



Checklist Leveranciersselectie

e-Navigator publishing & services b.v.
Slangenkruidlaan 38
2015 LL Haarlem
e-mail: klantenservice@e-Navigator.nl
internet: www.e-Navigator.nl

Inhoudsopgave

1. INLEIDING BIJ HET GEBRUIK VAN DEZE CHECKLIST	3
1.1. Voor wie bedoeld?	3
1.2. Een checklist is géén standaard aanpak.....	3
1.3. Relatie met de website e-Navigator.nl	3
1.4. Suggesties? Vragen?	3
2. LEVERANCIERSELECTIE: WAAR MOET U OP LETTEN?	4

Copyright Notice

Copyright © 2001 e-Navigator publishing & services b.v.
Slangenkruidlaan 38, 2015 LL Haarlem

Belangrijke delen van de checklist leveranciersselectie werden beschikbaar gesteld door
Net Knowledge / KUENA.

Algemene voorwaarden

Gebruikers van dit document zijn gehouden aan de Algemene Voorwaarden van e-Navigator publishing & services b.v., versie 9 januari 2001. Zie de website www.e-Navigator.nl onder 'voorwaarden'.

Disclaimer

Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend.
e-Navigator publishing & services b.v. behoudt zich het recht voor zonder
voorafgaande kennisgeving wijzigingen aan te brengen.

1. Inleiding bij het gebruik van deze checklist

1.1. Voor wie bedoeld?

Deze checklist is bedoeld voor organisaties die leveranciers / 'business partners' willen selecteren voor hun internet- / e-Business projecten.

1.2. Een checklist is géén standaard aanpak

Een checklist heeft altijd het gevaar niet compleet te zijn. En dat is voor deze checklist niet anders. Het gebruik van deze checklist is dus meer bedoeld als geheugensteun en hulp bij de leveranciersselectie. Ook zult u zelf een oordeel moeten vormen over de weging van deze factoren voor uw eigen situatie.

Het gebruik van de checklist helpt u een beter beeld te vormen van de (on)mogelijkheden van leveranciers. Het biedt echter geen garantie tegen teleurstelling of onjuiste verstrekking van informatie van de zijde van de leverancier. Het verdient daarom aanbeveling om op zoveel mogelijk punten de beweringen van de leverancier te verifiëren of te laten bewijzen door de leverancier.

Tegelijkertijd is het niet praktisch uitvoerbaar om elk punt uitvoerig te controleren. Daarom is het van belang dat u zelf bepaalt welke criteria in uw situatie ECHT van belang zijn. In het algemeen kan men stellen dat bij complexe projecten niet de voorkant (design) maar de achterkant (marketing en communicatie, IT, organisatie) van de site een kritische succesfactor is.

Zeker in deze stormachtige markt is het van belang te beseffen dat veel onervaren partijen en nog erger, onkundige partijen, hun diensten aanbieden. Wij hopen dat het gebruik van deze checklist u zal helpen om een juist oordeel te vormen over uw toekomstige E-Business-partners.

1.3. Relatie met de website e-Navigator.nl

De met ✓ gemerkte punten in de lijst vindt u ook terug in de leveranciersgegevens binnen e-Navigator.

1.4. Suggesties? Vragen?

Mail dan klantenservice@e-navigator.nl.

2. Leverancierselectie: waar moet u op letten?

Bedrijfsomvang ✓

Omzet, aantal werknemers

Ervaring ✓

Hoe lang bestaat de leverancier al, hoeveel soortgelijke projecten heeft men al uitgevoerd?

Klantenlijst ✓

Sluit de klantenlijst aan op uw eigen branche, zijn er overeenkomsten te ontdekken, heeft u er bezwaar tegen als men een concurrent al als klant heeft?

Projectaannemer ✓

Voert het bedrijf zelf alle werkzaamheden in eigen beheer uit? In geval van onderaannemers: eindverantwoordelijkheid bij opdrachtnemer. Toeslag niet hoger dan 15% op uurtarief onderaannemer.

