

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen

Bijlage 1:	Programma van Eisen en Wensen	1
1.1.	Algemeen	1
1.1.1.	Voorwaarden	1
1.1.2.	Standaarden	1
1.2.	Functionaliteiten	2
1.2.1.	Zaaktypeconfiguratie (ZTC).....	2
1.2.2.	Zaakregistratie.....	3
1.2.3.	Zaakbeheer	3
1.2.4.	Zaakbehandeling.....	3
1.2.5.	Documentmanagementfunctionaliteit	4
1.2.6.	Recordmanagementfunctionaliteit.....	5
1.2.7.	Documentcreatie	5
1.2.8.	Objectregistratie	6
1.2.9.	Zoeken.....	6
1.2.10.	Klantcontactfunctionaliteit.....	7
1.2.11.	Webformulieren	7
1.2.12.	Persoonlijke Internet Pagina (PIP)	8
1.2.13.	PDC beheer en publicatie.....	9
1.2.14.	Managementrapportage	9
1.2.15.	Gebruiksvriendelijkheid	9
1.3.	Techniek.....	10
1.3.1.	Technische architectuur	10
1.3.2.	Privacy en beveiliging.....	11
1.3.3.	Integratie.....	12
1.4.	Implementatie.....	13
1.4.1.	Installatie en oplevering.....	13
1.4.2.	Specifieke processen	14
1.4.3.	Beheer	15
1.4.4.	Service Level Agreement	16
1.4.5.	Doorontwikkeling en exit strategie.....	17

Programma van Eisen en Wensen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen en wensen. De eisen zijn uitsluitende gunningscriteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen (open vragen en aangeduid met een 'O') betreffen gewogen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

1.1. Algemeen

1.1.1. Voorwaarden

Nr.	Omschrijving
E1	De aangeboden oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de oplossing.
E2	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbidding.
E3	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van de verwerking van persoonsgegevens (BRP) is onderdeel van de aanbidding.
E4	De opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde bewerkingsverklaring en voldoet aan de in de bijlage gestelde eisen.

1.1.2. Standaarden

Nr.	Omschrijving
E5	Het Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. is binnen de oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E6	De kenmerken zoals deze voorkomen in de actuele versie van het ImZTC versie 2.1, zijn binnen de oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E7	Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.01. is binnen de oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens. In het geval van persoonsgegevens worden alleen die gegevens afgenomen en bijgehouden (dmv een actieve afnemerindicatie zolang dat nodig is) die nodig zijn voor de zaakregistratie.
E8	Als tussen de oplossing en systemen van de aanbestedende dienst zaakgegevens resp. (gemeentelijke) basisgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit conform de laatste versie van de sectormodellen StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. Op verzoek van de aanbestedende dienst kan de opdrachtnemer aantonen dat de koppelingen succesvol zijn getest op het StUF Testplatform van KING.
E9	De externe gepubliceerde onderdelen van de oplossing voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard EN 301 549.
E10	De opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door KING als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
O1	De aanbestedende dienst zoekt in een opdrachtnemer een samenwerkingspartner met kennis van gemeentelijke processen, die in staat is mee te denken over het inzetten van de oplossing in diverse praktijksituaties. De aanbestedende dienst hecht waarde aan open communicatie en een

	<p>praktische, oplossingsgerichte samenwerking. De capaciteit op het gebied van beheer binnen de aanbestedende dienst is beperkt. De aanbestedende dienst verwacht daarom van opdrachtnemers een hoge mate van ontzorging. Dit is vooral van belang bij het realiseren van koppelingen.</p> <p>De aanbestedende dienst is van mening dat een zaakstelsel niet kan functioneren zonder koppelingen. Landelijke standaarden vormen het vertrekpunt, maar die blijken in de praktijk nog niet alle integratievraagstukken op te lossen.</p> <p>A. Geef aan welke rol de opdrachtnemer neemt bij het leggen van koppelingen.</p> <p>B. Leg dit uit aan de hand van recente praktijkvoorbeelden.</p> <p>C. Ga daarbij bovendien in op de mogelijkheden van de oplossing en de verwachtingen van de opdrachtnemer aan de aanbestedende dienst.</p>
--	--

1.2. Functionaliteiten

1.2.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E11	Binnen de centrale beheeromgeving kunnen nieuwe zaaktypen en webformulieren, zelfstandig en zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, op basis van Zero Coding volledig worden ingericht. Onder Zero Coding wordt verstaan dat de functionele inrichting van ZTC mogelijk is zonder te programmeren.
E12	<p>In de ZTC van de oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet te definiëren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen en de oplossing geeft een signaal dat het betreffende document niet aanwezig is; • aan welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moet zijn toegekend; • welke checklist (al dan niet verplicht) van toepassing is.
E13	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een (hoofd)zaak, incl. de mogelijkheid om daar weer vervolg- of deelzaken onder te creëren.
O2	<p>De aanbestedende dienst ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijv. webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De aanbestedende dienst wil het functioneel beheer zo gemakkelijk mogelijk maken door hergebruik van data waar dat mogelijk is door deze bijvoorbeeld in referentietabellen vast te leggen.</p> <p>De aanbestedende dienst wil bij de start zoveel als mogelijk gebruik kunnen maken van voor ingerichte zaaktypes. De gemeente Maasluis maakt momenteel gebruik van de I-Navigator.</p> <p>Beschrijf de rol van de ZTC binnen de Oplossing.</p> <p>A. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (Zero Coding, business rules, etc.).</p> <p>B. Beschrijf ook op welke wijze de oplossing het mogelijk maakt om data te hergebruiken en eenvoudig te beheren. Ga hierbij ook in op het hergebruiken van beschikbare gemeentelijke zaaktypes binnen de oplossing van andere klanten.</p> <p>C. Beschrijf de rol van de I-Navigator als centrale beheeromgeving van alle werkprocessen en eventuele andere mogelijkheden om gebruik te maken van reeds geconfigureerde zaaktypes.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden om externe bronnen xml, csv e.a. te kunnen importeren in de ZTC van de Oplossing.</p>

