

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

Bijlage I: Programma van Eisen en Wensen

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

1.1. Algemeen

Nr.	Omschrijving
E1	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.2.
E2	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard EN 301 549 met WCAG 2.1 (Digitoegankelijkheid).
E3	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') 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 Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
O1	De Gemeente Winterswijk werkt al 5 jaar organisatie breed zaakgericht. Zie bijlage I.1 voor beschrijving van de huidige situatie, de korte en lange termijn ambities, de uitdagingen en belemmeringen c.q. knelpunten die er op dit moment spelen. De gemeente Winterswijk verwacht vanuit haar perspectief dat de Oplossing bijdraagt aan het verwezenlijken van deze ambities. Toch realiseert ze dat hiermee niet alles wordt afgedekt. A. Beschrijf welke additionele kansen u ziet om tegemoet te komen aan de ambities. Geef hierbij aan hoe de opdrachtnemer hierbij kan ondersteunen met de functionaliteit binnen de Oplossing of additionele producten of met de dienstverlening die u als Opdrachtnemer kunt bieden. Geef expliciet aan welke onderdelen al gerealiseerd zijn, welke nog in ontwikkeling zijn en wanneer deze zijn gerealiseerd. Geef daarnaast aan of de beschreven functionaliteit of dienstverlening onderdeel is van de aanbidding. B. De organisatie verwacht ondersteuning nodig te hebben bij de implementatie van de Oplossing. Beschrijf welke additionele diensten uw organisatie kan bieden om de ambities van de organisatie te realiseren. Geef hierbij best-practices en eventuele referenties. Beschrijf ook de kosten.

1.2. Functionaliteiten

1.2.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E4	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E5	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;

	• welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • welke checklistitems doorlopen moeten worden.
E6	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 zaak, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren. De Oplossing kent geen limit op het aantal vervolg- of deelzaken die gestart kunnen worden.
O2	De gemeente Winterswijk ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijv. webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De ZTC dient inzicht te bieden in de gemeentelijke processen en sluit aan op de zaakinrichting. Om inzicht te hebben in de gemeentelijke processen maakt gemeente Winterswijk nu gebruik van 'Model DSP' en de 'I-Navigator'. A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. B. 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.). Ga hierbij ook in op het gebruik van algemene zaaktypen (bv "Opstellen Beleid") waarbij beschreven wordt hoe onderscheid gemaakt kan worden per team bij het gebruik hiervan. C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal geconfigureerd kunnen worden). D. 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. E. Beschrijf de mogelijkheden om externe bronnen xls, csv e.a. te kunnen importeren in de ZTC van de Oplossing.

1.2.2. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E7	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E8	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd, waarna de behandelaar aan de zaak een nieuw zaaktype kan toewijzen of kan weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.
O3	De gemeente Winterswijk ontvangt via verschillende kanalen informatie welke in een zaak behandeld en gearchiveerd moet worden. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De kanalen zijn o.a.: - Persoonlijk contact (balie/receptie): Zaak kan gestart worden door baliemedewerker, DIV scant de documenten met software van Kofax en voegt stukken toe aan de zaak; - Internet (webformulieren en omgevingsloket online/OLO): webformulieren worden veelal rechtstreeks "ingeschoten" in het zaaksysteem. Het OLO wordt met een tool (Filezilla) uitgelezen en van de aanvragen worden zaken gemaakt door DIV. - Email (algemene mailbox en persoonlijke mailboxen): team DIV beheert de algemene mailbox van de gemeente Winterswijk en beoordeelt of van een mailbericht een zaak gemaakt moet worden. Middels een emailconnector (Kofaxsoftware) worden de stukken opgenomen in het zaaksysteem. - Post: deze wordt door team DIV beoordeeld en zo nodig gescand (Kofaxsoftware) en opgenomen in het zaaksysteem. Bij de inrichting van de Oplossing wil de gemeente Winterswijk de mogelijkheid hebben om verschillende kanalen aan een of meerdere teams toe te wijzen.

