

Aanbod

# Marktscan Digikoppeling 2019

Datum : 28 november 2018

Versie : 1.0

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1 Algemene organisatie gegevens.....	3
2 Requirements / Randvoorwaarden marktscan ('Need to have') .....	3
3 Requirements / Randvoorwaarden marktscan ('Nice to have').....	14
4 Modelovereenkomsten .....	17
5 Financieel.....	17

## Samenvatting

### Persoonlijke werkwijze

eGem wil niet de grootste zijn, maar de beste Digikoppeling leverancier. We werken uitsluitend met de beste experts op het gebied van standaarden, koppelvlakken en Enterprise Service Bussen. Wij kunnen hier nog meer over vertellen, maar onze klanten van onze software kunnen dat veel beter. Wij brengen u daarmee graag in contact.

### Lage TCO

eGem werkt met eenduidige tarieven. U betaalt uitsluitend voor het gebruik van een Koppelvlak. U betaalt minimale kosten voor een Digikoppeling adapter, maar u betaalt geen kosten voor licenties, andere verplichte software en verplichte opleidingen. Eenmalig betaalt u een implementatietarief en daarna maandelijks een abonnementstarief per Koppelvlak. Ook ondersteunen wij samenwerkingsverbanden.

### 100% gebruik van standaarden

eGem maakt 100% gebruik van de gevraagde standaarden WUS, eBMS en Grote Berichten en de gevraagde profielen. We maken daarnaast gebruik van alle STuF bericht variaties en van de Diginetwerk standaard. Tevens worden alle gangbare koppeling standaarden welke worden gehanteerd binnen een willekeurige Enterprise Service Bus oplossing ondersteund.

### Snelle levertijden

Het platform en de aansluitprocedure zijn volledig gestandaardiseerd, waardoor snelle, maar kwalitatieve oplevering haalbaar zijn. Voor alle koppelvlakken hebben we aansluitdocumentatie, die we vooraf naar alle aan te sluiten partijen sturen. Hierin staat stap voor stap omschreven welke werkzaamheden en door wie worden uitgevoerd. Zo is iedereen vooraf al voorbereid.

### Hoge beschikbaarheden

Naast de fysieke redundantie is de software volledig in clusters actief. Alle data, service calls, en logging wordt actief over meerdere locaties tegelijk weggeschreven en geraadpleegd. Wij behalen hierdoor een beschikbaarheid van ruim 99,9% gegarandeerd. Sluit u tevens op ons platform aan via Diginetwerk, dan heeft u ook op het transport van berichten een beschikbaarheid van 99,9%.

### Open en transparant

In onze oplossing maken wij enkel gebruik van de standaarden. En van Open source. Geen licenties, geen verplichtingen, maar vrijheid en eindeloze vernieuwing. 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. Geen lock-in dus.

## 1 Algemene organisatie gegevens

Naam organisatie	eGem
Adres	Wiekenweg 50F
Postcode en Plaats	3815 KL Amersfoort
Naam contactpersoon	Paul Bloemers
E-mailadres	info@egem.nl
Telefoonnummer	088-9600800

Meer informatie over eGem treft u aan op onze [website](#).

## 2 Requirements / Randvoorwaarden marktscan ('Need to have')

Uw aanbod op de marktscan dient te voldoen aan de volgende randvoorwaarden:

1. De software van de leverancier implementeert alle drie de standaarden die de basis vormen van Digikoppeling 2.0 te weten:
  - WUS;
  - ebMS;
  - Grote Berichten.

### Antwoord eGem:

Ons platform voldoet hieraan.

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 eGem:

Ons platform voldoet hieraan.

3. Bij de aanbieding 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 eGem:

eGem startte met de verkoop van eGem Digikoppeling in juni 2017 en inmiddels hebben wij de eerste koppelvlakken mogen leveren (zie hiervoor het excel document). Ook voor Diginetwerk heeft eGem inmiddels meerdere gemeenten als klant. Zij zijn graag bereid om u te informeren over ons werkwijze.