1.2.2. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E14	In de oplossing kunnen vanuit de werkvoorraad of het detailscherm van de zaak, zaken met status 'Geregistreerd' worden geweigerd, waarna de zaak een nieuw zaaktype toegewezen kan krijgen of het initiërende document aan een bestaande zaak kan worden toegevoegd. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.
O3	<p>De aanbestedende dienst gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De aanbestedende dienst maakt gebruik van Kodak Capture Pro Limited Edition voor de stand-alone scanner en Xerox IXWare software is geïnstalleerd op de multifunctionals. Voor het sociaal domein worden nog grote hoeveelheden post ontvangen en verzonden, het heeft de voorkeur de verwerking hiervan zoveel mogelijk te automatiseren door middel van intelligent scannen.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier er in de oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op de kanalen waaruit een zaak gestart kan worden. Beschrijf daarbij welke handelingen moeten worden uitgevoerd.</p> <p>B. Ga hierbij ook in op welke manier documenten toegevoegd moeten kunnen worden aan bestaande zaken.</p> <p>C. Beschrijf hoe in de oplossing geborgd is dat het juiste zaaktype wordt gekozen en dat dubbele registratie wordt voorkomen. Beschrijf hoe de oplossing ondersteunt in het corrigeren van verkeerd gekoppelde documenten of gekozen zaaktypes. Geef daarbij aan waar in het proces dit gewijzigd kan worden.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden van intelligent scannen binnen de oplossing.</p>

1.2.3. Zaakbeheer

Nr.	Omschrijving
E15	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer doorlooptijden (bijna) worden overschreden en wanneer er wijzigingen door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld nieuw toegevoegde documenten of afgehandelde deelzaken).
E16	In de oplossing is het mogelijk om, per gebruiker instelbaar, signalering (bijvoorbeeld d.m.v. e-mail) te ontvangen buiten de oplossing om, bij de registratie van nieuwe zaken.
O4	<p>De aanbestedende dienst ziet de werkvoorraad in de oplossing als een centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken, statussen en taken aan de medewerker. De medewerker, per gebruiker instelbaar, wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. Binnen de Oplossing onderkent de aanbestedende dienst zowel de meer taakgerichte medewerkers (meerdere kort lopende zaken) als de kenniswerkers (enkele lang lopende zaken).</p> <p>A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt.</p> <p>B. Beschrijf de functionaliteit van de oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.</p> <p>C. Geef daarbij aan in hoeverre eindgebruikers dit zelf kunnen configureren en opslaan en benoem in hoeverre een gebruiker zelf kolommen kan toevoegen.</p> <p>D. Beschrijf hoe zowel de taakgerichte medewerkers als de kenniswerkers worden ondersteund.</p>

1.2.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E17	In de oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon, een selectie van personen of een groep toegankelijk en raadpleegbaar is.
E18	De oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E19	De status 'Afgehandeld' kan in de oplossing pas worden gezet, als het resultaat van de zaak is vastgelegd, én de bij het gekozen resultaattype behorende checklist met controlevragen is 'afgevinkt' en de verplichte documenttypen zijn toegevoegd. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
E20	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen, toevoegen en verwijderen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
E21	Bij het vastleggen van een zaak kan door middel van een adres of een andere locatieaanduiding (zoals het prikken op de kaart) de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De locatie wordt getoond in een kaart.
O5	<p>De aanbestedende dienst ziet de oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De oplossing ondersteunt in het nauwkeurig registreren, opbouwen en monitoren van zaken en zaakdossiers. Hierbij wordt een mate van uniformiteit in werken gefaciliteerd middels een procesondersteuning. De aanbestedende dienst vindt het belangrijk om naast de termijnbewaking op zaakniveau voor streefnormen en wettelijke termijnen ook binnen een zaak zicht te hebben op de afhandeltermijnen van processtappen.</p> <p>Binnen een zaakdossier wordt op de duidelijke manier inzicht gegeven in de zaakhistorie en in welke acties moeten worden ondernomen t.b.v. de correcte afhandeling van een zaak. De focus ligt hierbij op herleidbaarheid en terugvindbaarheid. Daarbij is van belang dat tijdens de behandeling enkel de relevante functionaliteiten en mogelijkheden aangeboden worden aan de behandelaar (contextgevoelig aanbod).</p> <p>A. Beschrijf hoe de oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op de documenten, werkinstructies, checklists, statussen, doorlooptijden, (interne en externe) betrokkenen, relaties met andere zaken, zaakhistorie.</p> <p>B. Beschrijf de sorteer en/of filter mogelijkheid op de werkvoorraad en binnen de zaak op documenten, geef hierbij duidelijk aan op welke kolommen gesorteerd of gefilterd kan worden.</p> <p>C. Beschrijf hoe de oplossing de behandelaar kan ondersteunen bij de termijnbewaking van een advies bij een externe partij per email.</p> <p>D. Beschrijf daarnaast hoe de oplossing om gaat met het plaatsen van de afnemersindicatie op de GBA-V bij behandeling en afhandeling dan wel vernietiging van de zaak.</p>

