

Bijlage 'Programma van Eisen' DEF 2

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De eisen zijn uitsluitende gunningscriteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. Onderstaand vindt u een omschrijving van de eisen.

1 Algemeen:

Nr.	1.1 Voorwaarden
E1	De Opdrachtnemer moet uiterlijk per 1-1-2020 voldoen aan de regelgeving in de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), met name BBN (Basisbeveiligingsniveau) niveau 2. Daarvoor moet minimaal aan de BIG worden voldaan.
E2	De Opdrachtnemer voert een risicoanalyse uit ten behoeve van de BBN2 normering (BIO), hiervan wordt door de Opdrachtnemer bewijs aangeleverd.
E3	De Opdrachtnemer levert een verslag van de voorgestelde maatregelen ten behoeve van de BBN2 normering (BIO) ter goedkeuring.
E4	De Opdrachtnemer voldoet aan de in de bijgevoegde verwerkersovereenkomst gestelde eisen ten aanzien van beveiliging. (Bijlage 'Standaard-Verwerkers-overeenkomst-v1.11).
E5	De Oplossing moet ontwikkeld zijn op basis van privacy by design. Hiervan moet een toelichting worden aangeleverd ter goedkeuring.
E6	De Opdrachtnemer levert met de Oplossing volledig Nederlandstalige software en documentatie.

Nr.	1.2 Standaarden
E7	Het Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. of hoger is binnen de Oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E8	De kenmerken zoals deze voorkomen in de GEMMA ZaakTypeCatalogus 2 (ZTC2), versie 2.1. of hoger, zijn binnen de Oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E9	Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.01. of hoger is binnen de Oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E10	Wanneer tussen de Oplossing en systemen van Gemeente Lelystad zaakgegevens respectievelijk (gemeentelijke) basisgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit conform de laatste versie van de sectormodellen StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. of hoger. Deze koppelingen zijn op het moment van opleveren succesvol getest op het StUF Testplatform van VNG Realisatie, hiervan wordt door de Opdrachtnemer bewijs aangeleverd.

E11	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de landelijke standaarden, zoals StUF-ZKN resp. StUF-BG, RGBZ, GEMMA ZTC2, RSGB en het TMLO (Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden in het Werkingsgebied van de Regionale Historische Centra (RHC's) (2013)) die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E12	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing hebben toegankelijkheid op basis van de Europese Standaard EN 301 549 versie 2.1.2. of hoger. Na oplevering laat de Opdrachtnemer dit testen door een onafhankelijk instituut als bijvoorbeeld Stichting Accessibility, het bewijsstuk zal Opdrachtnemer beschikbaar stellen aan Opdrachtgever.

2. Functionaliteiten:

Nr.	2.1 Zaaktypeconfiguratie
E13	Binnen de centrale beheeromgeving kunnen nieuwe zaaktypen zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van Zero Coding volledig worden ingericht.
E14	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: ▪ welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen of 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) moet worden doorlopen.
E15	In de ZTC kunnen onbeperkt eigenschappen worden aangemaakt en geconfigureerd.
E16	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg-, gerelateerde of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een deelzaak gedraagt zich volledig als een (hoofd)zaak van het betreffende zaaktype, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.

Nr.	2.2 Zaakregistratie
Nr.	Omschrijving
E17a	Indien gewenst door de behandelaar kan deze een e-mail ontvangen dat er een nieuwe zaak op zijn of haar naam is gestart of is toegewezen. Via een link in deze e-mail kan de behandelaar de zaak direct openen.

E17b	In de Oplossing kan op basis van één of meer documenten (bijvoorbeeld vanuit een vakapplicatie, klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit Outlook (e-mail)) geautomatiseerd een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt worden.
E18	In de Oplossing is het mogelijk om vanuit de scanner geautomatiseerd een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aan te maken.
E19	De Oplossing maakt een gecontroleerde en gedocumenteerde, automatische conversie van bestanden naar een duurzaam op bestandsformaat mogelijk. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt kunnen worden gehanteerd als duurzaam bestandsformaat.
E20	In de Oplossing is het mogelijk om alle gestructureerde informatie, zoals zaakattributen, zaakeigenschappen, zaakhistorie, die behoort bij een te archiveren zaak te archiveren.