De software waarop ons platform Digikoppeling is gebouwd kent overigens vele referenties. Zowel centrale overheden als lokale overheden maken sinds geruime tijd gebruik van deze software. Op verzoek verstrekken wij namen, emailadressen en telefoonnummers van huidige gebruikers.

**i** Omdat deze documentatie op internet gepubliceerd wordt en wij onze privacy van onze referenties serieus nemen, verstrekken wij u op verzoek, en na afstemming met de klant, graag persoonlijk de namen, adressen en telefoonnummers van onze referenties.

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 eGem:

Voor al de koppelvlakken hebben we aansluitdocumentatie, die we naar alle aan te sluiten partijen sturen. Deze documentatie bestaat altijd uit twee onderdelen:

-  Hoe aan te sluiten op het platform van eGem
-  Hoe aan te sluiten op de desbetreffende Landelijke Voorziening

Hieronder staan de stappen uit deze documentatie op hoofdlijnen beschreven.

Zodra een klant bij eGem een overeenkomst heeft ondertekend voor het aansluiten op een Landelijke Voorziening nemen wij vanuit eGem contact met deze klant op om de betreffende aansluiting in gang te gaan zetten. Daarbij sturen we de klant de voor hen van toepassing zijnde documenten waarin stap voor stap beschreven staat welke acties allemaal genomen moeten worden, wat er precies gedaan moet worden en wie daarvoor verantwoordelijk is.

Vanuit eGem begeleiden we de klanten bij alle te nemen stappen. Sommige klanten hebben meer kennis in huis dan anderen, dus afhankelijk van het kennisniveau springen wij vanuit eGem bij. Op basis van de af te nemen dienst kan er vervolgens worden aangesloten op drie manieren

- Asynchrone aansluiting
- Synchrone aansluiting
- SFTP aansluiting

Bij eGem kunt u aansluiten via internet, maar ook via Diginetwerk.

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

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

Deze stappen worden eenmalig uitgevoerd. Zodra de klant is aangesloten op ons platform zetten wij de aansluitingen op de Landelijke Voorziening(en) in gang.

- Aanvragen OIN
- Aanvragen Landelijke Voorziening 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
- Goedkeuring op de totale aansluiting door de klant

De gemiddelde doorlooptijd voor het aansluiten op ons platform is zeer afhankelijk van de aanvraag van de certificaten en via welke partij dat geregeld wordt. Zodra de certificaten binnen zijn, is de klant binnen een dag aangesloten. De aanvraag van de certificaten zelf kan variëren van enkele dagen tot 2 maanden, afhankelijk van de uitgever.

De aansluiting op een Landelijke Voorziening neemt gemiddeld twee weken in beslag.

Hierbij gaat de meeste tijd zitten in de terugkoppeling van de verschillende partijen die binnen de aansluiting op elkaar moeten reageren en daar een periode aan doorlooptijd voor hanteren. De daadwerkelijke inspanning vanuit eGem ligt hierbij op 1 tot 2 werkdagen.

5. Bij de aanbidding dient als bijlage een testverslag bijgesloten te worden waar uit blijkt dat de adapter de verwachte groei van berichtstromen en berichten aan kan. Indien beschikbaar mogen ook 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 parallelle berichtstromen met een piek van 20 berichten per seconde en een performance van minimaal 500.000 berichten per dag.

#### Antwoord eGem:

Op dit moment worden de volgende performance indicatoren per aangesloten organisatie gehanteerd:

- Ⓢ Het platform behaalt meer dan 300 berichten per seconde bij een berichtgrootte van maximaal 80 Kilobyte;
- Ⓢ Het platform kan een piekbelasting van maximaal 600 berichten per seconde afhandelen;
- Ⓢ Bij een gemiddelde belasting van 200 berichten per seconde is de responstijd minder dan 120 ms;
- Ⓢ Bij een gemiddelde belasting van 300 berichten per seconde is de responstijd minder dan 140 ms;
- Ⓢ Bij een gemiddelde belasting kan het platform meer dan 6 miljard berichten per jaar verwerken.

