

Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen
T.a.v. de heer Wouter Swalus
Vautierstraat 29
1000 Brussel

Uw kenmerk:
Bestek nr.: 2018/KMS

Ons kenmerk:
Offerte KMS 8112018

Datum:
8 november 2018

Geachte heer Swalus,

Naar aanleiding van uw bestek nr. 2018/KMS ontvangt u hierbij onze offerte betreffende het leveren van een softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit-, Milieu- en Safety beleid voor het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.

Infoland ontwikkelt al meer dan 20 jaar slimme software waar dagelijks duizenden professionals mee werken. We geloven dat slimme software professionals en organisaties beter kan doen presteren. Onze missie is om mensen efficiënter, slimmer en veiliger te laten werken. Wij zijn er van overtuigd dat ook het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen gebaat is met de software kwaliteitssuite van Infoland, genaamd iProva.

Infoland is een solide partner. U haalt niet alleen software in huis, maar ook kennis en ervaring. iProva heeft nog vele andere voordelen:

- Het is een SaaS-oplossing (updates, onderhoud, gebruik van de helpdesk, licenties en hosting zijn inbegrepen in de genoemde prijzen, dus geen onverwachte kosten achteraf).
- Infoland en zijn hosting partner zijn ISO 9001:2015 en ISO 27001 gecertificeerd.
- De software is compatibel met alle (mobiele) devices en alle bekende browsers.
- De handige en mobiele apps zijn steeds inbegrepen.
- De software is in meerdere talen beschikbaar (NL, FR, EN,).
- Het is standaard software. We hoeven dus geen maatwerk te leveren. De software is heel breed inzetbaar.
- Er zijn uitgebreide koppelings- en integratiemogelijkheden (MS Office/Office 365, ODBC, SharePoint, Intranet, SAP,...)
- We hanteren steeds het "Train de trainer"-principe. Tijdens de implementatieperiode wordt de applicatiebeheerder getraind. Nadien kan hij/zij de software volledig zelf beheren, zonder tussenkomst van Infoland.
- De software is zeer gebruiksvriendelijk. Via handige wizards kan u zelf vragenlijsten/meldingen/documenten creëren. Programmeren is niet nodig.
- De rechten en rollen zijn vrij te verdelen onder de users. U kunt gebruik maken van de volledige functionaliteit zonder bijkomende kosten.
- We hanteren een eenvoudig en transparant licentiemodel. Hierdoor zijn de kosten op lange termijn makkelijk te voorspellen.
- We zijn een betrouwbare softwareleverancier die al meer dan 20 jaar bestaat, meer dan 550 klanten heeft en bijna 300.000 gebruikers.

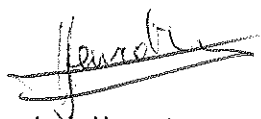
.....

We zijn heel graag bereid om een bezoek te brengen aan het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Tijdens dit bezoek zullen we dieper ingaan op jullie technische vereisten en zullen we middels een live-demonstratie aantonen dat onze software kan voldoen aan jullie wensen en eisen.

Graag verwijzen we ook naar onze uitgebreide website www.infoland.be waar u meer informatie vindt over onze oplossingen. U vindt er tevens screenshots, referentiecasses en informatie over ons bedrijf. Technische info vindt u via <http://www.infoland.be/saas> en <http://www.infoland.be/api>.

We zijn ervan overtuigd u hiermee een passend en aantrekkelijk voorstel te doen.
Uw reactie zien we met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Infoland BVBA



Joris Henrotay
Accountmanager

Bijlagen:

- Bijlage 1 - Offerteformulier
- Bijlage 2 - Inventaris
- Bijlage 3 - Gedetailleerd investeringsoverzicht
- Bijlage 4 - Staffel bij uitbreiding users
- Bijlage 5 - Projectplan en Servicedesk
- Bijlage 6 - Diverse informatie en attesten

Bijlagen achteraan toegevoegd aan offertedocument:

- Bijlage A: Voorbeeld projectplan en activiteiten
- Bijlage B: Beschrijving Servicedesk
- Bijlage C: Productleaflets
- Bijlage D: Referentiecasse Greenyard Fresh
- Bijlage E: Systemeisen
- Bijlage F: Service Level Description
- Bijlage G: Verklaring op eer
- Bijlage H: Attest RSZ
- Bijlage I: Uittreksel uit het strafregister
- Bijlage J: Uittreksel Belgisch staatsblad en statuten Infoland BVBA
- Bijlage K: Algemene voorwaarden

.....

Bijlage 1 - Offerteformulier

Overheidsopdracht van diensten bij onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking voor het aanleveren van een softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid voor het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen

Aanbestedende overheid:
Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen, Vautierstraat 29, 1000 Brussel, België,
vertegenwoordigd door zijn algemeen directeur mevrouw Camille PISANI

Leidend ambtenaar:
De heer Wouter Swalus
Tel.: +32 2 627 45 61
E-mail : wouter.swalus@naturalsciences.be

Besteknummer: 2018/KMS

De ondergetekende (naam en voornaam):

.....

Hoedanigheid:

.....

Nationaliteit:

.....

Woonplaats (land, gemeente, straat, nummer):

.....

.....

of¹

De vennootschap (handelsnaam of benaming, rechtsvorm, nationaliteit, zetel):

Infoland BVBA
Nationaliteit: Belgisch
Zetel: Heidebloemstraat 21, 3920 Lommel

Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n):

Frank Stege

of¹

De ondergetekenden van een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid (voor elk van hen dezelfde gegevens als hierboven):

.....

¹schrappen wat niet past

.....

.....
.....
.....
verbindt of verbinden zich tot de uitvoering van de opdracht, overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden vermeld in de opdrachtdocumenten en gedetailleerd in de inventaris voor een totaal bedrag uitgedrukt in euro van:

(in cijfers: exclusief BTW): € 76.850,00

(in letters: exclusief BTW): zesenzeventigduizend achthonderdvijftig euro

.....