Nr.	2.3 Zaakbeheer
E21	De Oplossing biedt de gebruiker een overzicht van de zaken, met de daarbij behorende elementen zoals: • zaken en betrokkenen, • documenten, • eventuele relaties met andere zaken (hoofd-, deel-, vervolg- en gerelateerde zaken), • notities, • contactmomenten, • termijnbewaking / doorlooptijden, • status, • opschortingen.
E22	De Oplossing biedt de gebruiker de mogelijkheid voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen zoals: • termijn, • bewaartermijn, • status, • zaaktype, • locatie, • personen, • uitstaande adviezen, • laatst gemuteerde zaken.
E23	De Oplossing faciliteert in het aanmaken van autorisaties (rollen en rechten) in relatie tot een hiërarchische structuur van zaken. <i>N.B. De Gemeente Lelystad maakt voor autorisatie en authenticatie gebruik van Microsoft Active Directory Windows 2012 en een (niet lokale) AzureAD waartegen middels ADFS kan worden geauthentiseerd.</i>

E24	In de Oplossing kunnen vanuit de werkvoorraad of het detailscherm van de zaak, zaken met status 'Geregistreerd' worden geweigerd, waarna de zaak verschijnt in de zaakbak van de intake om een nieuw zaaktype toegewezen te krijgen. Hierbij worden de ingevulde gegevens automatisch overgenomen.
E25	In de Oplossing is de volgende (combinatie van) standaardrapportages per zaaktype / organisatieonderdeel aanwezig: • Aantal lopende zaken. • Aantal zaken met een bepaald zaaktypekenmerk. • Aantal zaken binnen/buiten streeftijd afgehandeld. • Aantal lopende zaken per procesrol, behandelgroep, medewerker. • Aantal zaken gaan komende week buiten de wettelijke termijn. • Gemiddelde doorlooptijd. • Aantal binnenkomende zaken per kanaal (kanaalsturing). • Aantal keren behandeldtijd opgeschort / verlengd.
E26	In de oplossing kunnen zelfstandig (zonder tussenkomst van Opdrachtnemer), managementrapportages worden gecreëerd en naar eigen inzicht worden samengesteld.
E27	Gebruikers krijgen automatisch een signalering in geval van relevante wijzigingen in zaken zonder eerst het systeem te moeten openen.

Nr.	2.4 Zaakbehandeling
E28	Het detailscherm van waaruit de zaakbehandeling plaatsvindt toont tenminste de volgende onderdelen: • zaakattributen, • zaakeigenschappen, • documenten, • werkinstructies, • checklists, • statussen, • doorlooptijden, • betrokkenen, • relaties met andere zaken, • zaakhistorie, • geo-informatie.
E29	Bij het vastleggen van een zaak dient 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 automatisch getoond in een kaart waarbij de x en y coördinaten als attributen kunnen worden opgeslagen bij de zaak. De kaart voldoet aan de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) standaarden.

E30	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak (het zaakdossier) vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of groep toegankelijk en raadpleegbaar is.
E31	De vertrouwelijkheid van het zaaktype moet automatisch kunnen worden overgeërfd door de stukken die in de betreffende zaak worden opgenomen.
E32	De status 'Afgehandeld' kan in de Oplossing pas worden gezet, als het Resultaat van de zaak is vastgelegd, én de bij het gekozen Resultaatype behorende checklist met controlevragen is 'afgevinkt'. Als voor het Zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
E33	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Alleen de archiefkenmerken (metadata) kunnen – door daartoe geautoriseerde gebruikers – nog worden gewijzigd.
E34	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen, bijvoorbeeld als door de Gemeente Lelystad aanvullende informatie is gevraagd. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E35	In de zaakbak en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer doorlooptijden (bijna) worden overschreden en wanneer er wijzigingen hebben plaatsgevonden (bijvoorbeeld nieuw toegevoegde documenten via de postintake).
E36	In de Oplossing kunnen vanuit een zaak documenten (inclusief e-mails) op basis van sjablonen (bijvoorbeeld een standaardbrief) met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen worden gegenereerd en opgeslagen. <i>N.B. Gemeente Lelystad maakt voor de kantoorautomatisering gebruik van Microsoft Office 2013 en is in transitie naar 2016. Xential is momenteel in POC fase als sjablonen generator.</i>
E37	In de Oplossing is het mogelijk om gestructureerde en ongestructureerde informatie tussen de zaak en aangemaakte deel-, vervolg- en gerelateerde zaken over te nemen.
E38	Een gebruiker kan in de Oplossing deel-, vervolg- en gerelateerde zaken aanmaken.