Een testverslag treft u aan in de bijlage.

6. Uw aanbidding 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 dekingsgraad 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 eGem:

Wij zorgen ervoor dat alle verschillende berichten en berichttypen getest worden zodat wij al het berichtenverkeer op de juiste manier kunnen routeren. eGem hanteert het uitgangspunt dat de functionele afhandeling van berichten dient plaats te vinden in de daarvoor bestemde domeinsoftware. Uiteraard kunnen wij onze klanten wel voorzien in de verschillende berichtenstromen om daarmee ook de juiste afhandeling en interactie te kunnen vaststellen.

Wij hebben standaard voor al onze aansluitingen een volwaardige acceptatie omgeving die 1-op-1 gelijk is aan de productie omgeving. Onze klanten worden hier standaard op aangesloten en hier kunnen ze ook in samenwerking met eGem en met de Landelijke Voorzieningen alle testen uitvoeren die gewenst of vereist zijn.

In de aansluitdocumentatie nemen wij voor alle Koppelvlakken standaard ook mee welke testen er uitgevoerd dienen te worden vanuit de geldende autoriteit.

Afhankelijk van de afgenomen variant kan er gebruik gemaakt worden van onze berichtenconsole welke via het Internet voor onze klanten ter beschikking staat. Hierin kan op verschillende kenmerken en/of periodes gezocht kan worden naar berichten en de status hiervan. Berichten worden getoond aan de hand van de typering en de gekoppelde applicatie.

Retentie van berichten kan op meerdere manieren ingesteld worden, afhankelijk van gemaakt afspraken en/of wensen van de klant.

7. Geef aan wat de mogelijke startdatum (na het ondertekenen van de overeenkomst) is en wat de doorlooptijd per berichtstroom is voor de aanbidding. Geef tevens aan wat de geldigheidsduur van uw aanbidding is. Uitgangspunt van deze marktscan is dat uw aanbidding minimaal geldig is tot 31 december 2018.

#### Antwoord eGem:

Het formele uitgangspunt is dat wij direct na ondertekening van een contract starten met de aansluiting. Wel zullen wij vanuit eGem al voor de ondertekening van het contract met de klant in contact treden om aan te geven welke administratieve handelingen er vast in gang gezet kunnen worden, waarbij de totale doorlooptijd na ondertekening van het contract verkort kan worden.

De aanbidding is geldig tot 31 december 2019.

8. Specificeer welke hardware en software in de aanbidding zijn meegenomen en werk dit uit in een overzichtelijke architectuur die aansluit op de Gemma referentiearchitectuur.

#### Antwoord eGem:

Ons platform, gebaseerd op WSO2, wordt aangeboden als een SaaS/cloud dienst met koppelingen op basis van de Digikoppeling standaard, welke aansluit op de Gemma referentiearchitectuur.



9. Uw aanbieding dient inclusief 'end-to-end' monitoring per berichtstroom te zijn. Per berichtstroom 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 pro-actieve signalering die plaatsvindt als berichten niet succesvol kunnen worden verwerkt of verstuurd. U beschrijft in uw aanbieding in ieder geval hoe u omgaat met:
- a. de herstelbaarheid van fouten;
  - b. de doorlooptijden voor het herstellen van fouten;
  - c. het tijdelijk bewaren van berichten en opnieuw aanbieden in verband met storingen bij de afnemende applicatie.

#### Antwoord eGem:

Voor alle berichtenstromen (op zowel de acceptatie- als de productie omgeving) hebben wij end-to-end (van de Landelijke Voorziening tot de aanlevering op het endpoint bij de klant) monitoring ingeregeld. Wij volgen de berichten door de gehele keten en kunnen daardoor goed aangeven waar eventuele problemen zich voordoen.

Ook hebben wij proactieve monitoring ingeregeld waarbij wij periodiek rapportages krijgen welke berichten er 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 wij afzonderlijke berichten of hele batches tegelijk opnieuw aanbieden aan onze klant.

