

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 Arpha: Ja, onze oplossing ondersteunt deze protocollen. Daarnaast ondersteunt onze oplossing ook oudere protocollen zoals FTP, maar ook nieuwe protocollen zoals REST. Zo ontstaan er diverse integratiemogelijkheden (protocolvertalingen en translaties).

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 Arpha: Ja, onze oplossing ondersteunt deze protocollen. Zie ook Kostensheet Arpha. Daarnaast hebben wij een koppeling met de vernieuwde Compliance Voorziening gerealiseerd.

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 Arpha: Zie Kostensheet Arpha.

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

- a. Wat was de gemiddelde doorlooptijd en inspanning van de initiële implementatie (implementatie soft- en hardware, certificaten en één werkende berichtuitwisseling);
- b. Wat was 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 Arpha:

Arpha is een nieuwe marktpartij voor Digikoppeling oplossingen, welke al wel velen jaren ervaring heeft binnen de e-overheid met de technieken die onder Digikoppeling vallen. De doorlooptijd is afhankelijk van de gekozen aanpak, bijv. SaaS of On Premise. In deze aanbieding richten we ons alleen op de On Premise variant, de doorlooptijd hierbij is sterk afhankelijk van de beheerder van het On Premise platform. Arpha heeft veel ervaring met het opzetten van veilige netwerken en webapplicaties die hierop draaien en we kunnen de Digistekker in een gunstig scenario in enkele weken werkend, getest en gekoppeld hebben met een extern systeem.

5. Bij de aanbieding 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 parallele berichtstromen met een piek van 20 berichten per seconde en een performance van minimaal 500.000 berichten per dag.

Antwoord Arpha: Wij hebben ervaring in het opzetten van grote online platforms waarin Digikoppeling is geïmplementeerd waarmee meer dan 40.000 request per minuut worden verwerkt. Dat is heel veel meer dan de eis die hier gesteld wordt. De Digistekker draait op een vergelijkbaar platform (open-source componenten) zoals beschreven bij vraag 8. Daarnaast is ons product horizontaal schaalbaar, waardoor eenvoudig opgeschaald kan worden indien dat nodig is. De aanbieding in de Excel-sheet is gedimensioneerd op de hierboven genoemde eisen.

6. Uw aanbieding 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 acceptatieeisen.

Antwoord Arpha: Ja, alle hierboven genoemde eisen kunnen worden ingevuld door de Digistekker-oplossing van Arpha of vanuit de dienstverlening van Arpha.

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 Arpha:

Startdatum: 1 april 2018.

Doorlooptijd per berichtstroom na implementatie adapter: 1 maand.

Geldigheidsduur aanbidding: tot 31 december 2018.

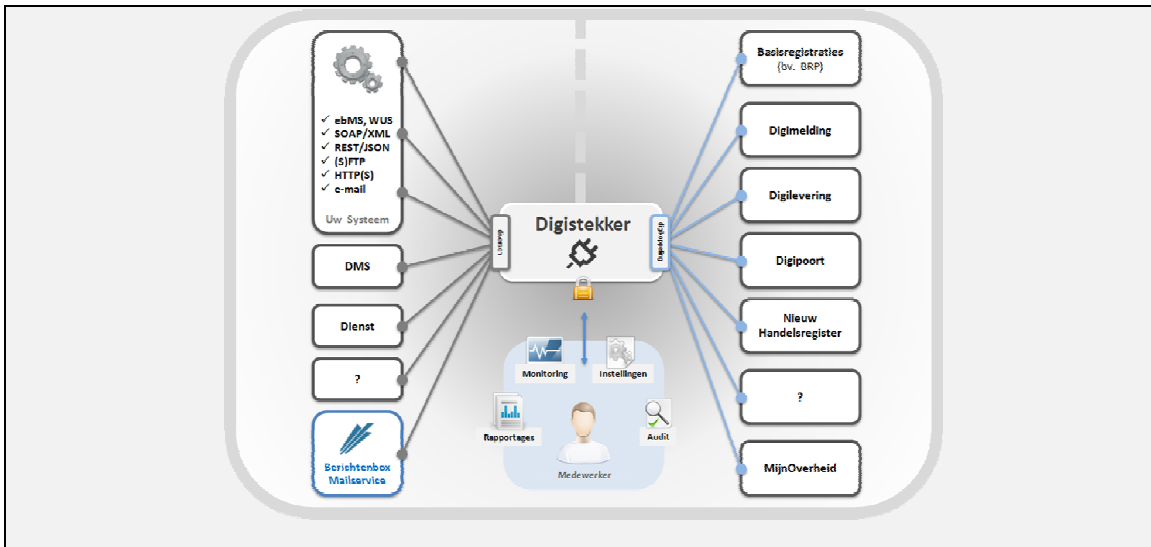
8. Specificeer welke hardware en software in de aanbidding zijn meegenomen en werk dit uit in een overzichtelijke architectuur die aansluit op de Gemma referentiearchitectuur.