1.2.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E22	De oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).
E23	De oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E24	In de oplossing is het niet mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken. Daarbij is het voor de behandelaar zichtbaar wie het document aan het bewerken is.
O6	<p>De aanbestedende dienst voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten die documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd (slepen, bladeren etc.), en bewerkt</p> <p>A. Beschrijf hoe één of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Office 2016/Office 365 - Office 2010 - Lokale / netwerkschijf - SharePoint 2016/ SharePoint Online als onderdeel van Office365 E3 variant - OneDrive - Decentrale scanner <p>B. Beschrijf hoe de in de oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheid en de te nemen stappen om documenten in bulk toe te voegen aan een zaak.</p>
--	--

1.2.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E25	De oplossing is geschikt om conform de normen van de NEN-2082 te archiveren.
E26	Met de oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E27	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E28	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd.
E29	Met de oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, bijvoorbeeld portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML).
E30	Met de oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
O7	<p>De aanbestedende dienst zal in de toekomst gearchiveerde digitale zaken moeten overdragen aan een eDepot conform de laatste versie van het TMLO (Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden). De aanbestedende dienst wil daarnaast graag de zaaktype met indicatie Te Bewaren direct naar een eDepot over dragen, gedurende zaak of na sluiten van de zaak.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf op welke manier het overdragen van gearchiveerde digitale zaken aan andere RMA systemen of eDepots verloopt. B. Geef hierbij aan op welke manier de structuur van de zaak wordt behouden, hoe rekening wordt gehouden met relaties tussen verschillende zaken en op welke manier zowel de gestructureerde als ongestructureerde informatie wordt overgedragen. C. Geef aan op welke manier ook na overbrengen of migreren van de zaak naar een eDepot deze informatie leesbaar blijft zodat de volledige procesgang van de zaak te reconstrueren is. D. Beschrijf ook welke mogelijkheden er al zijn om zaaktype met indicatie Te Bewaren direct over te dragen naar een eDepot. Ga daarbij in op de mogelijkheden om dit gedurende de behandeling van de zaak als na het sluiten van een zaak te doen.

1.2.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E31	De oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten op basis van sjablonen te creëren.
O8	<p>De aanbestedende dienst ziet een documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de oplossing met zo min mogelijk handelingen. De aanbestedende dienst ziet het gebruiken van een geïntegreerde sjablonentool waarbij de zaakgegevens waar mogelijk direct worden overgenomen bij het creëren van sjablonen binnen een zaak.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen.</p> <p>B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier.</p> <p>C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de oplossing (bv bij een verhuizing).</p> <p>D. Beschrijf hoe deze functionaliteit ingezet kan worden in combinatie met andere taakspecifieke applicaties.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheid om documenten in bulk te creëren en elk bij een aparte (bestaande of nieuwe) zaak met de juiste betrokkenen te registreren.</p>

1.2.8. Objectregistratie

Nr.	Omschrijving
O9	<p>De aanbestedende dienst ziet objectregistratie als een kans om objecten te registreren in de oplossing en te gebruiken bij het afhandelen van zaken. Daarmee kunnen mogelijk bepaalde taakspecifieke applicaties worden uitgefaseerd. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. De aanbestedende dienst wil het contractbeheer onderbrengen in de oplossing door middel van objectregistratie.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties met als voorbeeld het contractbeheer.</p> <p>B. Beschrijf de relatie tussen objecten, zaken en documenten.</p> <p>C. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objecten en de mogelijkheden om deze te tonen op en te selecteren vanuit de kaart.</p> <p>D. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties, zoals het creëren van een rappellijst van contracten die bijna verlopen.</p> <p>E. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van Zero-Coding</p>

1.2.9. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E32	Data die vanuit de oplossing extern worden ontsloten voor burgers (zoals PDC-items) zijn indexeerbaar door een externe zoekmachine.
E33	De oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E34	De oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
O10	De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van het goed terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de oplossing. Een gebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken. De gebruiker moet gericht kunnen zoeken op bijvoorbeeld bestandstypes of binnen een bepaalde periode. Het gebruik van leestekens moet

	<p>geen invloed hebben. Bij het zoeken krijgt de gebruiker suggesties en wordt ondersteund met bijvoorbeeld fuzzy search. De aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de oplossing beschikt over zoekmogelijkheden vanuit de kaart. Daarnaast gebruikt de aanbestedende dienst zelf Microsoft Delve als Enterprise Search oplossing.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de oplossing.</p> <p>B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is.</p> <p>C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden van zoeken op een kaart binnen de oplossing</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheden van ontsluiting naar Microsoft Delve als Enterprise Search oplossing. Ga hierbij in hoe er rekening gehouden wordt met de autorisaties zoals ingericht in de oplossing.</p>
--	---