(in cijfers: inclusief BTW): € 92.988,50

(in letters: inclusief BTW): tweeënnegentigduizend negenhonderdachtentachtig euro en vijftig eurocent

1. Algemene inlichtingen

Inschrijvingsnummer bij de RSZ: 1801919-52

BTW nummer: BE 877.780.219

Te contacteren persoon: Joris Henrotay

Telefoon: +32 3 203 02 90

Fax: /

E-mail: info@infoland.be

2. Onderaannemers

De inschrijver duidt de onderaannemers aan die die hij voorstelt en het deel waarvoor zij zullen worden ingezet: handelsnaam of benaming, rechtsvorm, maatschappelijke zetel, vertegenwoordigd door.

De onderaannemers die zullen worden ingezet zijn:

Niet van toepassing.

.....
.....

Indien de inschrijver zich voor de opdracht beroept op de draagkracht van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van zijn band met die entiteiten, toont hij de aanbestedende overheid aan dat deze entiteiten zich niet in een geval van uitsluiting bevinden.

3. Betalingen

De betalingen zullen geldig gebeuren door overschrijving:

op rekening nummer: 733-0309774-83

financiële instelling: KBC Bank

.....



.....
geopend op naam van: Infoland

4. Vertrouwelijke informatie

In de offerte is de vertrouwelijke informatie en/of de informatie die betrekking heeft op technische of commerciële geheimen duidelijk aangeduid.

5. Bijlagen

Bij de inschrijving dienen alle documenten en inlichtingen, gevraagd in de opdrachtdocumenten, te worden gevoegd.

Gedaan te: Mol op: 8 november 2018

Naam en handtekening van de zaakvoerder(s) of mandataris(sen) (indien een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid wordt aangegaan dienen alle zaakvoerders of mandatarissen te ondertekenen):

Naam: Frank Stege

Handtekening:



.....
Vak bestemd voor de goedkeuring door de overheid na advies van de IF en goedkeuring door de bevoegde instantie

Goedgekeurd te: op:

Camille PISANI
Algemeen Directeur KBIN



Bijlage 2 - Inventaris

Overheidsopdracht van diensten bij onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking voor het aanleveren van een softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid voor het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen

Aanbestedende overheid:

Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen, Vautierstraat 29, 1000 Brussel, België, vertegenwoordigd door zijn algemeen directeur mevrouw Camille PISANI

Leidend ambtenaar:

De heer Wouter Swalus

Tel.: +32 2 627 45 61

E-mail : wouter.swalus@naturalsciences.be

Besteknummer: 2018/KMS

Omschrijving	Prijs zonder BTW	BTW	Prijs met BTW
- Prijs voor de levering, installatie en configuratie van een softwarepakket (inclusief licentie) ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid (deel 1).	€ 17.950,00	€ 3.769,50	€ 21.719,50
- Prijs voor een onderhoudscontract van 60 maanden (deel 2).	€ 58.900,00	€ 12.369,00	€ 71.269,00
Totaal	€ 76.850,00	€ 16.138,50	€ 92.988,50

Gedaan te: Mol op: 8 november 2018

Naam en handtekening van de zaakvoerder(s) of mandataris(sen) (indien een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid wordt aangegaan dienen alle zaakvoerders of mandatarissen te ondertekenen):

Naam: Frank Stege

Handtekening:



Bijlage 3 - Gedetailleerd investeringsoverzicht

Pos	Omschrijving	Prijs €
Software licenties, prijs per jaar inclusief hosting en service & onderhoud		
1	Documenten & processen voor 30 gebruikers <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beheren van documenten en processchema's ▪ Extern delen van documenten en processchema's ▪ Beheren van kaartenbakken ▪ Gebruik van apps: iProva Search & iProva Assist, geschikt voor iOS en android ▪ Beheren van compliance overzichten voor (norm)kaders ▪ Integratie met SharePoint mogelijk ▪ Rollen (beheerders, schrijvers, beoordelaars, lezers) zijn vrij te verdelen onder het aantal afgenomen licenties 	2.760,00
2	Melden & analyseren voor 30 gebruikers <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registreren, afhandelen en analyseren van meldingen zoals incidenten, klachten, afwijkingen, gevaarlijke situaties en verbetermaatregelen ▪ Onbeperkt aantal formulieren en workflows ▪ Uitgebreide rapportage en analyse mogelijkheden ▪ Beheren van kaartenbakken ▪ Gebruik van app: iProva Capture, geschikt voor iOS en Android ▪ Rollen (melders, coördinatoren, actienemers, lezers) zijn vrij te verdelen onder het aantal afgenomen licenties 	2.760,00
3	Meten & inspecteren voor 30 gebruikers <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onbeperkt aantal vragenlijsten en checklists ▪ Vragenlijsten kunnen intern en extern worden uitgezet ▪ Uitzetten en opvolgen van correctieve acties ▪ Vastleggen van audits ▪ Plannen van (repeterende) taken ▪ Visueel overzicht van alle geplande activiteiten zoals audits en checks ▪ Beheren van kaartenbakken ▪ Beheren van compliance overzichten voor (norm)kaders ▪ Rollen (invullers, beheerders, actienemers, lezers) zijn vrij te verdelen onder het aantal afgenomen licenties. 	2.760,00
4	Risicomanagement voor onbeperkt aantal gebruikers <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beheren van risicoprofielen ▪ Registratie en evaluatie van risico's ▪ Registratie van bestaande en geplande beheersmaatregelen ▪ Inzage in risicohistorie 	3.500,00

Zie volgende pagina voor vervolg investeringsoverzicht.