	A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op verschillende kanalen. Leg per kanaal uit hoe dit werkt. B. Ga hierbij ook in op welke manier per kanaal documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken.
--	--

1.2.3. Zaakbeheer

Nr.	Omschrijving
E9	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E10	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om bij de registratie van een nieuwe zaak en bij toewijzing van een zaak.
O4	De gemeente Winterswijk ziet dat medewerkers een aantal werkvoorraden kunnen hebben zowel in procesapplicaties als in de Oplossing. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De werkvoorraad geeft inzicht in zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de verschillende medewerkers (rollen). De gemeente vindt het belangrijk dat de medewerker signalering of notificaties ontvangt van wijzigingen zowel binnen de Oplossing als buiten de Oplossing om. A. Laat zien hoe de verschillende gebruikers (rollen) een overzicht krijgt van de zaken en documenten en hoe (per gebruiker instelbaar) de signalering werkt, zowel binnen als buiten het zaakstelsel. B. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen, rubriceren en filteren van zaken binnen de werkvoorraad. Geef aan in hoeverre eindgebruikers zelf filters kunnen configureren en opslaan en benoem in hoeverre een gebruiker zelf kolommen kan aanpassen. C. Beschrijf hoe de creatie van verschillende werkvoorraden op individueel- of teamniveau worden gecreëerd. Geef daarbij aan hoe zaken vanuit de verschillende invalshoeken getoond kunnen worden.

1.2.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E11	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype, per zaak als op documentniveau aan te geven dat de zaak en/ of document vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of groep toegankelijk is.
E12	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.
E13	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd; - én de bij het gekozen resultaatstype 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.
O5	De Gemeente Winterswijk ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het digitaal behandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. Waarbij de Oplossing de behandelaar ondersteunt met context gevoelige schermen en stuurt bij de te nemen actie(s). Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op: A. De werkinstructies, statussen, checklists, doorlooptijden en documenten.

	B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. C. Hoe de behandelaar inzicht heeft in het proces en de te nemen stappen.
--	--

1.2.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E14	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.).
E15	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk. Het is mogelijk om na archivering oude versies te verwijderen.
E16	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E17	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit een document van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
O6	De Gemeente Winterswijk 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 documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. De gemeente vindt het ook belangrijk dat documenten op een gemakkelijke manier geëxporteerd kunnen worden vanuit de Oplossing. 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. - Kantoorautomatisering (office 2016 en volgend); - Lokale netwerkschijf. B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. C. Beschrijf hoe de oplossing voorziet in documentsortering binnen een zaak. D. Beschrijf hoe de oplossing omgaat met bulk wijzigingen van metadata van documenten.

1.2.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E18	De Oplossing is geschikt om conform de normen van de NEN-2082 te archiveren.
E19	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers. Het gaat hierbij om wijzigingen van zowel gestructureerde als ongestructureerde data, de doorgevoerde wijzigingen zijn zowel in het RMA als in de zaak zichtbaar.
E20	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E21	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E22	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.
E23	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.

E24	Met de Oplossing is het mogelijk om gearcheverde digitale zaken over te brengen 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).
E25	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheverd bij de afgesloten zaak.
O7	De Gemeente Winterswijk zal (in de toekomst) gearcheverde digitale zaken moeten overbrengen naar het e-Depot Achterhoek conform de laatste versie van het TMLO-Achterhoek (Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden, aangepast voor het e-depot Achterhoek). TMLO-Achterhoek zie bijlage I.2 A. Beschrijf op welke manier het overbrengen van gearcheverde digitale zaken aan andere RMA-systemen of e-Depots verloopt ga hierbij in op de beschrijving in bijlage I.2. 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 overgebracht. C. Geef aan op welke manier, ook na overbrengen of migreren van de zaak naar een e-Depot, deze informatie leesbaar blijft zodat de volledige procesgang van de zaak te reconstrueren is.