Antwoord Arpha:

De oplossing die Arpha biedt t.b.v. een Digikoppeling adapter bestaat uit de volgende Open Source onderdelen.

- Arpha Digistekker (Digikoppeling oplossing) gebaseerd op **PHP7**
- Ondersteunende componenten:
 - Gearman (message queue)
 - PHP-fpm (webserver)
 - HAproxy (load balancing)
 - Nginx (reverse proxy)
 - CentOS (OS)
 - Squid (forward proxy)
 - MySQL (database)
 - Redis (key-value-store)
 - ELK-stack (log analyse)
 - Postfix (mail)

Bovenstaande software is noodzakelijk voor de Digistekker-oplossing zodat kan worden aangesloten op Gemma componenten ten behoeve van betrouwbare berichtenverkeer middels Digikoppeling.



9. Uw aanbieder 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 aanbieder in ieder geval hoe u omgaat met:

a. de herstelbaarheid van fouten;

Antwoord Arpha:

Arpha heeft jarenlange ervaring met het implementeren van webservices en gegevensuitwisseling tussen IT-systemen. We weten hoe belangrijk het is om in een keten van systemen precies te weten waar welk bericht zich bevindt en wat de status hiervan is. In de architectuur is daarom extra aandacht besteedt aan het kunnen volgen van berichten in de verwerkingsketen, het kunnen analyseren van fouten en het opnieuw kunnen aanbieden van berichten. Daarnaast zijn er diverse niveaus van logging mogelijk welke per berichtstroom en voor specifieke periodes instelbaar zijn.

b. de doorlooptijden voor het herstellen van fouten;

Antwoord Arpha:

Dat ligt aan de aard van de fout. Indien dit een fout betreft die niet opgelost kan worden door Arpha of in de oplossing van Arpha dan kunnen wij slechts signaleren en adviseren. De oplossing van Arpha helpt bij de analyse hiervan, omdat deze door middel van monitoring in de keten en uitgebreide logging precies aan kan geven wat er misgaat. Fouten die te wijten zijn aan het product van Arpha kunnen automatisch, via een beheeractie, of in het ergste geval middels een bugfix hersteld worden.

c. het tijdelijk bewaren van berichten en opnieuw aanbieden in verband met storingen bij de afnemende applicatie.

Antwoord Arpha:

De Digistekker oplossing bevat een zogenaamde parkeerplaatsfunctie waardoor berichten zowel na

binnenkomst als in elke stap van de verwerking tijdelijk bewaard wordt om vervolgens door het volgende proces weer opgepakt te worden tot het uiteindelijk aan een extern systeem wordt overgedragen. Als er in een van deze stappen iets mis gaat dan is precies inzichtelijk wat er waar mis is gegaan en kunnen berichten opnieuw aangeboden worden.

10. In de aanbidding dient u te specificeren welke activiteiten de gemeente zelf moet uitvoeren voor of tijdens de realisatie van de aanbidding. 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 Arpha:

Dit ligt aan de exacte inrichting van de Digikoppeling adapter. Bij On-Premise is er een nauwe samenwerking tussen de beheerder van het On-Premise platform (bijv. de gemeente) nodig en zal voor het aanvragen van certificaten ook een actie door de gemeente uitgevoerd moeten worden. Het kan ook voorkomen dat reeds bestaande/bestelde certificaten van de gemeenten gebruikt kunnen worden.