Alle berichten komen in een queue terecht waar ze afhankelijk van de retentie bewaard zullen blijven. Hierdoor kunnen wij bij storingen zorgen dat we de berichten alsnog kunnen verwerken zodra de storing voorbij is.

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

Klanten krijgen van ons toegang tot het Dashboard, een portaal waarin alle door hen afgenomen berichtenstromen inzichtelijk worden gemaakt, inclusief de verschillende aantallen aan berichten die van en naar de Landelijke Voorzieningen zijn verstuurd. Daarbij heeft men ook de mogelijkheid om hier op basis van eigen wensen rapportages van te genereren. Zodra er dus een test wordt uitgevoerd kan men dit ook direct zien in het Dashboard.

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 (CSR) of het afnemen van een PKI-overheid-certificaat van een Certification Service Provider (CSP) op basis van het CSR.

#### Antwoord eGem:

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

Vanuit eGem proberen wij zoveel mogelijk stappen uit te voeren voor onze 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-overheidscertificaat dient vanuit de klant moeten plaatsvinden. Het aanmaken en inlezen van CPA's wordt door eGem uitgevoerd. De verschillende testwerkzaamheden worden standaard opgepakt in een samenspel van de klant en eGem.

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 de beveiliging door middel van een TPM of een SAE 3402 verklaring of een ISO 27001 certificering op basis van de beschreven scope van de dienstverlening.

#### Antwoord eGem:

eGem levert uitsluitend een SaaS-oplossing uit beheer- en veiligheidsoverwegingen.

Naast alle standaard maatregelen rondom beveiliging heeft eGem ten aanzien van het platform extra veiligheidsmaatregelen genomen zodat de continuïteit van dienstverlening extra geborgd is. Dit betreffen zowel fysieke als mede softwarematige maatregelen. eGem 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 daarnaast via uw eigen private two-way SSL-certificaat verbinding (PKI-Overheid);
- Ⓞ Volledige encryptie van zowel het data transport als mede de 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;

- ④ Volledige redundante componenten: stroom, internet, storage, netwerk, servers, enzovoort;

Er is sprake van ISO9001 en ISO27001 certificering op de software en datacentra.

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. Berichtrouwing naar de applicaties van meerdere overheidsorganisaties of de samenwerking.

#### Antwoord eGem

Wij ondersteunen samenwerkingsverbanden. Onze oplossing 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.

Ons 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 bieden wij ook inzicht aan onze klanten hoeveel berichten er in totaal voor een samenwerkingsverband verwerkt zijn, maar ook de hoeveelheid berichten er per onderliggende deelnemer.

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 '7 x 24' 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 eGem:

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

eGem levert verschillende soorten beheer- en ondersteuningswerkzaamheden:

Prioriteit	Omschrijving
Ondersteuning bij aansluiting	Tijdens kantoor tijden bieden wij ondersteuning voor onze klanten bij de standaard werkzaamheden voor het aansluiten op ons platform.
Development werkzaamheden	eGem biedt alleen ondersteuning voor development werkzaamheden indien dit contractueel is afgestemd (in de regel op nacalculatie basis).
Technisch beheer Centraal Aansluitpunt	eGem draagt zorg voor het platform en garandeert de beschikbaarheid. eGem voert bovendien proactief technisch beheer uit.
Operationeel beheer Centraal Aansluitpunt	Tijdens kantoor tijden worden incidenten op zowel de sandbox omgeving als op de productie omgeving van het platform 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	Omschrijving	Onze garantie
1	Beschikbaarheid	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

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 eGem

eGem rekent geen kosten voor licenties, verplichte opleidingen of verplichte aanvullende software. De kosten voor de Digikoppeling adapter bedragen eenmalig € 1500,00.