Nr.	2.5 Zoeken
E39	De Oplossing biedt mogelijkheid tot zoeken, het opslaan van een zoekvraag voor later gebruik en filtering van de zoekresultaten.
E40	Data die vanuit de Oplossing extern wordt ontsloten voor burgers is indexeerbaar voor een externe zoekmachine zoals Google.

E41	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E42	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.
E43	In de Oplossing is het mogelijk de zaken te sorteren, groeperen en filteren op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.
E44	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het zoeken via diverse zoekingen (Google-achtig, op persoonsgegevens, op zaaknummer, objecten, geografische locatie etc.).
E45	In de Oplossing is het mogelijk de zoekresultaten te 'verrijken'/ sturen (<i>top-x, veel gestelde vragen, antwoordsuggesties tijdens het typen van zoektermen, het beste antwoord bovenaan in de zoekresultaten</i>).

Nr.	2.6 Documentmanagementfunctionaliteit
E46	De Oplossing biedt, zonder een aparte applicatie te hoeven openen, functionaliteit om documenten direct in de browser te openen.
E47	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten.
E48	De Oplossing kent geen beperking voor het opslaan en openen van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).
E49	Eén of meerdere documenten zijn direct toe te voegen aan een bestaand zaakdossier of kunnen direct een nieuwe zaak starten vanuit de volgende applicaties: • Microsoft Word 2013 en hoger; • Microsoft Excel 2013 en hoger; • Microsoft Outlook (de e-mail inclusief bijlagen) 2013 en hoger; • Sharepoint-omgeving • Lokale schijf. • De toegevoegde documenten worden door de Oplossing omgezet naar Pdf formaat.
E50	De Oplossing biedt op het gebied van versiebeheer: • Automatisch versiebeheer bij het wijzigen van documenten. • Toegankelijkheid van oude versies. • De mogelijkheid om gebruik te maken van opmerkingen per versie.

Nr.	2.7 Recordmanagementfunctionaliteit
E51	De Oplossing dient gecertificeerd te zijn conform NEN-2082.
E52	Archivering en recordbeheer binnen de Oplossing vindt plaats conform de Archiefwet 1995, Archiefbesluit 1995 en de Archiefregeling.
E53	De oplossing voldoet aan de normen van de NEN ISO 23081 voor metadata.
E54	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 speciaal daartoe geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E55	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (conversie) gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt kunnen worden gehanteerd als duurzaam bestandsformaat.

Nr.	2.8 Objectregistratie
E56	In de Oplossing is het mogelijk objectregistraties aan te maken en te beheren op basis van zero-coding en de relatie met zaken.
E57	In de Oplossing is het mogelijk om geoinformatie te koppelen aan de objectregistraties, volgens de landelijk geldende standaarden.
E58	De Oplossing biedt de functionaliteit voor het tonen van geografische informatie.

3. Techniek:

Nr.	3.1 Technische architectuur
E59	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
E60	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 in verband met de USA Freedom Act. Dan wel dat de Opdrachtnemer kan garanderen dat de data niet onder USA Freedom Act kan worden opgevraagd.
E61	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de browsers Microsoft Internet Explorer (versie 11 en hoger), Microsoft Edge (versie 44 en hoger), Google Chrome (versie 73 en hoger) en Apple Safari (versie 12 en hoger) en Mozilla Firefox (versie 65 en hoger) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).