1.2.10. Klantcontactfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E35	Binnen de oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en te 'locken' bij de overige handelingen binnen datzelfde klantcontact. Bijvoorbeeld: na het 'locken' van de klant wordt deze automatisch als aanvrager ingevuld in elk volgend aanvraagformulier.
E36	Binnen de oplossing is het mogelijk om vanuit één scherm statusinformatie te zien van een klant (op basis van BRP, GBA-V en NHR), vastgelegde content (zoals de PDC) te zoeken, zaken te kunnen starten en informatie te kunnen toevoegen bij de zaak.
O11	<p>De aanbestedende dienst zet de oplossing onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven en een nieuwe zaak starten. Voor de medewerkers van het KCC is hebben van inzicht in de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de collega's op de vakafdelingen van belang. Die informatie is momenteel inzichtelijk via Outlook (en op termijn Skype for Business). De aanbestedende dienst hecht er belang aan om deze informatie beschikbaar te hebben in de oplossing vanuit het KCC.</p> <p>A. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken;</p> <p>B. Beschrijf het registreren van contactmomenten en het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijv. doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt);</p> <p>C. Beschrijf het registreren van een nieuwe zaak;</p> <p>D. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken (statusinformatie en documenten) vanuit een persoon of bedrijf;</p> <p>E. Beschrijf de kennisbank met informatie over producten en diensten (PDC, VAC, etc.), inclusief veel gestelde vragen.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheden om beschikbaarheid en bereikbaarheid inzichtelijk te maken in de oplossing. Beschrijf hierbij ook de mogelijkheid voor een integratie met Outlook / Exchange en met Skype for Business.</p>

1.2.11. Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E37	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden voor ingevuld (prefill) primair vanuit het gegevensmagazijn van de aanbestedende dienst of landelijke voorzieningen met de gegevens uit de BRP, GBA-V of NHR.
E38	De webformulieren maken waar nodig gebruik van DigiD, DigiD Machtigen, eHerkenning en Ingenico.

E39	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd en vanuit dezelfde centrale beheeromgeving als de ZTC plaats. Kenmerken uit de ZTC (dus niet beperkt tot StUF-EF) kunnen, op basis van Zero-Coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E40	De webformulieren kunnen na afronding door de klant worden opgeslagen als PDF en geprint worden.
O12	<p>De aanbestedende dienst ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. De aanbestedende dienst hecht waarde aan intelligentie van webformulier, waarbij bijvoorbeeld de aanvraag datum met een maximaal aantal weken kan worden berekend. Daarnaast hecht de aanbestedende dienst waarde aan het hergebruiken van webformulieren die reeds beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door het gebruik van de Gemma e-Formulieren of webformulieren die door andere klanten worden ingezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen; B. Beschrijf het gebruik van een kaart; C. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen en de mogelijkheden om tussentijds op te slaan; D. Beschrijf de mogelijkheden van intelligentie van webformulier met berekening van het maximum aantal weken voor de aanvraag datum; E. Beschrijf in hoeverre de aanbestedende dienst gebruik kan maken van bestaande webformulieren; F. Beschrijf de mogelijkheden voor het toevoegen van bijlagen. Denk hierbij aan aantallen en bestandsgrootte; G. Beschrijf de wijze waarop de configuratie van de webformulieren een integraal onderdeel is van de configuratie van een zaaktype; H. Beschrijf hoe u voorziet in de mogelijkheid om het gemeentelijk logo en gemeentelijke uitstraling op de webformulier te tonen; I. Beschrijf een voorbeeld waarbij uw webformulieren oplossing ook gebruikt kan voor enquêtes;

1.2.12. Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

Nr.	Omschrijving
E41	De oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP).
O13	<p>Vanwege de beperkingen van MijnOverheid.nl ziet de aanbestedende dienst de PIP als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien, wijzigen en toevoegen. De aanbestedende dienst denkt hierbij aan persoonlijke gegevens, gegevens over aanvragen maar ook over andere zaken die een burger/organisatie bij de aanbestedende dienst heeft lopen.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op: <ul style="list-style-type: none"> - Het inzien van statussen; - Het inzien van documenten; - Het starten van aanvragen; - Het tussentijds toevoegen van vragen en/of documenten aan een lopende zaak; - Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak; - Het gebruik van DigiD, DigiD Machtigingen en eHerkenning; - Het aanpassen van persoonlijke gegevens. - Vanuit de PIP een vraag stellen (ipv naar algemene email). B. Beschrijf de mogelijkheden voor de aanbestedende dienst om de PIP zelf in te richten en welke gegevens op de PIP getoond worden en welke ook door de burgers gewijzigd kunnen worden. C. Beschrijf de mogelijkheden van berichten service rondom binnenkort verlopen reisdocument en evenementen en afzettingen in de buurt.

