunt en zal om de beschikbaarheid te garanderen proactief en reactief technisch beheer uitvoeren.
- ✓ **Operationeel beheer Centraal Aansluitpunt:** Tijdens kantoor tijden zullen incidenten op zowel de acceptatie omgeving als op de productie omgeving van het Centraal Aansluitpunt worden opgepakt.

Samengevat hanteren wij de volgende beheer opzet:

Service onderdeel	Onze invulling
Beschikbaarheid	24 uur per dag, 7 dagen per week, 99,9% per jaar
Monitoring	24 uur per dag, 7 dagen per week
Openingstijden van onze servicedesk	5 dagen (ma-vr) per week, op reguliere Nederlandse kantoor tijden 09:00 tot 17:00 CET
Aansluiting ondersteuning	Tijdens openingstijden servicedesk
Technisch beheer	Tijdens openingstijden servicedesk
Functionele en Technische ondersteuning	Tijdens openingstijden servicedesk
Software Development ondersteuning	Op basis van nadere overeenkomst

Op onze dienstverlening garanderen wij de onderstaande KPI waarden.

	Key	Onze garantie
1	Beschikbaarheid van het Centraal Aansluitpunt	99,9%
2	Verwerking van berichten van maximaal 80KB per stuk	300 TPS
3	Gemiddelde responsetijd van een bericht bij een gemiddelde belasting	< 120 milliseconden
4	Retentie periode van berichten (maximale re-send tijd van een bericht)	7 dagen
5	Reactietijd Operationeel Klant beheer	30 minuten
6	Allocatie planning voor Development ondersteuning	< 5 werkdagen

Vraag 14:

Onderdeel van uw aanbieding is een uitgewerkte kostenstructuur. Hiervoor maakt u gebruik van het Excel document 'Kostensheet marktscan Digikoppeling'.

Het is hierbij verplicht om exacte prijzen te hanteren. Zogenaamde vanaf prijzen zijn niet toegestaan.

Antwoord Yenlo:

De kostensheet is volledig ingevuld en toegevoegd.



1.8 REQUIREMENTS 'NICE TO HAVE'

Vraag 1:

In uw aanbieding heeft u de mogelijkheid de kostenpost voor het verkrijgen en onderhouden van PKI-overheid-certificaten mee te nemen

Antwoord Yenlo:

Yenlo kan voor en namens de klant het gehele proces rondom het aanvragen en installeren van een PKI-overheid certificaat uit handen nemen. Wij hanteren een vast bedrag per certificaat per looptijd van 3 jaar. Indien gewenst zullen we dit tijdens het offerte traject als optie meenemen.

Vraag 2:

Beschrijf wat de kenmerkende succesfactoren van uw aanbieding zijn.

Antwoord Yenlo:

Het Centraal Aansluitpunt is een bewezen uiterst veilige en robuuste oplossing waarmee we klanten zeer snel kunnen aansluiten op o.a. de landelijke voorzieningen tegen lage kosten.

Vraag 3:

U kunt referenties opgeven waar een gemeente navraag kan doen naar uw kwaliteit van de totale dienstverlening:

Antwoord Yenlo:

Yenlo heeft vele referenties van gemeenten, provincies, omgevingsdiensten, waterschappen tot en met samenwerkingsverbanden en Landelijke Voorzieningen. Op verzoek en na overleg met de klant kunnen wij de contactgegevens hiervan doorgeven.

Vraag 4:

U kunt in uw aanbieding aandacht besteden aan de mate van inwisselbaarheid van uw oplossing met een andere Digikoppeling-adapter van een andere leverancier. U beschrijft daartoe de mate van generiek zijn.

Antwoord Yenlo:

Yenlo vindt het belangrijk om open en transparant te zijn. In onze oplossing maken wij enkel gebruik van de standaarden. Hiermee kunnen onze klanten zeer eenvoudig overstappen naar andere oplossingen indien dit gewenst is, maar zorgen we ook dat de gerealiseerde oplossingen direct ingezet kunnen worden voor andere partijen. Zie ook de paragraaf "Gebruik maken van het ECO-systeem" hieronder.