E62	De beschikbaarheid van de Oplossing is op werkdagen van 07.00 - 19.00 uur 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 infrastructuur van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan over de behaalde beschikbaarheid.
E63	De oplossing kent geen beperkingen met betrekking tot aantallen van gebruikers en hoeveelheden data.
E64	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de oplossing een acceptabele performance voor circa 250 gelijktijdige gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van alle mogelijke handelingen in de Oplossing, die in de invloedssfeer van Inschrijver liggen, binnen 3 seconden worden weergegeven.
E65	Er wordt minimaal een test-, en productieomgeving beschikbaar gesteld met koppelvlakken.
E66	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van ramp of incident de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur of 2 werkdagen kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur kan bedragen.
E67	Vervallen (zie Nvl vraag 36).
E68	De Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om de kans op hacker aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren.
E69	Authenticatie verloopt via de ADFS/ AzureAD van de Gemeente Lelystad. 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 dus 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).
E70	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0. Voor de koppeling met Azure Active Directory wordt een koppelprofiel meegeleverd. Er worden géén wachtwoorden opgeslagen bij de Opdrachtnemer, noch gesynchroniseerd.
E71	Gemeente Lelystad maakt gebruik van server virtualisatie, voor de Oplossing is het niet nodig dat er lokale componenten worden geïnstalleerd.
E72	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd.
E73	Het hele rollen- en rechtenmodel van de Oplossing kan op één plek geconfigureerd worden.

E74	Op basis van zaaktypen en door verschillende beheerders is het mogelijk om configuraties rollen en rechten te stapelen, overerven, kopiëren en delegeren. Configuratie vindt plaats door zogeheten 'Access Control Lists'.
E75	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd: ▪ <i>Raadplegen.</i> ▪ <i>Creëren / toevoegen.</i> ▪ <i>Wijzigen.</i> ▪ <i>Verwijderen.</i> ▪ <i>Archiveren.</i> ▪ <i>Vernietigen / Overdragen.</i> Bovenstaande handelingen gelden voor (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.
E76	Indien er via de mailserver van het zaaksysteem wordt gemaïld in plaats van de mailserver van Gemeente Lelystad, dan wordt er bij het sturen en ontvangen van e-mails gebruik gemaakt van TLS 1.2 en is er een mogelijkheid tot het gebruik van een DKIM sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger.
E77	Vanwege noodzakelijke kwaliteitscontroles op gegevens in door de gemeente gebruikte databases, moet het mogelijk zijn om alle relevante data uit de systemen op te vragen in bijv. csv-bestanden teneinde deze te kunnen vergelijken met data in de basisregistraties cq het datadistributiesysteem. Dit zou bijv. kunnen met behulp van een meegeleverde rapportagetool die de vrijheid biedt om zelf rapporten samen te stellen en de output in bijv. een csv-bestand te zetten.

Nr.	3.2 Gegevensmagazijn
E78	Het gegevensmagazijn en de rest van de Oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8.
E79	De gegevens in het gegevensmagazijn worden ontsloten voor zowel frontofficecomponenten (klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit) als midofficecomponenten (registratie van basisgegevens in zaken, verwijzingen, etc.).
E80	Het gegevensmagazijn biedt de mogelijkheid om zelfstandig uitgebreid en beheerd te worden met additionele gegevens zoals overige basisregistraties, maar ook kern- en specifieke registraties.

Nr.	3.3 Integratie
------------	-----------------------

E81	Gemeente Lelystad zet Enable-U 2Secure van Enable-U in voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen met de aanwezige vakapplicaties dienen via Enable-U 2Secure te verlopen.
E82	De aangeboden Oplossing moet aansluiten op toekomstige ontwikkelingen van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Koppelingen dienen gerealiseerd te worden op basis van open standaarden of eventueel DSO-specifieke standaarden.
E83	Gemeente Lelystad staat geen directe koppelingen tussen WAN en LAN toe, maar gebruikt een DMZ. De DMZ wordt gerealiseerd met Enable-U 2Secure en Enable-U 2Orchestrate. Beoogd Opdrachtnemer geeft aan welke minimale vereisten nodig zijn aan de kant van de Gemeente Lelystad voor de toegang tot de Oplossing (de bandbreedte internetsnelheid, poorten, firewalls, systeemeisen aan servers, systeem eisen voor cliënt, etc).
E84	Gemeente Lelystad zet Key2DDS in voor de koppeling van basisregistraties (GBA, NHR, BAG) voor personen, niet natuurlijke personen en adressen en objecten. De Oplossing kan via Enable-U worden ontsloten naar deze koppeling.