	<p>D. Beschrijf de mogelijkheden van het inzichtelijk maken van aanvullende gegevens zoals WOZ gegevens.</p> <p>E. Beschrijf de beveiliging van de PIP.</p>
--	---

1.2.13. PDC beheer en publicatie

Nr.	Omschrijving
E42	De oplossing beschikt over beheer functionaliteit voor de PDC beheer en publicatie.
O14	<p>De aanbestedende dienst wil zelf de content kunnen aanmaken, beheren en aanpassen binnen de oplossing. Deze content wordt op één locatie (binnen de oplossing) beheerd en kan gebruikt worden in een website en de klantcontactfunctionaliteit. De aanbestedende dienst wil de beheerlast van het PDC decentraal binnen de organisatie beleggen.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier de oplossing functionaliteiten biedt voor de producten en dienstencatalogus, vraag-antwoordcombinaties en veel gestelde vragen. Ga hierbij in op het beheer en de mogelijkheden voor decentraal beheer;</p> <p>B. Ga bovendien in op mogelijkheden van integratie van deze bronnen voor zowel de website, het klantcontactstelsel en de ZTC;</p> <p>C. Beschrijf daarnaast op welke manier aan verandering onderhevige content (zoals leges, data, verwijzingen) batchgewijs beheerd kan worden;</p> <p>D. Beschrijf hoe de oplossing de mogelijkheid biedt voor het tonen van interne en externe informatie bij een product;</p> <p>E. Beschrijf welke contentbronnen de oplossing kan inlezen. Ga daarbij ook in op de mogelijkheden van het pushen van content naar een website en op basis van welke technologieën dit mogelijk is vanuit de oplossing.</p>

1.2.14. Managementrapportage

Nr.	Omschrijving
E43	De oplossing biedt de mogelijkheid om zelf rapportages te creëren.
O15	<p>De aanbestedende dienst wil de oplossing kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. De aanbestedende dienst wil haar medewerkers in staat stellen om te sturen op werkverdeling, tijdige afhandeling van zaken en kwaliteit/volledigheid van de administratie. Hiervoor wil zij binnen de oplossing rapportages aan kunnen bieden die inzicht geven in de actuele stand van zaken en het historisch verloop hiervan. Daarnaast wil de aanbestedende dienst zich ontwikkelen op het vlak van business intelligence en data-gedreven besluitvorming. Hiervoor wil zij gegevens uit meerdere systemen kunnen combineren en hierover kunnen rapporteren.</p> <p>De aanbestedende dienst wil eenvoudige rapportages met behulp van de oplossing kunnen maken en voor de meer geavanceerde rapportages PowerBI inzetten.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de oplossing om managementrapportages te creëren.</p> <p>B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn.</p> <p>C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses).</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden om te integreren / ontsluiten naar PowerBI.</p>

1.2.15. Gebruiksvriendelijkheid

Nr.	Omschrijving
------------	---------------------

E44	De webformulieren kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de aanbestedende dienst.
E45	De webformulieren schalen mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
E46	De PIP kan zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat deze aansluit op de website van de aanbestedende dienst.
E47	De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design.
E48	De oplossing biedt een online en contextgevoelige helpfunctie.
E49	De oplossing biedt ondersteuning aan meerdere sessies waardoor het gebruik van tabs binnen de browser mogelijk is.
O16	<p>De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een gebruiksvriendelijk systeem. Momenteel ondervindt de aanbestedende dienst gebruiksvriendelijkheidsproblemen door te veel overbodige muisklikken en invulvelden gedurende het proces.</p> <p>De oplossing dient de gebruikers optimaal te ondersteunen d.m.v. een interface die gericht is op de eindgebruiker bij de behandeling van de zaken. Tijdens de behandeling worden enkel de relevante opties getoond. Voor de gebruiker moet het te allen tijde duidelijk zijn waar hij/zij zich in het behandelproces bevindt, met daarbij de mogelijkheid om met zo min mogelijk muisklikken terug te gaan naar de voorgaande stap(pen) (bijv. een kruimelpad).</p> <p>De aanbestedende dienst hecht daarnaast waarde aan up-to-date handleidingen voor de verschillende gebruikers.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de visie op gebruiksvriendelijkheid en welke concrete acties de opdrachtnemer hierop onderneemt. B. Beschrijf de mogelijkheid om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken. C. Beschrijf de mogelijkheid om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan. D. Beschrijf de logische visualisatie van de oplossing om de gebruiker optimaal te ondersteunen, denk hierbij aan duidelijke knoppen met logo's. E. Beschrijf het gebruik van sneltoetsen binnen de oplossing om de gebruiker te ondersteunen met zo min mogelijk muisklikken. F. Beschrijf hoe het voor de gebruiker inzichtelijk is dat de oplossing aan het laden is en hoe lang.

1.3. Techniek

1.3.1. Technische architectuur

Nr.	Omschrijving
E50	De oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
E51	Er wordt minimaal een test-, acceptatie, opleidingsomgeving- en productieomgeving beschikbaar gesteld.
E52	Toegang tot de oplossing verloopt via de poorten 80 en/of 443.
E53	Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, wordt altijd geschikte encryptie toegepast.
E54	Gegevensuitwisseling tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones worden inhoudelijk geautomatiseerd gecontroleerd op aanwezigheid van malware.
E55	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit i.v.m. de USA Freedom Act.
E56	De opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in ISO 27001 t.b.v. informatiebeveiliging en ISO 20000 t.b.v. service management.