Werkzaamheden, prijs eenmalig		
6	Eenmalige set-up <ul style="list-style-type: none"> ▪ Installatie en configuratie iProva op hosting omgeving ▪ Installatie en configuratie Active Directory koppeling en synchronisatie met gebruikersbeheer in iProva ▪ Realisatie single sign on 	2.950,00
7	Begeleiding bij implementatie bovengenoemde modules, inclusief nazorg en evaluatie. * Begeleiding bij implementatie Documenten & processen door een consultant inclusief hands-on instructie, 10 dagdelen Begeleiding bij implementatie Melden & analyseren door een consultant inclusief hands-on instructie, 10 dagdelen Begeleiding bij implementatie Meten & inspecteren door een consultant inclusief hands-on instructie, 2 dagdelen Begeleiding bij implementatie Risicomanagement door een consultant inclusief hands-on instructie, 3 dagdelen.	15.000,00
Totaal		
	Jaarlijkse investering inclusief hosting, service & onderhoud, exclusief BTW	11.780,00
	Elfduizend zeventhonderdtachtig euro	
	Enmalige investering, exclusief BTW	17.950,00
	Zeventienduizend negenhonderdvijftig euro	

** Nota: De implementatiebegeleiding is afhankelijk van welke functionaliteiten van iedere pijler u wenst in te zetten binnen uw organisatie. Het aantal aangeboden dagdelen hebben we bepaald aan de hand van onze jarenlange ervaring met diverse projecten. Het aantal kan mogelijk nog aangepast worden nadat we dit verder met u hebben afgestemd.*



Bijlage 4 - Staffel bij uitbreiding users

Tabel A: prijs per user per maand

Module	50 users	100 users	150 users	200 users	250 users	300 users	350 users	400 users	450 users
Documenten & processen	7,00 €	4,88 €	3,92 €	3,44 €	3,05 €	2,79 €	2,59 €	2,44 €	2,32 €
Melden & analyseren	7,00 €	4,88 €	3,92 €	3,44 €	3,05 €	2,79 €	2,59 €	2,44 €	2,32 €
Metten & inspecteren	7,00 €	4,88 €	3,92 €	3,44 €	3,05 €	2,79 €	2,59 €	2,44 €	2,32 €
Risicomanagement	5,83 €	2,92 €	1,94 €	1,46 €	1,17 €	0,97 €	0,83 €	0,73 €	0,65 €

Tabel B: prijs per jaar

Module	50 users	100 users	150 users	200 users	250 users	300 users	350 users	400 users	450 users
Documenten & processen	4.200,00 €	5.850,00 €	7.050,00 €	8.250,00 €	9.150,00 €	10.050,00 €	10.890,00 €	11.730,00 €	12.510,00 €
Melden & analyseren	4.200,00 €	5.850,00 €	7.050,00 €	8.250,00 €	9.150,00 €	10.050,00 €	10.890,00 €	11.730,00 €	12.510,00 €
Metten & inspecteren	4.200,00 €	5.850,00 €	7.050,00 €	8.250,00 €	9.150,00 €	10.050,00 €	10.890,00 €	11.730,00 €	12.510,00 €
Risicomanagement	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €



De prijzen, genoemd in bovenstaande tabellen, zijn inclusief hosting, service & onderhoud en exclusief BTW.

We hanteren een sterk degressief prijsmodel op basis van het aantal users. Hierdoor daalt de prijs per gebruiker per maand naarmate er meer users gebruik maken van de software. Het aantal users is heel makkelijk schaalbaar.



Bijlage 5 - Projectplan en Servicedesk

Graag verwijzen wij u naar de separaat, toegevoegde documenten:

Bijlage A: voorbeeld projectplan en activiteitenplan

Bijlage B: beschrijving Servicedesk



Bijlage 6 - Diverse informatie en attesten

Graag verwijzen wij u hiervoor naar volgende separaat, toegevoegde documenten:

Bijlage C - Productleaflets

Bijlage D - Referentiecasse Greenyard Fresh

Bijlage E - Systeemeisen

Bijlage F - Service Level Description (SLD)

Bijlage G - Verklaring op eer

Bijlage H - Attest RSZ

Bijlage I - Uittreksel uit het strafregister

Bijlage J - Uittreksel Belgisch staatsblad en statuten Infoland BVBA

Bijlage K - Algemene voorwaarden (zie nota onder "Voor akkoord")



.....

Voor akkoord

Hierbij verklaar ik akkoord te gaan met de offerte. Alle in het bestek vermelde bepalingen en eisen zijn van toepassing op deze aanbieding en primeren op de algemene voorwaarden van Infoland BVBA in geval van tegenstrijdigheden.

Genoemde bedragen voor werkzaamheden zijn inclusief reis-, verzend- en administratiekosten.

AZ Sint-Lucas Gent

Infoland BVBA

Naam : _____

Naam : Frank Stege

Datum : _____

Datum : 8 november 2018


Plaats : _____

Plaats : Mol

Inkoopnummer: _____
(indien van toepassing)

Referentie : Offerte KMS 8112018

Handtekening : _____

Handtekening : 



Bijlage A: Projectplan

**Softwarepakket ter ondersteuning van het Kwaliteit-
Milieu- en Safety beleid**

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1	Doel van dit document.....	3
1.2	Projectopdracht en ondersteuning van Infoland.....	3
1.3	De projectopdrachtgever & Opdrachtnemer.....	4
2.	Projectinhoud.....	5
2.1	Randvoorwaarden en uitgangssituatie.....	5
3.	Projectaanpak.....	7
3.1	Technisch.....	7
3.2	Begeleiding.....	7
3.3	Activiteiten.....	10
4.	Beheeraspecten.....	11
5.	Conclusie.....	12
	Voorbeeld activiteitenplan Melden & Analyseren.....	13
	Aanvullingen op de module Melden & Analyseren.....	15



1. Inleiding

Infoland hecht veel waarde aan uw begeleiding tijdens het implementatietraject. Een doelmatige en klantgerichte benadering staat daarbij centraal. Ieder project wordt vanuit Infoland geleid door een eigen, ervaren consultant. Deze consultant zorgt voor de interne aansturing van andere disciplines binnen Infoland.