1.2.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E26	De Oplossing moet kunnen koppelen met een documentcreator op basis van StUF-DCR v1.1. inclusief de in de standaard opgenomen opties.
O8	De Gemeente Winterswijk 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 gemeente Winterswijk verstaat hieronder een transparant creatieproces, automatisch opslag in het zaakdossier en zonder extra tussenstappen te bewerken in Word. Er is tevens geen extra inlog noodzakelijk voor het gebruik van documentcreator. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing, vanuit een zaak, voor het genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. Ga hierbij in op welke manier de documenten omgezet kunnen worden in een duurzaam formaat (zoals PDF/A). C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing. D. Beschrijf hoe deze functionaliteit ingezet kan worden in combinatie met andere taakspecifieke applicaties.

1.2.8. Objectregistratie

Nr.	Omschrijving
E27	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van objectregistraties.

O9	De gemeente Winterwijk ziet objectregistratie als een kans om objecten te registreren in de Oplossing en te gebruiken bij het afhandelen van zaken. Daarmee kunnen mogelijk bepaalde excellijsten of taakspecifieke applicaties worden uitgefaseerd. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. De gemeente Winterswijk wil onder andere contractmanagement onderbrengen in de Oplossing door middel van objectregistratie met behulp van signalering op bijvoorbeeld contracten, polissen en beleidsstukken. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en hoe deze worden gepresenteerd. C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. D. Beschrijf hoe gebruikers worden geattendeerd op een te verlopen termijn van een object. E. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding. F. Geef aan welke kansen de opdrachtnemen nog meer ziet voor het gebruik van Objectregistratie binnen de Oplossing.
----	--

1.2.9. Geografie

Nr.	Omschrijving
E28	Bij het registreren van een zaak kan door middel van het selecteren op de kaart van een (BAG-) adres en door te prikken op een kaart de locatie(coördinaat) van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.
E29	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken als kaartlaag aan te bieden aan andere systemen zoals o.a. Nedgraphics.
O10	De Gemeente Winterswijk verwacht de komende jaren steeds vaker gebruik te gaan maken van geografische ondersteuning. Gemeente Winterswijk werkt met GIS viewer NedBrowser v7.6.65 van Nedgraphics. Beschrijf hoe de geografie doorwerkt binnen de gehele Oplossing. Ga daarbij in op: • Het gebruik van kaarten binnen de webformulieren. • Het gebruik van kaarten binnen de zaakafhandeling en klantcontactfunctionaliteit. • Het gebruik van kaarten bij het zoeken. • Het uitwisselen en presenteren van kaartlagen van en naar andere applicaties.

1.2.10. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E30	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E31	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.
E32	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
O11	De Gemeente Winterswijk onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is.

	C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.
--	---

1.2.11. Klantcontactfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E33	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een zaak en aan een afdeling, rol of gebruiker toe te wijzen.
E34	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken.
E35	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de klantcontacten en terugbelverzoeken.
E36	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
O12	De Gemeente Winterswijk zet het zaakstelsel 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. A. Beschrijf op welke wijze een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken; C. Beschrijf het registreren van contactmomenten; D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijv. doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt); E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken.

1.2.12. Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E37	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden voor ingevuld vanuit de BRP, GBA-V of NHR.
E38	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de wettelijke authenticatiemiddelen (zoals DigiD, eIDAS, eHerkenning).
E39	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de betaalmogelijkheden van Igenico.
E40	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd met de ZTC plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E41	De standaardteksten in de webformulieren zijn configureerbaar. Dit geldt voor o.a. de automatische bevestigingen, helpfunctionaliteiten en foutmeldingen.
O13	De gemeente Winterswijk 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 gemeente Winterswijk vindt het belangrijk om de ontvangstbevestigingen van de webformulieren zelf te configureren. A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen; B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen; C. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant; D. Beschrijf hoe de ontvangstbevestigingen geconfigureerd kunnen worden per zaaktype.