E57	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).
E58	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de aanbestedende dienst. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. SSO wil zeggen dat de gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk (via de Active Directory).
E59	De oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0f.
E60	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van de mailserver van de aanbestedende dienst.
E61	Op werkdagen van 07.00 - 22.00 uur wordt de beschikbaarheid van de oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de aanbestedende dienst van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan met betrekking tot de beschikbaarheid van de oplossing.
E62	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 16 MB wordt voor de oplossing een acceptabele performance voor circa 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van 90% van de handelingen in de oplossing binnen 3 seconde worden weergegeven.
E63	De opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van ramp of calamiteit de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
O17	<p>De aanbestedende dienst staat geen directe koppelingen tussen WAN en LAN toe, maar gebruikt een DMZ/Proxy. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de Neuron Integratie Platform van Vicia.</p> <p>A. Beschrijf de minimale vereisten die aan de kant van de aanbestedende dienst nodig zijn voor de toegang tot de oplossing. Denk hierbij aan de bandbreedte, firewalls, poorten, etc.</p> <p>B. Beschrijf hoe de opdrachtnemer ervoor zorgt dat koppelingen op een veilige manier via Vicia gerealiseerd worden.</p> <p>C. Beschrijf dit in een architectuurplaat waarin de infrastructuur en koppelingen weergegeven zijn (incl. protocollen en poortnummers).</p> <p>D. Beschrijf welke componenten en licenties hiervoor eventueel vereist zijn.</p> <p>E. Beschrijf het proces van het overnemen van inrichtingen en data tussen de verschillende omgevingen (TAP).</p> <p>Ga bij de beantwoording uit van 250 concurrent gebruikers, 50.000 zaken en 120.000 documenten per jaar.</p>

1.3.2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E64	<p>De oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment vanaf welke locatie werd uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raadplegen; • Creëren / toevoegen; • Wijzigen; • Verwijderen; • Archiveren;

	<ul style="list-style-type: none"> • Vernietigen / Overdragen. <p>van (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.</p>
O18	<p>De aanbestedende dienst gaat op een veilige manier met persoonsgegevens om en respecteren de privacy van betrokkenen. Omschrijf op welke wijze uw organisatie en uw oplossing rekening houdt met de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. B. Persoonsgegevens worden alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen verzameld en verwerkt. Persoonsgegevens worden alleen met een rechtvaardige grondslag verwerkt. C. Voor een vooraf bepaald doel worden alleen de minimaal benodigde persoonsgegevens verwerkt. Waar mogelijk worden minder of geen persoonsgegevens verwerkt. D. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is. E. Persoonsgegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. F. In het geval van samenwerking met derden, waarbij sprake is van verwerking van persoonsgegevens, dient de gegevensuitwisseling afdoende te zijn beveiligd. G. Voor het bereiken van het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokken burger zoveel mogelijk beperkt. H. De inbreuk op de belangen van de betrokken burger mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel. I. Alle rechten van de betrokkenen burger worden gerespecteerd (inzage, correctie, vergetelheid, etc.).

1.3.3. Integratie

Nr.	Omschrijving
E65	<p>De gemeente Maassluis gaat Vicrea (Neuron Integratie Platform) inzetten voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen dienen via het Neuron Integratie Platform te verlopen. Stroomwaarts^{MSV} maakt gebruik van CiVision Makelaar Gegevens.</p>
E66	<p>De opdrachtnemer levert de volgende adapters inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen van de aanbestedende dienst:</p> <p>Ten behoeve van de gemeente Maassluis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BRP (en GBA-V) (op basis van StUF-BG v. 2.04 via Vicrea); • LV BAG (op basis van StUF-BG v. 3.10 via Vicrea); • BAG (op basis van StUF-BG v. 3.10 via Vicrea); • NHR (op basis van StUF-BG v. 3.10 via Vicrea); • OpenWave (op basis van StUF-ZKN v. 3.10 via Vicrea); • Kodak Capture Pro Limited Edition • Xerox IXWare software • Microsoft Active Directory (op basis van ADFS); • Notubox; • MijnOverheid; • DigiD; • eHerkenning; • Ingenico Payment Services <p>Ten behoeve van Stroomopwaarts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BRP (en GBA-V) (op basis van StUF-BG v. 2.04 via Exxellence DataDistributie, Vicrea en Key2Datadistributie); • Kodak Capture Pro Limited Edition

	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Active Directory; • Notubox; • DigiD; • eHerkenning; • Civision Samenlevingszaken (op basis van StUF-ZKN v. 3.10 via CiVision Makelaar Gegevens)
O19	<p>De aanbestedende dienst gelooft in een all-in one oplossing maar sluit niet uit dat er in toekomst meer koppelingen gerealiseerd moeten worden.</p> <p>Geef in tabelvorm per koppeling aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wat de prijs (eenmalig en jaarlijks) is; • of dat deze onderdeel vormt van de geboden oplossing; • op basis van welke standaarden gekoppeld wordt en of er nog functionaliteiten ontbreken of met welke functionaliteit(en) de koppeling is uitgebreid. <p>Ga hierbij specifiek in op koppelingen met de volgende applicaties / webservices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gouw Belastingen • Stratech SBA • Afas • Lias Enterprise • DROP (via IPM5) • SharePoint 2016/ SharePoint Online als onderdeel van Office365 E3 • Digimak • iBurgerzaken • DVTDM – contenzo b.v. • Donau – K+V van Alphen • Omgevingsloket Online (OLO) • Microsoft Navision • Verschillende scanvoorzieningen

1.4. Implementatie

1.4.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E67	De opdrachtnemer leidt trainers (t.b.v. eindgebruikers) en beheerders van de oplossing op. Hierbij worden de zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
E68	De duurzaamheid van de oplossing is gegarandeerd als de oplossing niet langer ondersteund wordt door de opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Inschrijver en zuster- dochter en moedermaatschappijen).
E69	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de opdrachtnemer, in overleg met de aanbestedende dienst, een specifiek plan van aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de opdrachtnemer en welke door de aanbestedende dienst uitgevoerd dienen te worden.
O20	De aanbestedende dienst vindt draagvlak in de organisatie en vroegtijdig betrekken van (groepen) gebruikers erg belangrijk. De aanbestedende dienst wil een groep van ambassadeurs samenstellen die als eerste zullen kennismaken met de nieuwe oplossing. De trainingen zullen eerst met hen worden afgestemd om de trainingen zo goed mogelijk af te stemmen op de behoefte en het kennisniveau van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst wil graag een continue toetsing van de kwaliteit van de trainingen.