1.1 Doel van dit document

Dit projectplan heeft als doel een inzicht te geven in de aanpak voor de invoering van een softwaretool ter ondersteuning van het Kwaliteit- Milieu- en Safety beleid bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen met behulp van onze software pijlers 'Documenten & Processen', 'Melden & Analyseren', 'Meten & Inspecteren' alsook Risicomanagement uit de iProva software suite van Infoland. Het dient dan ook om de verwachtingen van de opdrachtgever en Infoland goed op elkaar af te stemmen. In de conceptfase wordt dit projectplan met de project-vertegenwoordigers van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen besproken. Op basis van deze bespreking zal een definitief projectplan worden gemaakt, waarna tot de uitvoering van het project wordt overgegaan. Gedurende het project zal er regelmatig gesproken worden of de uitvoering conform afspraak verloopt of bijgestuurd moet worden.

De doelstelling van dit project is de volgende modules te implementeren :

De fasering van deze modules wordt bij aanvang van dit project grondig besproken. De projectleider van Infoland adviseert met welke module gestart zal worden.

- Documenten & Processen
 - Beheer van processen
 - Beheer van documenten
- Melden & Analyseren
 - Workflowmanagement
- Meten & Inspecteren
 - Vragenlijsten (checks, audits, enquêtes, ...)
 - Planningsoverzicht
- Risicomanagement
 - Enterprise Risk Management
 - Prospectieve analyses op proces niveau

Voor meer inhoudelijke informatie over bovenstaande modules, verwijzen wij u naar de bijgevoegde productleaflets.

1.2 Projectopdracht en ondersteuning van Infoland

Implementatie bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen van een kwaliteitsmanagementsysteem.



1.3 De projectopdrachtgever & Opdrachtnemer

Opdrachtgever

Het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.

Opdrachtnemer

De projectverantwoordelijke wordt ondersteund door Infoland medewerkers.

Infoland BVBA

Accountmanagers

Joris Henrotay
j.henrotay@infoland.be

Niels Boghmans
n.boghmans@infoland.be

Business consultants

Olivier Deprez
o.deprez@infoland.be

Pieter De Smet
p.d.smet@infoland.be

Medewerkster binnendienst

Veerle Janssen
v.janssen@infoland.be

Planner projectbureau

Victor van Gerven
v.v.gerven@infoland.nl

Manager Support & services

Robert Groenenberg
r.groenenberg@infoland.nl
T.: (+31) 6 57 10 16 47

Bezoekadres:

Infoland België
Technologiehuis
Vlasmeer 5/0008
2400 Mol, België
T. +32 3 203 02 90

Servicedesk:

T.+32 3 203 02 91

E-mail:

servicedesk@infoland.nl



2. Projectinhoud

2.1 Randvoorwaarden en uitgangssituatie

- Dit project wordt uitgevoerd bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Naast de projectgroep wordt van de volgende verantwoordelijken een belangrijke, proactieve en stimulerende bijdrage gevraagd: de betrokken actienemers binnen de afdelingen. Dit doen zij door de kwaliteitsinformatie, welke ontsloten wordt via het systeem, te gebruiken en het gebruik ervan te stimuleren.
- Tijdens de implementatieperiode worden een aantal medewerkers per software pijler betrokken om het kwaliteitssysteem in de praktijksituatie te toetsen.
- De projectleider van Infoland verzorgt de notulen tijdens de bijeenkomsten en verspreidt deze zo snel als mogelijk na de vergadering aan de projectgroepleden. De ICT functionaris van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen zal tijdig in overleg met Infoland zorg dragen dat de installatie van de software uitgevoerd kan worden op de geplande installatiedata.

Aandachtspunten en eisen die gelden gedurende dit project:

- *Interne tijd en middelen ter begeleiding van het project.*
Deze integrale invoering vraagt om een projectmatige aanpak. Hiervoor dient er rekening te worden gehouden met extra tijd voor projectgroepleden per betrokken software pijler. De projectverantwoordelijke van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen zal voorafgaand aan het project in overleg met de leidinggevendenden van betreffende onderdelen deze tijd voor de deelnemers inplannen en budgetteren. Tevens draagt deze projectverantwoordelijke zorg dat de gebudgetteerde deelnemers op de geplande tijdstippen zoals bijeenkomsten, trainingen en testscenario's uitvoerig aanwezig zijn.
- *Heldere communicatie over de voortgang en impact van het project.*
Omdat er op diverse punten in de organisatie verandering in werkzaamheden optreedt, dient er vooraf en gedurende het project helder gecommuniceerd te worden.
Het is aan te raden om een communicatieplan te schrijven met daarin activiteiten voorafgaand aan het live-gaan van de software. Het schrijven en de verantwoordelijkheid en uitvoering van dergelijk plan ligt bij het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.
- *Voldoende computerkennis en vaardigheden gebruikers en beheerders.*
Een cursus computerkennis en -vaardigheden voor gebruikers, die onbekend zijn met de computer, is een randvoorwaarde voor het gebruik van iProva. Onbekendheid met de computer werpt een drempel op voor gebruik van iProva.
- *Voldoende PC's op de werkplek*
Er zijn voldoende PC's beschikbaar om gebruik te kunnen maken van iProva.
- *Ondersteuning van de afdeling ICT*
Het beantwoorden van technische vragen van gebruikers en oplossen van technische problemen met de Infoland software, zal ondersteund moeten worden door de afdeling ICT van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen.