Onderdeel	Overheden	
	Eenmalig	Maandelijks
eGem Digikoppeling adapter	€ 1500,00	€ 0,00

De marktscan vraagt een prijs per gemeente van gemiddeld 50.000 inwoners. eGem hanteert de volgende staffelprijs vanaf 50.000 tot 100.000 inwoners:

Onderdeel	Gemeente 50.000 – 100.000 inwoners	
	Eenmalig	Maandelijks
Per Koppelvlak aansluiting via het Internet (1 <sup>e</sup> Koppelvlak geen eenmalige kosten)	€ 1500,00	€ 200,00

Om beschikbaarheid van de gehele keten te verhogen kan eGem Koppelvlakken in plaats van via Internet ook optioneel via Diginetwerk aanbieden. Meer algemene informatie over Diginetwerk leest u op de [website](#) van Logius.

Onderdeel	Gemeente 50.000 – 100.000 inwoners	
	Eenmalig	Maandelijks
Per Koppelvlak aansluiting via Diginetwerk (1 <sup>e</sup> Koppelvlak geen eenmalige kosten)	€ 1500,00	€ 300,00

Diginetwerk is, naast een hogere beschikbaarheid, eveneens door het besloten karakter een veiliger alternatief dan het open internet. Indien u nog niet over een eigen Diginetwerk aansluiting beschikt, kan eGem u hiervoor een separaat aanbod doen op basis van zijn multi-provider platform. U leest meer [hier](#) meer over Diginetwerk van eGem.

Onze tarieven zijn tevens opgenomen in het excel document 'Kostensheet marktscan Digikoppeling'.

**i** Heldere en eenduidige prijzen bij eGem. Voor een Digikoppeling op de MijnOverheid berichtenbox betaalt een gemeente (tussen de 50.000 en 100.000 inwoners) uitsluitend en alleen eenmalig € 1.500 en maandelijks € 200,00. Meer niet. Geen additionele software, licenties en/of andere verborgen kosten.

### 3 Requirements / Randvoorwaarden marktscan ('Nice to have')

Uw aanbod op de marktscan dient te voldoen aan de volgende randvoorwaarden:

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

#### Antwoord eGem

eGem 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 nemen we dit tijdens het offerte traject als optie mee.

2. Beschrijf wat de kenmerkende succesfactoren van uw aanbieding zijn.

#### Antwoord eGem

Dat zijn:

- 🕒 persoonlijke werkwijze: we zijn niet de grootste, maar bieden de beste kwaliteit.
- 🕒 lage TCO
- 🕒 snelle levertijden
- 🕒 100% gebruik van standaarden
- 🕒 hoge beschikbaarheid van 99,9%; ook op het transport (via Diginetwerk)
- 🕒 Open en transparant

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

#### Antwoord eGem

Gemeente Oost-Gelre

Op verzoek verstrekken wij de contactgegevens. Ook voor Diginetwerk heeft eGem inmiddels meerdere gemeenten als klant. Zij zijn graag bereid om u te informeren over ons werkwijze.

De software waarop ons platform Digikoppeling is gebouwd kent overigens vele referenties. Zowel centrale overheden als lokale overheden maken sinds geruime tijd gebruik van deze software. Op verzoek verstrekken wij namen, emailadressen en telefoonnummers van huidige gebruikers.

**i** Omdat deze documentatie op internet gepubliceerd wordt en wij onze privacy van onze referenties serieus nemen, verstrekken wij u op verzoek, en na afstemming met de klant, graag persoonlijk de namen, adressen en telefoonnummers van onze referenties.

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, van transparantie en van vervangbaarheid. Indien mogelijk onderbouwt u dit met referenties.

#### Antwoord eGem

eGem 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.

Daarnaast hebben wij een exit-strategie. Indien u overstapt naar een andere oplossing om uw Digikoppeling vraagstuk in te vullen leveren wij vanzelfsprekend alle medewerking om dit soepel te laten verlopen. De resterende organisatie specifieke data vanuit ons platform wordt aan u overhandigd middels een database export van de openstaande berichten.

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

#### Antwoord eGem

eGem heeft een dashboard gemaakt waar al de klanten gratis toegang toe hebben. Op dit dashboard kan men voor de afgenomen koppelingen tevens 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.