Vraag 5:

U kunt aangeven welke toegevoegde functionaliteit er nog geleverd kan worden en welke tarieven daarvoor gelden.

Antwoord Yenlo:

Yenlo heeft een dashboard gemaakt waar al haar klanten gratis toegang toe hebben. Op dit dashboard kan men voor de afgenomen koppelingen de aantallen berichten inzien. Daarnaast is het mogelijk om (voor sommige koppelingen) de status van de berichten in te zien. Tenslotte wordt hier ook een rapportage functie aangeboden waarbij de klant de gewenste rapportage op maat kan samenstellen en deze vervolgens exporteren in de meest gangbare formaten.

Vraag 6:

U kunt aangeven welke toegevoegde diensten er nog geleverd kunnen worden en welke tarieven daarvoor gelden.

Antwoord Yenlo:

Het Centraal Aansluitpunt is via Internet maar ook via Diginetwerk benaderbaar.

Vraag 7:

U kunt beschrijven hoe u om wilt gaan met reeds aangegane contacten en offertes met overheidsorganisaties voorafgaand aan de resultaten van de marktscan. Bent u bijvoorbeeld bereid de 'beste aanbieder' te laten gelden voor de overheidsorganisaties?

Antwoord Yenlo:

Wij conformeren ons aan het 'beste aanbieder' principe.

Vraag 8:

U heeft bij 'need to have' aangegeven welke profielen uw software ondersteunt. Dit impliceert dat de software ook de volgende protocolbindingen ondersteunt, te weten:

- a. Koppelvlak Digikoppeling Adapter Intern 1.0;
- b. StUF Digikoppeling WUS-profiel;
- c. StuF Digikoppeling ebMS-profiel;
- d. Overige, zoals;
 - i. http;
 - ii. rest;
 - iii. soap;
 - iv. jms;
 - v. amqp;
 - vi. mq

Geef aan welke protocolbindingen uw software ondersteunt.



Antwoord Yenlo:

Het Centraal Aansluitpunt ondersteunt alle genoemde protocolverbindingen. Wij voegen hier de API-Gateway en FTP upload/download aan toe.

Vraag 9:

Geef aan welke inrichting voor Digikoppeling uw voorkeur heeft. Een SaaS-oplossing of een 'on-premise' oplossing. Welke combinaties komt u tegen in de markt en zijn er combinaties die problemen veroorzaken?

Antwoord Yenlo:

Yenlo biedt op een uiterst veilige en robuuste wijze een Centraal Aansluitpunt voor bedrijven, overheden en Landelijke Voorzieningen aan via een Cloud gebaseerde oplossing (SaaS)

1.9 MODELVEREENKOMSTEN

U conformeert zich aan één of beide bijgevoegde modelovereenkomsten. Indien u commentaar heeft op één van beide overeenkomsten verzoeken wij u daartoe de informatie te benutten.

Antwoord Yenlo:

Wij conformeren ons aan modelovereenkomst ARBIT 2018 en modelovereenkomst GIBIT (inclusief Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen)

1.10 FINANCIËEL

Onderdeel van uw aanbieding is een uitgewerkt prijsvoorstel in het Excel document '181122 Kostensheet marktscan Digikoppeling def 1.0 (bijlage 2). Zoals in par. 2.5 gesteld wordt uw aanbod beschouwd als een aanbieding ingeval een overheidsorganisatie een aanvraag zou doen.

Antwoord Yenlo:

Alle tabbladen uit de kostensheet zijn ingevuld waarbij exacte prijzen zijn gehanteerd.



Yenlo.

DISCLAIMER

No part of this document may be reproduced, edited and / or published by print, photocopy, microfilm, word processing or by any other means nor stored in a storage system for any purpose, without the express permission of Yenlo.

Copyright © 2007-2016, All rights reserved.