- *Ondersteuning op de eigen afdeling*
Het beantwoorden van functionele vragen van gebruikers en oplossen van functionele problemen met het kwaliteitsmanagementsysteem zal ondersteund moeten worden door de beheerders van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Tijdens de implementatieperiode van het project is de projectleider van Infoland in de mate van het mogelijke ook beschikbaar voor verdere vragen. Na de implementatieperiode zal de beheerder van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen als contactpersoon fungeren bij onze Servicedesk.
- *Technische ondersteuning door de afdeling ICT*
Technische ondersteuning van de afdeling ICT is noodzakelijk bij IT technische vragen zoals bijvoorbeeld een mogelijke koppeling met Active Directory.

3. Projectaanpak

3.1 Technisch

De software zal als SAAS gebruikt worden .

Dit zorgt ervoor dat updates van deze software door Infoland verzorgd zullen worden.

Voor onze web-based software onderscheiden we twee soorten updates: minor updates en major updates.

- Elke 14 dagen wordt er een minor update uitgevoerd.
In minor updates repareren we bugs en voeren we kleine verbeteringen door. Soms onder de motorkap, soms zichtbaar. In alle gevallen geldt de regel: de impact voor de gebruiker moet zeer laag zijn.
- Om de paar maanden wordt een major update uitgevoerd.
In major updates introduceren we nieuwe functionaliteiten en voeren we meer en grotere verbeteringen door. Ook hiervoor geldt dat we de impact voor de gebruiker zo laag mogelijk proberen te houden. Waar nodig voorzien we, binnen de software, extra uitleg voor de gebruiker en bieden we extra leer- of instructiematerialen aan.



Voor onze apps geldt hetzelfde onderscheid tussen major en minor updates. De frequentie van deze updates licht echter wat lager. Gemiddeld voeren we iedere 14 dagen een minor update uit voor één van de apps en komt er om de paar maanden een major update uit voor één van de apps. Tot slot kunnen we tussentijds extra updates doorvoeren (hotfixes) als dit nodig is om de veiligheid en/of stabiliteit van het platform te garanderen. De functionaliteit van het systeem blijft hierbij ongewijzigd.

3.2 Begeleiding

Tijdens de kick-off meeting stemt u samen met de consultant af wat zijn/haar rol zal zijn, welke activiteiten er binnen het project moeten worden uitgevoerd en wie waarvoor verantwoordelijk is. Belangrijk onderdeel hierbij is het aanstellen van een projectleider binnen uw organisatie. Ook wordt een planning per pijler vastgesteld die door de consultant en de projectleider bewaakt zal worden. Het activiteitenplan is hierbij het uitgangspunt. Naast de inrichtingsvraagstukken zijn in het activiteitenplan ook de technische werkzaamheden, trainingen en een eventuele pilotfase opgenomen, zodat het activiteitenplan het totale project omvat.

Voor de invulling van de implementatiebegeleiding en daarmee het opstellen van het activiteitenplan gaat Infoland als volgt te werk:

De consultant bespreekt de functionele inrichting van het software product samen met de klant vooraleer dit vast te leggen in het systeem. Vervolgens start de consultant samen met de klant om deze inrichting vast te leggen in het systeem. Dit heeft de volgende voordelen:

- De uiteindelijke inrichting van de software is kwalitatief goed door optimale inzet van kennis van de software.
- U leert de software goed kennen, omdat u zelf aan de slag gaat met de functionele inrichting.
- Na de projectfase kunt u aanpassingen in de functionele inrichting zelf doorvoeren.

De consultant neemt een adviserende rol aan om u te helpen de juiste inrichtingskeuzes te maken. Alsook voert de consultant de functionele inrichting van de software uit. Daarnaast zal de consultant zich bezighouden met het voorbereiden en uitwerken van de projectbijeenkomsten, het beantwoorden van vragen etc.

Buiten de geplande projectbijeenkomsten om vindt telefonisch overleg plaats en wordt er contact gehouden via e-mail.

Fasering per module

In onderstaand voorbeeld wordt een projectaanpak voor de module Melden & Analyseren besproken.

Vorbereidingsfase

De startdatum van dit project dient nog bepaald te worden. Voor de aanvang van dit project worden er per module activiteitenplannen opgesteld.

De 1^{ste} projectbijeenkomst is een kick-off meeting waarin de inhoud en uitvoering van dit projectplan worden besproken. Ook worden alle verdere projectbijeenkomsten vastgelegd en gepland.

Blauwdrukfase

De projectleider van Infoland brengt samen met de projectgroep het huidige proces in kaart. Er wordt bepaald wie welke rol en welk recht moet hebben binnen deze workflow. Er wordt ook bepaald welke formulieren moeten aangeboden worden op welk moment. Vooraleer men start met het aanmaken van formulieren is het belangrijk na te denken over welke rapportage gewenst is. Op alle gebruikte velden binnen de formulieren kan er immers op automatische wijze gerapporteerd worden.

Inrichting- en integratiefase

Met de verzamelde informatie uit de blauwdrukfase gaat de consultant meteen actief aan de slag. De aangestelde applicatiebeheerders krijgen een gedetailleerde opleiding van alle parameters binnen iProva. Vervolgens start de projectleider van Infoland in samenspraak met het projectteam met alle standaard gegevens meteen vast te leggen in het systeem (instellen rechten, algemene settings). Zodra de algemene settings in het systeem zitten, starten we met het tekenen van de workflow. Dit is volledig te parametriseren met het systeem. Zodra de workflow is gedefinieerd, gaan we van start met het aanmaken van de meldformulieren. Ook dit is een standaardfunctionaliteit en kan meteen aangemaakt worden binnen het systeem.

Test- en acceptatiefase

Training coördinatoren

Binnen de rechtenstructuur worden er coördinatoren bepaald. Een coördinator heeft de verantwoordelijkheid meldingen van een bepaald kenmerk te behandelen.