1.2.13. Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

Nr.	Omschrijving
E42	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) toegankelijk via wettelijke authenticatiemiddelen.
E43	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
O14	Vanwege de beperkingen van MijnOverheid.nl ziet de gemeente Winterswijk 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 gemeente wil naast gegevens uit het zaakstelsel ook portalen van andere applicaties kunnen ontsluiten binnen de PIP. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van statussen en documenten; B. Het tussentijds toevoegen van vragen en/of documenten aan een lopende zaak; C. Het gebruik van wettelijke authenticatie middelen; D. Het aanpassen van persoonlijke gegevens; E. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak; F. De mogelijkheid om gegevens uit andere taakspecifieke applicaties te tonen. G. Wat zijn de mogelijkheden tot uitwisseling van gegevens en documenten met MijnOverheid en wat zijn jullie toekomstverwachtingen bij de inzet van MijnOverheid.

1.2.14. Managementrapportage

Nr.	Omschrijving
E44	De opdrachtnemer verzorgt documentatie over het datamodel waarbij minimaal de tabellen, velden en onderlinge verhoudingen daartussen zijn beschreven.
E45	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf managementrapportages vanuit de Oplossing creëren.
O15	De gemeente Winterswijk wil gebruik maken van de standaard rapportagemogelijkheden zoals deze door de Oplossing geleverd worden. Daarnaast wil de gemeente Winterswijk de mogelijkheid hebben om zelf rapportages samen te stellen / te genereren. Dit kan een mogelijkheid binnen de Oplossing zijn of een externe oplossing in de vorm van bijvoorbeeld een ODBC-koppeling (zodat Microsoft Office gebruikt kan worden) of een specifieke BI-tool. Het gaat hierbij om gegevens uit het zaakstelsel over zowel lopende als afgesloten zaken (zaken en zaaktypen met statussen, doorlooptijden, etc.) en gegevens uit het RMA (o.a. opstellen vernietigingslijsten en lijsten voor overbrengen). A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om managementrapportages te creëren. 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. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses).

1.2.15. Gebruiksvriendelijkheid

Nr.	Omschrijving
E46	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de huisstijl van de gemeente Winterswijk.
E47	De webformulieren schalen mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.

E48	De Oplossing, inclusief de PIP en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design.
O16	De Gemeente Winterswijk hecht veel waarde aan een gebruiksvriendelijk systeem. De Gemeente verstaat onder gebruiksvriendelijkheid o.a.: • Weinig muisklikken - binnen 3 handelingen kan de gewenste actie uitgevoerd worden. • De algemene gebruikerservaring biedt op het gebied van snelheid een aanvaardbare / vergelijkbare ervaring als bekende platformen van Microsoft, Google, Apple en bijvoorbeeld Facebook. • Stappenbegeleiding - Het systeem begeleidt de gebruiker in de te nemen stappen (intuïtieve UI). • Schermen zijn aan te passen naar het gewenste gebruikersniveau. • Eenduidigheid in het uitvoeren van een actie. • Het importeren van e-mails vanuit Microsoft Outlook. • Het vasthouden van bepaalde selecties tijdens het zoeken. De Oplossing moet dusdanig intuïtief zijn dat medewerkers zonder handleiding hun weg kunnen vinden binnen de Oplossing. Indien de Oplossing niet naar behoren functioneert geeft de Oplossing een begrijpelijke foutmelding en/of helptekst. 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. De Oplossing ondersteunt het gebruik van meerdere tabbladen in de browser.