4. Implementatie:

Nr.	4.1 Installatie en oplevering
E85	De Opdrachtnemer draagt zorg voor training, instructie en opleiding op locatie van Gemeente Lelystad voor de volgende medewerkers: • functioneel beheerders (5) • DIV medewerkers (8) • eindgebruikers (80) • technisch beheerders (3) Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend, maar geven een indicatie.
E86	Bij aanvang van de implementatie overlegt de leverancier een schematische, technische volledige beschrijving van de manier waarop de verbindingen worden gelegd tussen de infrastructuur van de Gemeente Lelystad en haar gebruikers en de omgeving van de leverancier / eventuele hosting partij/datacenter. Dit omvat onder andere welke verbindingen worden er gelegd, wijze van toegang, namen van servers, welke encryptie zit er op de verbindingen (bijv mutual ssl met client certificaten), over welke poorten gaat het verkeer, ip adressen, encryptie van opgeslagen data etc. Dit kan in de vorm van Word of pdf bestanden.

Nr.	4.2 Beheer
E87	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 beheerstaken.
E88	Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing toekomstbestendig en altijd up-to-date is en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving zonder dat hier extra kosten mee gemoeid zijn.

Nr.	4.3 Service Level Agreement																						
E89	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																						
E90	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. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur.																						
E91	De helpdesk van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten met betrekking tot de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Gemeente Lelystad bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente Lelystad 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 Gemeente Lelystad een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente Lelystad een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk van Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Gemeente Lelystad inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Tijdsrange</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice</td><td>5 dagen 08.00-18.00 uur + 1 avond per week tot 20.00 uur (dinsdag)</td><td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur 8 uur op locatie</td><td>5 werkdagen 08.00-18.00 uur</td><td>Work-around binnen 8 uur.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente Lelystad 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 Gemeente Lelystad een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente Lelystad een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	5 dagen 08.00-18.00 uur + 1 avond per week tot 20.00 uur (dinsdag)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur 8 uur op locatie	5 werkdagen 08.00-18.00 uur	Work-around binnen 8 uur.
Categorie	Omschrijving																						
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente Lelystad 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 Gemeente Lelystad een Major Problem).																						
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente Lelystad een Minor Problem)																						
4	Gebruikers / beheerdersvraag.																						
Categorie	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen																				
1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	5 dagen 08.00-18.00 uur + 1 avond per week tot 20.00 uur (dinsdag)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur																				
2	1 uur 8 uur op locatie	5 werkdagen 08.00-18.00 uur	Work-around binnen 8 uur.																				

			+ 1 avond per week tot 20.00 uur (dinsdag)	Oplossing binnen 48 uur.
	3	24 uur	5 werkdagen 08.00-18.00 uur	Work-around binnen 2 dagen. Oplossing in volgende reguliere versie
	4	24 uur	5 werkdagen 08.00-18.00 uur	Antwoord binnen 1 week
	De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan over de afhandeling van meldingen en incidenten.			
E92	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot 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. Jaarlijks worden de releasemomenten vastgesteld voor het volgende jaar. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes opgeleverd. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegewijs' door te voeren. Releases kunnen de volgende soorten wijzigingen omvatten: • Nieuwe versies van de standaardsoftware(componenten); • Nieuwe versies van de configuratie van de Oplossing. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Gemeente Lelystad. Na acceptatie van de betreffende wijzigingen door de Gemeente Lelystad, worden deze overgezet naar de productieomgeving. De uitvoering hiervan dient uitsluitend gedaan te worden binnen de door de Gemeente Lelystad vastgestelde Service Windows.			
E93	(Nvl vraag 76) Deze eis is vervallen.			
E94	De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de Oplossing en bijbehorende dienstverlening. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Gemeente Lelystad.			

Nr.	4.4 Doorontwikkeling en exit strategie
E95	De Oplossing wordt gedurende het contract doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt.
E96	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Gemeente Lelystad.

E97	De Opdrachtnemer levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.
------------	--