Tip !

Pas op voor projectaannemers die zelf nauwelijks kennis in huis hebben. In theorie kan dit weliswaar goed werken, maar in de praktijk dikwijls niet.

Achtergrond personeel / kerncompetenties ✓

Hoeveel ervaring en waarmee? Trek na of kennis en ervaring op de volgende gebieden in huis is

- ~ marketing
- ~ communicatie
- ~ IT (ook backoffice kennis, niet alleen kennis over e-Business technologie)
- ~ E-Businesscultuur
- ~ Organsatie-/cultuurveranderingen
- ~ Vormgeving
- ~ Interaction design

Hoeveel personen (absoluut en percentage) werken er aan e-Business gerelateerde projecten?

Wie worden de personen die op uw project werken en wat is hun achtergrond?

Tip !

Probeer het projectteam te ontmoeten voor het project start. Problemen ontstaan in elk e-Businesstraject en de kans op correct oplossen van problemen is vaak een kwestie van elkaar wat ruimte gunnen en "klikken" met elkaar.

Oorsprong bedrijf & Allianties ✓

Is het een bestaand of relatief nieuw bedrijf, heeft men oorspronkelijk ervaring met marketing/communicatie- of IT- of organisatievraagstukken? Vanzelfsprekend is de oorsprong van het bedrijf een belangrijke indicator voor de sterke, maar ook vaak voor de zwakke punten van het bedrijf.

Heeft het bedrijf hechte allianties met andere aanbieders, waardoor aanvullende toegevoegde waarde geleverd kan worden?

Toekomstplannen

Welke deel van de omzet komt nu of in de toekomst uit e-Business gerelateerde activiteiten?

Welke activiteiten heeft men voor de langere termijn gepland?

Hoe wordt de financiële continuïteit van het bedrijf zoveel als mogelijk gegarandeerd?

Hoe wordt de continuïteit van de dienstverlening zoveel als mogelijk gegarandeerd bij bijvoorbeeld ziekte of verloof?

Beschikbaarheid

De ontwikkelde site dient / applicaties dienen in principe 24 uur per dag beschikbaar te zijn voor gebruik. Door de keuze van technologie, de componenten, de architectuur van het netwerk en de kwaliteit van de beheerorganisatie dient niet-beschikbaarheid door het falen van gemeenschappelijke onderdelen van de infrastructuur zoveel mogelijk voorkomen te worden.

Betrouwbaarheid

De diensten dienen een hoge mate van betrouwbaarheid te garanderen en robuust te zijn ten aanzien van oneigenlijk gebruik en/of al dan niet bewust veroorzaakte overbelasting.

Schaalbaarheid

De diensten dienen schaalbaar te zijn. Hieronder wordt verstaan dat de capaciteit en prestaties snel en met geringe kosten aangepast kunnen worden aan een groeiende vraag.

Toekomstvastheid

De diensten dienen toekomstvast te zijn. Dit betekent onder meer dat nieuwe technologieën soepel geïntroduceerd kunnen worden en dat de diensten worden aangepast als ontwikkelingen in standaarden of technologie dat noodzakelijk of wenselijk maken. De dienstverlener dient zich blijvend actief te oriënteren op nieuwe ontwikkelingen in data- en telecommunicatie en de toepassingen daarvan.

Uitbreidbaarheid

Het project dient uitgebreid te kunnen worden met nieuwe diensten, ook als deze van andere aanbieder(s) betrokken zouden worden.

Proven technology

Het project dient gebaseerd te zijn op technologie (hardware en software) die zich in de praktijk heeft bewezen in vergelijkbare situaties van gebruik.

Change management

Alle wijzigingen dienen gerapporteerd en gedocumenteerd te worden.