Voor deze coördinatoren zijn er hands-on instructies voorzien door de projectleider van Infoland. (max. +/- 10 deelnemers per training).

Hiervoor wordt op basis van de workflow en de functionele specificaties een testscript gemaakt om alle veel voorkomende meldingen en de vervolgvactiteiten te testen en te vergelijken met de gewenste praktijkomgeving. Eventuele opmerkingen die voortkomen uit de testfase kunnen op een eenvoudige manier in samenspraak met het projectteam aangepast worden in de parameters van het systeem. Met de analyse modules van de pijler Melden & Analyseren kunnen er prospectieve en retrospectieve analyses van meldingen worden uitgevoerd.

Inzake de voorgenoemde analyse methodes volgen er ook nog specifieke gedetailleerde opleidingen. Na het testen wordt de database van de module Melden & Analyseren 'leeg' gemaakt zodat de testgegevens geen 'vervuiling' in de praktijk database veroorzaken.

Go live en Evaluatiefase

Start met niet-conformiteiten melden

Er vindt een startbijeenkomst plaats. Doelstellingen, het meldformulier, het meldsysteem en de procedure worden toegelicht. De dag na de startbijeenkomst beginnen we met het melden in het meldsysteem.

De medewerkers worden regelmatig op de hoogte gebracht van de voortgang en er wordt ruimte geboden voor ervaringen en suggesties. Ieder team besteedt aandacht aan de cultuurverandering die wordt beoogd.

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De taken van de opdrachtgever en verantwoordelijk projectleider van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen zijn:

- De doelen en het resultaat van het project (laten) omschrijven;
- Een communicatieplan opstellen en toezien op de uitvoering ervan;
- Binnen de organisatie draagvlak creëren;
- De externe opdrachtnemer ondersteunen;
- De tussentijdse resultaten goedkeuren;
- Tussentijds beslissen over de voortgang;
- Beslissen over onverwachte, noodzakelijke tussentijdse wijzigingen;
- Het project beëindigen.

Joris Henrotay (Account manager Infoland)

- Verantwoordelijk voor de omschrijving van de opdracht en de commerciële elementen.
- Aanspreekpunt in geval van wijzigingen of klachten buiten het projectplan.

Pieter De Smet, Olivier Deprez (Business Consultants)

- Ondersteuning bij het uitzetten van de grote lijnen in een projectplan, dat als haalbaar wordt bestempeld door uw organisatie;
- Uitwerken en bijsturen van het projectplan;
- De verslaglegging van het projectplan en de communicatie erover;
- Implementatie van de iProva modules bij Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen;
- Inspelen op wensen van Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen;
- Scope bewaking;
- Voert evaluatie uit op afgesproken mijlpalen;
- Stuurt overige projectleden- en afdelingen van Infoland aan.

Technisch consultant van Infoland

- Technische installatie van de software producten inclusief maatwerkoplossingen.

Servicedesk

- Support bij technische vragen problemen.

Robert Groenenberg (Manager Support & services)

- Verantwoordelijk contactpersoon voor behandeling en opvolging van meldingen van storingen en uitval.
-



Planning

Verantwoordelijke voor de planning

Projectleider van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen in overleg met de projectleider/consultant van Infoland.

Zie voorbeeld activiteitenplan op pagina 13 – 15.

Voortgangsbewaking

De projectleider neemt de stand van zaken op door te informeren bij de verantwoordelijke personen en door zich te laten informeren m.b.v. voortgangsrapportages van projectgroepsleden. Dit gebeurt tijdens de projectvergadering en wekelijks tijdens het werk.

3.3 Activiteiten

Voor elke module wordt door de Infoland projectleider een activiteitenplan opgemaakt als leidraad doorheen het implementatieproces.

Vervolgens zorgt de projectleider van Infoland ook steeds voorafgaand aan elke projectbijeenkomst, voor een verslag met alle agendapunten die tijdens deze projectbijeenkomst besproken zullen worden. Hier staan tevens actiepunten in verwerkt die nog uitgevoerd dienen te worden met betrekking tot deze projectbijeenkomst.

Zie voorbeeld activiteitenplan op pagina 13 – 15.



4. Beheeraspecten

Projectteam

Ten behoeve van de ontwikkeling en invoering van iProva is door Infoland een projectgroep aangesteld met de volgende leden:

Naam:	Functie binnen de organisatie:	Functie binnen dit project:	Werkdagen:	Contactgegevens: Telefoon en e-mail
INFOLAND				
Pieter de Smet	projectleider Infoland	Advies en projectbegeleiding vanuit Infoland	Fulltime	T: 0495 64 66 60 E: p.d.smet@infoland.be
Victor van Gerven	planner	Inplannen installaties, maatwerk	Fulltime	T: (+31) 40 848 58 68 E: v.v.gerven@infoland.nl
Olivier Deprez	Business consultant	Business consultant	Fulltime	T: 0486 37 32 34 E : o.deprez@infoland.be
Pieter de Smet	Business consultant	Business consultant	Fulltime	T: 0495 64 66 60 E: p.d.smet@infoland.be
Marieke Kessels	Directeur Sales & operations	Directeur Sales & operations	Woensdag afwezig	T: (+31) 6 12 09 19 94 E: m.kessels@infoland.be
Joris Henrotay	Accountmanager	Accountmanager	Fulltime	T: 0470 79 02 22 E: j.henrotay@infoland.be
Niels Boghmans	Accountmanager	Accountmanager	Fulltime	T : 0478 35 59 60 E : n.boghmans@infoland.be
Robert Groenenberg	Operationeel manager Servicedesk	Verantwoordelijk contactpersoon voor behandeling en opvolging van meldingen bij storingen en uitval	Fulltime	T: (+31) 6 57 10 16 47 E: r.groenenberg@infoland.nl