	<p>A. Geef aan hoe er invulling kan worden gegeven aan de ambassadeurs groep en de wijze van continue toetsing.</p> <p>Beschrijf de beschikbare trainingen voor de oplossing voor ten minste de volgende groepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eindgebruikers, • functioneel beheerders, • KCC medewerkers, • contentredactie, • DIV medewerkers en • technisch beheerders. <p>Geef per groep aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de duur (aantal dagen of sessies); • beschrijving van de inhoud van de training; • mogelijkheden voor certificering; • maximum aantal deelnemers per training; • het behaalde niveau na de training. <p>Voeg de volgende documentatie toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikershandleiding; • E-learning • Functioneel beheer handleiding; • Overige handleidingen (zoals postintake, archivering, KCC).
--	--

1.4.2. Specifieke processen

Nr.	Omschrijving
O21	<p>De aanbestedende dienst wil het (volledige) bestuurlijke besluitvormingsproces (inclusief het agendabeheer, de behandeling tijdens vergaderingen en het publiceren van documenten) afhandelen in de oplossing. Momenteel maakt de aanbestedende dienst gebruik van Notubox. Hiervoor moet het mogelijk zijn om verschillende soorten vergaderingen te configureren en vast te leggen in de oplossing (raad, commissie, college van B&W, etc.). Bij de vergadering is de datum, tijdstip en locatie van de vergadering terug te vinden. Per vergadering kunnen agendapunten worden geregistreerd en is het mogelijk om agendavoorstellen te doen. Deze agendavoorstellen kunnen worden afgewezen of definitief worden geagendeerd, waarbij ook de volgorde van de agendapunten wordt bepaald. Er gelden geen limieten voor het aantal agendapunten, voorstellen, documenten en bijlagen die bij een agenda kan zijn opgenomen. Notubox zal gebruikt blijven worden door bestuurssecretariaat en de griffie. De oplossing dient de uitwisseling van de documenten en de informatie daarom wel optimaal te ondersteunen</p> <p>A. Geef aan op welke manier de oplossing dit ondersteunt.</p> <p>B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de oplossing of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is). Geef aan of er koppelingen worden gerealiseerd en geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt en wat, indien noodzakelijk, de rol van de opdrachtnemer hier in is.</p> <p>C. Beschrijf de stappen en methodiek hoe een behandelaar een advies of raadvorstel kan aanmaken en via welke methodiek dit ter agendering kan worden aangeboden en vervolgens inzichtelijk is. Ga daarbij ook in op de mogelijkheden om de agendapunten te plannen in uw oplossing. Zodat voor de agendacommissie x weken van tevoren in beeld is welke agendapunten op de rol staan.</p> <p>D. Beschrijf hoe de oplossing uitwisseling met Notubox ondersteunt.</p>

O22	<p>De aanbestedende dienst hecht waarde aan het goed kunnen registreren, behandelen en afhandelen van Meldingen (Openbare Ruimte (MOR)). Inwoners maken een melding (via website, app etc.) en kunnen ook op een kaart zien welke meldingen al zijn gemaakt.</p> <p>De meldingen van de aanbestedende dienst dienen in het vervolg via de oplossing gaan lopen, van het maken van een melding door de klant tot het afhandelen en afgerond melden. Om de melding laagdrempelig te maken bestaat de mogelijkheid van snelle, gemakkelijke en anonieme registratie maar ook de mogelijkheid om de melding met behulp van DigiD te maken. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een kaart te gebruiken en foto's toe te voegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf op welke manier de oplossing dit ondersteunt. Ga daarbij in op de mogelijkheid voor het gebruik van een (mobiele) app en registratie via de website; B. Beschrijf de wijze van (mobiel) registreren, behandelen en afhandelen van de meldingen. Ga daarbij ook in op de mogelijkheid om de meldingen door te zetten naar externe behandelaars (handmatig en geautoriseerd); C. Beschrijf de mogelijkheid van het gebruik van een kaart en het uploaden van foto's; D. Beschrijf de manieren van melden van meldingen door de klant, zowel anonieme meldingen met mogelijkheid op terugkoppeling per email indien gewenst en meldingen die gemaakt worden met DigiD; E. Beschrijf hoe de klant inzicht kan krijgen in de meldingen in de buurt om dubbele registraties te voorkomen.
-----	--