Performance management

Alle prestaties van de host computer en de verbinding met het E-Business dienen gemeten en gerapporteerd te worden. Zorg voor testgegevens m.b.t. de verbindingssnelheid en de bereikbaarheid van de hostcomputer op verschillende dagen van de week en verschillende momenten van de dag voor verschillende systemen en internet-browsers.

Fault management

Opgetreden problemen en fouten dienen gerapporteerd te worden alsmede de ondernomen actie(s).

Service

Gebruikersondersteuning - Is er een helpdesk aanwezig, hoe lang is die helpdesk geopend? Is er een calamiteitsnummer met 24 uur/7dagen per week aanwezigheid?

Tip !

Het is wel belangrijk om beschikbaarheid en kosten tegen elkaar af te wegen: 24/7 service = duur, maar is die beschikbaarheid wel noodzakelijk?

Beveiliging van de hostcomputer

Welke firewalls gebruikt men? Organisatorische maatregelen?

Beveiliging van de ruimte waar de hostcomputer staat? Hoe beveiligd tegen onbevoegde toegang?

Tip !

Beveiliging is zeker niet alleen een technische aangelegenheid. Minstens zo belangrijk zijn de procedurele en organisatorische beveiligingsmaatregelen

Tip !

Laat de beveiliging checken door onafhankelijke experts.

Beheer van de site

Welke oplossingen biedt men voor het beheer van content, lay-out, design, techniek van een complexe site?

Tip !

Laat de leverancier voorbeelden geven van dergelijke implementaties en vraag naar referenties. Werk zelf eens met zo'n systeem.

Documentatie

Hoe zijn de werkzaamheden en eventuele-software ontwikkeling gedocumenteerd?

Tip !

Laat de leverancier voorbeelden geven van dergelijke documentatie.

Procedures & Rapportagevormen

Beschrijving van de procedures die de leverancier hanteert bij het project. Beschrijving van rollen en taken/verantwoordelijkheden, projectmanagement, escalatieprocedures, projectplanning, wijze van rapportage (zowel tussentijds als na oplevering), opleveringsprocedure.

Kostenbeheersing & Tarieven

De kosten die voor het leveren van de diensten in rekening worden gebracht dienen marktconform te zijn, zowel nu als in de toekomst.

Tip !

Vraag om een duidelijk tarievenoverzicht, waarin een duidelijke opsomming van activiteiten en bijbehorende tarieven wordt gegeven. Maak ook afspraken over reiskosten.

Offerte & Facturatie

Werkt men op projectbasis ('fixed fee') of op dienstverleningsbasis (nacalculatie)?

Is 'fixed price' offerte mogelijk? Is offerte met bepaalde bandbreedte mogelijk (onder- en bovengrens)? Als er wordt gewerkt op nacalculatiebasis, is het dan ook mogelijk vooraf een voldoende onderbouwde prijsindicatie af te geven (urenschatting plus bijbehorend uurtarief)? Is het mogelijk prestatieprikkels in de overeenkomst op te nemen (soort bonus-malus regeling)?

Hoe vindt de facturering plaats? Deel vooraf, maandelijks, enz.?

Juridische voorwaarden, Auteursrechten, Eigendom van ideeën en ontwerp

Onder welke juridische voorwaarden vindt levering van diensten en producten plaats?

Inspanningsverplichting of resultaatverbintenis?

Wie is de eigenaar van teksten/ontwerp/concepten en programma's (gebruikelijk voor bepaalde programma's is dat deze eigendom zijn en blijven van de programmeur omdat ze dit zoveel als mogelijk hergebruiken).

Zijn er regelingen voor de deponering van broncode (ESCROW-overeenkomsten e.d.)? Wat zijn de kosten van een dergelijke regeling?

Tip !

Mocht u bezwaren hebben tegen bepaalde onderdelen van de voorwaarden, dan moet u hierover een gesprek aangaan met de leverancier. Leg afwijkende afspraken t.a.v. bepaalde clausules schriftelijk vast.