5. Conclusie

- De software is volledig parametrizeerbaar en configureerbaar. Indien er via de parameters niet het gewenste resultaat kan bekomen worden, wordt er in samenspraak met het development team geanalyseerd welke andere mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen.
- Infoland kan de software parametriseren op basis van een gezamenlijk op te stellen ontwerp, maar de software als dusdanig is ook eenvoudig te parametriseren door de aangewezen personen binnen Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen. Ze zullen worden opgeleid en geïnstrueerd zodat zij wijzigingen zelf kunnen doorvoeren (dit kan vroeger of later in het project plaatsvinden en ook verschillen per module).
- Gefaseerde en iteratieve aanpak. De projectleider van Infoland adviseert hoe het project zo optimaal mogelijk aan te pakken.
- Er kan zeer snel gestart worden met parametriseren, zeker als bepaalde processen al gekend zijn (het betreft immers standaard software).



Voorbeeld activiteitenplan Melden & Analyseren

Begeleiding	Datum	Te bespreken onderwerpen
Projectbijeenkomst 1	Nader te bepalen	<p><i>Ruimte met beamer is noodzakelijk</i></p> <p>Projectvorming (aan de hand van de ingevulde nulmeting)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wederzijdse kennismaking • Korte demo module 'Melden & Analyseren' • Inventariseren van wensen en behoeften <ul style="list-style-type: none"> ○ Status huidige meldprocedure ○ Bepalen eerste meldingstype • Bespreking projectaanpak • Planning vaststellen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Training ○ Bijeenkomsten • Communicatie • Community & Support website • Inrichtingsvraagstukken bespreken
<i>Intern klant</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Inrichtingsvraagstukken bespreken: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulieren ○ Workflow ○ Rollen en rechten
Installatie module 'Melden & Analyseren'		
Projectbijeenkomst 2+3	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Hands-on uitleg functioneel applicatiebeheer module 'Melden & Analyseren (hele dag) • Inrichting module 'Melden & Analyseren': <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulieren ○ Workflow ○ Organogram ○ Rollen en rechten
Projectbijeenkomst 4	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Inrichting module 'Melden & Analyseren': <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulieren ○ Workflow ○ Mailsjablonen voor correspondentie ○ Rollen en rechten • Overige instellingen doornemen • Systeem klaarzetten voor hands-on instructies coördinatoren

Projectbijeenkomst 5	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Hands-on uitleg aan coördinatoren (dagdeel)
<i>Intern klant</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Invoeren testmeldingen
Projectbijeenkomst 6	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Verloop training bespreken • Evaluatie testfase en eventueel bijsturen • Publieke filters toevoegen • Rapporten aanmaken • Communicatie (instructie voor melders, coördinatoren en actienemers)
<i>Live met 'Melden & Analyseren'</i>		
Projectbijeenkomst 7	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Openstaande vragen en opmerkingen • Evaluatie • Overdracht Servicedesk

Zie ook volgende pagina.

Aanvullingen op de module Melden & Analyseren

Gebruik van iProva Capture app		
Projectbijeenkomst 8	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen van doelgroepen voor de Capture app • Inrichten van mobiel meldformulier • Aanpassen van workflow t.b.v. mobiele integratie • Testen van de app; uitrollen naar medewerkers • Beantwoorden van openstaande vragen en opmerkingen

Gebruik van oorzakenanalyses		
Projectbijeenkomst 9	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen van procedure Analyseren van meldingen • Bepalen classificatiemodel (PRISMA, Tripod, etc.) • Actie applicatiebeheerder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Eerste inrichting bepalen (wat centraal en wat decentraal) ○ Inrichten van analistenrollen (namen en rechten) ○ Koppelen van verbetermaatregel • Hands-on uitleg incidentanalyses aan analisten

Gebruik van kaartenbakken		
Projectbijeenkomst 10	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Korte demo kaartenbak (i+Data) • Inventariseren van wensen en behoeften • Beheerder(s) benoemen en rechten inrichten • Inrichtingsvraagstukken bespreken: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kaartenbak soorten ○ Vastleggen van velden ○ Koppelen met andere iProva modules ○ Vullen van de kaartenbak(ken) • Kaartenbakken beschikbaar stellen op startpagina





Bijlage B: beschrijving Servicedesk



Service desk

Wat doen wij

1 Service Desk

1.1 Algemeen

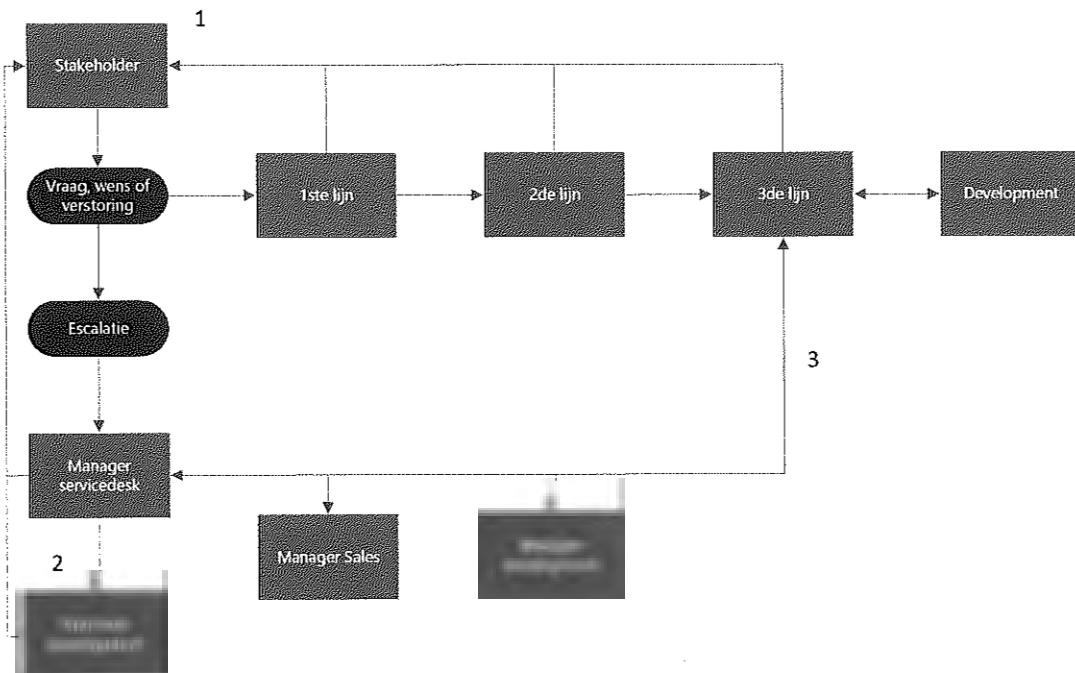
De Infoland Servicedesk is het kloppend hart van de Infoland support organisatie.