1.4.3. Beheer

Nr.	Omschrijving
E70	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheertaken.
E71	Op basis van de afgesloten overeenkomst garandeert de opdrachtnemer dat de oplossing, gedurende de duur van de overeenkomst, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
E72	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de oplossing kan op één plek geconfigureerd worden. Op basis van zaaktypen en door verschillende beheerders (delegatie) is mogelijk om configuraties rollen en rechten te stapelen, overerven, kopiëren en delegeren.
O23	<p>De aanbestedende dienst heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. De aanbestedende dienst maakt momenteel nog niet optimaal gebruik van de Active Directory. De aanbestedende dienst wil de Active Directory graag op orde brengen om deze zo goed mogelijk in te kunnen zetten voor de oplossing en de overige applicaties binnen de aanbestedende dienst zonder dubbel beheer.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf op welke wijze de aanbestedende dienst de autorisatie optimaal kan beheerd kan worden. Ga daarbij in op hoe en wat beheerd moet worden in de Active Directory en hoe en wat beheerd moet worden in de oplossing. B. Beschrijf hoe het gehele centraal beheer doorwerkt in uw oplossing. Geef daarbij aan hoe dit door werkt binnen de oplossing (geautomatiseerd of met meldingen handmatig te verwerken) wanneer een functie, afdeling, namen etc. verandert in de Active Directory. C. Beschrijf de wijze waarop de aanbestedende dienst wordt geattendeerd op ongeautoriseerde toegang.

1.4.4. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving																									
E73	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																									
E74	<p>De opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast biedt de opdrachtnemer inzicht in meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.30 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p>																									
E75	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De aanbestedende dienst bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de aanbestedende dienst een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de aanbestedende dienst een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de aanbestedende dienst een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheedersvraag.</td></tr></table> <p>De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. De opdrachtnemer maakt voor de aanbestedende dienst inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheer van incidenten.</p> <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur. oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen. oplossing binnen 48 uur op werkdagen.</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen. oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table> <p>Als incidenten niet binnen de hierboven genoemde termijnen worden hersteld treedt een boeteclausule in werking.</p>	Categorie	Omschrijving	1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de aanbestedende dienst een Critical Problem)	2	De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de aanbestedende dienst een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de aanbestedende dienst een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. oplossing binnen 48 uur op werkdagen.	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
Categorie	Omschrijving																									
1	De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de aanbestedende dienst een Critical Problem)																									
2	De oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de aanbestedende dienst een Major Problem).																									
3	Kleine verstoringen (naar mening van de aanbestedende dienst een Minor Problem)																									
4	Gebruikers / beheedersvraag.																									
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																								
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. oplossing binnen 8 uur																								
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. oplossing binnen 48 uur op werkdagen.																								
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. oplossing in volgende reguliere versie																								
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																								
E76	<p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de oplossing. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</p> <p>De releasementen worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. Het streven is om zoveel mogelijk wiizigingen 'releasegewijs' door te voeren.</p>																									

	<p>De aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.</p> <p>Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de aanbestedende dienst.</p>
O24	<p>De aanbestedende dienst zoekt een samenwerkingspartner. De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de oplossing en bijbehorende dienstverlening. Functioneel beheer binnen de aanbestedende dienst is kwetsbaar en hecht waarde aan goede ondersteuning bij functioneel beheer. Daarnaast hecht de aanbestedende dienst waarde aan het samen komen tot een eenduidige boeteclausule en afspraken over de back up en restore mogelijkheden van de opdrachtnemer.</p> <p>A. Geef op basis van dit PvE aan op welke manier de SLA het best kan worden ingevuld (toevoegen als bijlage).</p> <p>B. Geef aan hoe functioneel beheer optimaal ondersteund kan worden. Functioneel beheer is kwetsbaar en zal ondersteund moeten worden tijdens de avondopstellingen. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor eindgebruikers dan wel functioneel beheer om ondersteund te worden buiten kantoor uren.</p> <p>C. Geef een voorstel voor een boeteclausule op de basis van de in eis 72 beschreven prioritering van de incidenten.</p> <p>N.B.: De aangeleverde SLA dient uitsluitend voor de beoordeling van inschrijvingen; Inschrijvers kunnen er geen enkel recht aan ontleen. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen.</p>

1.4.5. Doorontwikkeling en exit strategie

Nr.	Omschrijving
E77	De oplossing wordt gedurende het contract doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt.
E78	De opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de aanbestedende dienst. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de opdrachtnemer vernietigt. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
O25	<p>De aanbestedende dienst wil graag betrokken worden bij de doorontwikkeling van de oplossing. De aanbestedende dienst wordt hierbij graag meerdere malen per jaar actief betrokken. Daarnaast is er een voorkeur om ook online de mogelijkheid te hebben om meldingen te doen en open en transparant contact te hebben met de opdrachtnemer en andere klanten van dezelfde oplossing.</p> <p>Daarnaast vindt de aanbestedende dienst het belangrijk dat er een mogelijkheid is om na afloop van de overeenkomst gemakkelijk over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden.</p> <p>A. Omschrijf hoe de opdrachtnemer haar klanten betreft bij de doorontwikkeling. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de frequentie van de contactmomenten en de mogelijkheden van een online platform. Geef bovendien aan op welke manier de wensen van de klant worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de klant teruggekoppeld wordt.</p> <p>B. Beschrijf op welke manier de opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens uit de oplossing in geval van de overstap van de aanbestedende dienst naar een nieuwe opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.</p> <p>C. Ga hierbij specifiek in op de aanpak en de kosten voor de beschreven uitwerking.</p>