11. Indien de aanbidding een SaaS-oplossing betreft dient u aan te geven welke beveiligingsmaatregelen in de aanbidding 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 Arpha:

Op dit moment biedt Arpha nog geen SaaS-oplossing. Dit kan eventueel wel via onze partners gerealiseerd worden.

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

a. Ondersteuning van meerdere gemeenten op dezelfde adapter (software & hardware); Indien dit niet kan, hoe wordt dit dan ondersteund?

Antwoord Arpha:

Indien dit technisch en juridisch ondersteund wordt door de gekoppelde landelijke voorziening en gewenst is door alle deelnemende gemeenten, dan is er voor de oplossing van Arpha geen probleem om samenwerkingen te ondersteunen. De Digistekker is een multi-tenant oplossing. Dit kan zowel voor ondertekening en transport van berichten, hiervoor moet wel voor elke gemeente een apart certificaat aanwezig zijn.

b. Ondersteuning van meerdere certificaten. Maak expliciet wat de verschillen zijn met de oplossing voor één gemeente;

Antwoord Arpha:

Dat ligt aan het type certificaat en wat de landelijke voorziening toestaat. In de praktijk is namelijk wel verschil te zien hoe landelijke voorzieningen hiermee omgaan. Indien meerdere server certificaten gehost moeten

worden dan is dat mogelijk met bijvoorbeeld SNI, dit protocol wordt door de Digistekker van Arpha ondersteund.

c. Berichtroutering naar de applicaties van meerdere gemeenten of de samenwerking.

Antwoord Arpha:

De Digistekker voorziet, naast Digikoppeling, in het koppelen met diverse systemen en protocollen die binnen een gemeente aanwezig zijn.

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 Arpha:

O.b.v. standaard inrichting Digistekker (redundant uitgevoerde systeemcomponenten):

- Min. aantal berichten per seconde: 20
- Max. omvang berichten: 100MB per HTTP-bericht
- Responstijd: bij gemiddelde belasting een responsetijd van gemiddeld < 150ms

- Service window support Arpha: kantoor tijden. Indien we met een partner werken en bijv. een SaaS-aanbieding doen dan gelden andere SLA parameters. Dit kunnen we op dit moment nog niet aangeven.
- Reactietijd: 1 uur.

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 Arpha: Zie Kostensheet Arpha.

Aandachtspunten marktscan ('Nice to have')

In uw aanbieding kunt u rekening houden met de volgende wensen en alternatieven:

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

Antwoord Arpha: Zie Kostensheet Arpha.

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

Antwoord Arpha:

Arpha is uniek. Wij zijn geen pakketverkoper (wat je veel in deze markt ziet), maar we bouwen zelf in Nederland onze oplossingen en kunnen daardoor een uitermate hoge kwaliteit bieden. Dit maakt ons ook zeer flexibel en we kunnen hierdoor snel reageren op veranderingen en nieuwe ontwikkelingen. We hebben diepgaande kennis over alle facetten van de techniek die komt kijken bij Digikoppeling en het opzetten van hoog performende en veilige systemen. Verder hebben we jarenlange ervaring het domein van de e-overheid en kennen we de bedrijfsmatige/ambtelijke kant van deze wereld goed. Onze kennis en kunde zetten we met veel passie in om de e-overheid op een hoger plan te trekken, samen met de klant.

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

Antwoord Arpha: Zie Kostensheet Arpha.

4. U kunt in uw aanbieding aandacht besteden aan de mate van inwisselbaarheid van uw oplossing met een andere Digikoppeling-adaptor 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 Arpha: Zie Digistekker Factsheet (PDF).

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

Antwoord Arpha: zie www.arpha.nl/producten/digistekker

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

Antwoord Arpha: zie www.arpha.nl/diensten

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

Antwoord Arpha: N.v.t.

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 (zie voor meer informatie www.gemmaonline.nl);
- b. StUF Digikoppeling WUS profiel;
- c. StUF Digikoppeling ebMS profiel;
- d. Overige, maak expliciet welke.

Antwoord Arpha: Zie Kostensheet Arpha.

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 Arpha: On Premise.