Heb je een vraag of een storing? Vaak vind je je antwoord al op onze [Infoland community](#). Mocht er nog geen antwoord zijn dan kun je contact opnemen met het servicedesk team. Het servicedesk team beschikt over veel ervaring met Infoland producten in zeer diverse omgevingen en kan je vanuit die kennis en ervaring vaak direct verder helpen. Deze ondersteuning leveren we via e-mail en/of telefonisch. Hierbij wordt ook veelvuldig gebruik gemaakt van VPN-verbindingen en onze [TeamViewer](#) tool, zodat we direct mee kunnen kijken terwijl je uitlegt wat jouw vraag of probleem inhoudt.

De servicedesk wordt bijgestaan door het team van software ontwikkelaars, wat net als de Infoland servicedesk opereert vanuit het Infoland hoofdkantoor in Veldhoven. Indien nodig kan door de customer support engineer direct worden geschakeld met de software ontwikkelaars die verantwoordelijk zijn voor het betreffende product. Het is dan ook mogelijk dat een software engineer contact met je opneemt tijdens de verdere afhandeling van een incident.

1.2 Communicatieschema

Als een vraag de servicedesk bereikt, wordt het volgende communicatieschema gebruikt:



Toelichting:

1. Stakeholder: Indiener van een incident. Dit kan een klant, een collega of een externe zijn.
2. Het is uitzonderlijk dat een directeur development actief wordt betrokken bij een escalatie. Hij/zij wordt wel altijd geïnformeerd. Vandaar de stippellijn.
3. Een escalatie wordt altijd afgehandeld door een derdelijns medewerker in samenspraak met de manager servicedesk

1.3 SLD

Infoland kent een generieke Service Level Description(SLD). Infoland hanteert een hoog serviceniveau en daarom is het niet nodig om afspraken in contracten vast te leggen. De streeftijden voor respons en oplossing worden respectievelijk voor 97% en 87% gehaald. Daarnaast is onze klanttevredenheid over het incidentmanagementproces al jarenlang 95% of meer. Naar behoefte kun je per periode een "SLM-gesprek" met de manager servicedesk voeren. Aan de hand van een "Incidentrapportage" wordt zowel kwalitatief als kwantitatief de door jouw ervaren service van Infoland besproken. Deze incidentrapportage (YTD) kun je naar eigen behoefte gedurende het jaar ontvangen (Per maand, per kwartaal, etc.)

Ondanks dat Infoland geen afspraak maakt over het halen van KPI's, hanteren we intern voor de servicedesk de volgende KPI's:

Bereikbaarheid

De Infoland Servicedesk is binnen kantoortijden altijd telefonisch bereikbaar

SLD oplostijd

Het SLD% voor de oplostijd van alle meldingen dient over een jaar gemeten per klant groter dan 80% te zijn.

SLD responstijd

Het SLD% voor de responstijd van alle meldingen dient over een jaar gemeten per klant groter dan 80% te zijn.

Klanttevredenheid

De tevredenheidsbeoordeling van Zendesk dient over een jaar gemeten per klant groter of gelijk aan 95% te zijn.

1.4 Wijzigingenbeheer

Idee

Op de Infoland community worden veel discussies gehouden, vragen gesteld en ideeën geopperd. Onze productowners houden dit goed bij. Zij krijgen zo een goed beeld wat er in het land speelt en kunnen met deze informatie mogelijk samen met jou functionaliteit ontwikkelen voor iProva.

Correctief onderhoud

Via de servicedesk worden ook fouten in de software (bugs) geregistreerd. Bugs met hoge prioriteit worden direct met de developmentafdeling afgestemd en als er geen workaround mogelijk is, zo spoedig mogelijk opgelost (direct fix). De overige bugs worden eenmaal per week besproken en geprioriteerd in de Change Advisory Board. Dit is een multidisciplinair overleg met de productowner, management, servicedesk en developers. Tevens wordt er een eventuele workaround toegevoegd. De prioritering wordt door de development teams gebruikt zodat ze weten welke bugs als eerste opgepakt moeten worden.

Zowel functionele wijzigingen als de bugs worden in releasenotes beschreven. Deze releasenotes krijg je ruim voor het uitbrengen van de release zodat je je op de functionele impact kunt voorbereiden.

1.5 System engineering

Voor het uitvoeren van software installaties, migraties, en het leveren van aanvullende ondersteuning op locatie bij klanten in Nederland en België wordt de servicedesk bijgestaan door onze system engineers. Onze system engineers hebben een jarenlange ervaring opgebouwd mbt het installeren en configureren van de diverse Infoland producten in de meest uiteenlopende ICT-infrastructuren.





Bijlage C: Productleaflets