Naast het dashboard levert eGem ook unieke Koppelvlakken zoals het dagelijkse “BGT-mutatie-overzicht”.

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

#### Antwoord eGem

Het platform is via Internet alsmede via Diginetwerk benaderbaar. Diginetwerk is, naast een hogere beschikbaarheid, eveneens door het besloten karakter een veiliger alternatief dan het open internet. Indien u nog niet over een eigen Diginetwerk aansluiting beschikt, kan eGem u hiervoor een separaat aanbod doen op basis van zijn multi-provider platform. Prijzen zijn afhankelijk van uw aansluitlocatie. U leest meer [hier](#) meer over Diginetwerk van eGem.

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 aanbieding’ te laten gelden voor de overheidsorganisatie?



#### Antwoord eGem

'Beste aanbieding' is van toepassing op Digikoppeling overeenkomsten van eGem.

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
  - vii. ....

Geef aan welke protocolbindingen uw software ondersteunt.

#### Antwoord eGem

Wij ondersteunen alle genoemde protocolverbindingen. Wij voegen hieraan toe Api-gateway en FTP Upload/Download.

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 eGem

Onze voorkeur heeft een SaaS-oplossing uit beheers- en veiligheidsoverwegingen. De voordelen van een SaaS-oplossing zijn afhankelijk van de situatie bij de klant. Wij inventariseren deze in een persoonlijk gesprek met klant. Veel overheden zijn daarna verrast wat betreft de kosten, de kwaliteit en het gemak, waarmee een Koppelvlak tot stand komt.

## 4 Modelovereenkomsten

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

### Antwoord eGem

Wij conformeren ons aan de Modelovereenkomst ARBIT 2018 en modelovereenkomst GIBIT 2016.

## 5 Financieel

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 eGem

eGem rekent geen kosten voor licenties, verplichte opleidingen of verplichte aanvullende software. De kosten voor de Digikoppeling adapter bedragen eenmalig € 1500,00.

Onderdeel	Overheden	
	Eenmalig	Maandelijks
eGem Digikoppeling adapter	€ 1500,00	€ 0,00

De marktscan vraagt een prijs per gemeente met gemiddeld 50.000 inwoners. eGem hanteert de volgende staffelprijs vanaf 50.000 tot en met 100.000 inwoners:

Onderdeel	Gemeente 50.000 - 100.000 inwoners	
	Eenmalig	Maandelijks
Per Koppelvlak aansluiting via het Internet (1 <sup>e</sup> Koppelvlak geen eenmalige kosten)	€ 1500,00	€ 200,00

Om beschikbaarheid van de gehele keten te verhogen kan eGem Koppelvlakken in plaats van via Internet ook optioneel via Diginetwerk aanbieden. Meer algemene informatie over Diginetwerk leest u op de [website](#) van Logius.

Onderdeel	Gemeente 50.000 - 100.000 inwoners	
	Eenmalig	Maandelijks
Per Koppelvlak aansluiting via Diginetwerk (1 <sup>e</sup> Koppelvlak geen eenmalige kosten)	€ 1500,00	€ 300,00

Diginetwerk is, naast een hogere beschikbaarheid, eveneens door het besloten karakter een veiliger alternatief dan het open internet. Indien u nog niet over een eigen Diginetwerk aansluiting beschikt, kan eGem u hiervoor een separaat aanbod doen op basis van zijn multi-provider platform. U leest meer [hier](#) meer over Diginetwerk van eGem.

Onze tarieven zijn tevens opgenomen in het excel document 'Kostensheet marktscan Digikoppeling'.

**i** Heldere en eenduidige prijzen bij eGem. Voor een Digikoppeling op de MijnOverheid berichtenbox betaalt een gemeente (tussen de 50.000 en 100.000 inwoners) uitsluitend en alleen eenmalig € 1.500 en maandelijks € 200,00. Meer niet. Geen additionele software, licenties en/of andere verborgen kosten.