1.3. Techniek

1.3.1. Technische architectuur

Nr.	Omschrijving
E49	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
E50	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E51	De opslag en back-up van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E52	De Opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in ISO 27001 minimaal versie 2007 t.b.v. informatiebeveiliging en ISO 20000 t.b.v. service management.
E53	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.).
E54	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. 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.
E55	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS.
E56	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van TLS 1.2 en is er een mogelijkheid tot het gebruik van een DKIM en DMARC sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger.
E57	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 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 gemeente Winterswijk van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan.
E58	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 120 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 2 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het tonen van een overzicht van documenten binnen een zaak. 7. Het openen van een document. 8. Het afronden van een zaak. 9. Het tonen van zoekresultaten. 10. Het tonen van de werkvoorraad. 11. Het tonen, openen, van een zaak. 12. Het aanmaken van een contactmoment.
E59	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 8 uur (RTO) kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 2 uur (RPO) kan bedragen.
O17	De gemeente Winterswijk wil goed voorbereid zijn op calamiteiten. Om zo snel mogelijk de dienstverlening te kunnen hervatten met verlies van zo min mogelijk gegevens. De gemeente Winterswijk wil graag weten hoe de Opdrachtnemer hier op voorbereid is en de gemeente kan ondersteunen tijdens calamiteiten. A. Geef hierbij aan hoe wordt om gegaan met calamiteiten en of er een calamiteitenplan aanwezig is? En lever deze mee als bijlage. B. Geef aan hoe de reconstructie van gegevens gewaarborgd wordt? Ga hierbij ook in op de back-up retentietijden?

1.3.2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E60	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode (10 jaar) van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E61	De opdrachtnemer monitort actief op datalekken binnen de Oplossing. Koppelt bevindingen terug en neemt de nodige maatregelen.
E62	De opdrachtnemer meldt incidenten, meldingen en storingen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de functioneel beheerders en CISO van de gemeente Winterswijk.
E63	Er is continu een controle op de virus- en malware, dataverkeer, e-mailverkeer en de bestanden op basis van de meest recente virusdefinities van de meest recente antivirusprogrammatuur.

E64	Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG.
E65	Bij uitwisseling van informatie tussen systemen mogen niet-geautoriseerden geen toegang hebben tot de data.
O18	In het kader van AVG is logging om aantoonbaar in control te zijn belangrijk. Daarom is logging van gebruikers en beheerders op dossier/zaakniveau belangrijk. Bedoeling is op basis van “clipping levels”, afdelingen en verdere overzichten te kunnen draaien en deze ook aan betrokkenen (burgers) ter beschikking te kunnen stellen. Hiermee voldoet de gemeente Winterswijk aan de BIO (huidige BIG) en AVG. A. Geef aan in hoeverre dit mogelijk is? B. Beschrijf hoe de Oplossing voldoet aan de BIO en AVG. Ga hierbij in op de genomen maatregelen. C. Geef aan welke en op welke manier loggegevens kunnen worden ingezien of worden aangeleverd.

1.3.3. Integratie

Nr.	Omschrijving
E66	De gemeente Winterswijk gaat de ESB Enable-U 2Orchestrate en Key2DDS van Centric inzetten voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen verlopen voor zover mogelijk via de ESB Enable-U 2Orchestrate en Key2DSS van Centric zoals aangegeven in bijlage I.3.
E67	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen: • GBA-V (op basis van StUF-BG v3.10 via Key2DDS); • BRP (op basis van StUF-BG v3.10 via Key2DDS); • LV BAG (op basis van StUF-BG v3.10 via Key2DDS); • BAG (op basis van StUF-BG v3.10 via Key2DDS); • NHR (op basis van StUF-BG v3.10 via Key2DDS); • MijnOverheid (Berichtenbox en Lopende zaken); • DigiD; • eHerkenning; • eIDAS; • Igenico; • iBabs (op basis van Standaard Zaak- en Documentservices 1.2 via ESB Enable-U 2Orchestrate); • Active Directory; • Kofax Capture v11.0; • NedBrowser v7.6.65; • Key2Burgerzaken (op basis van Standaard Zaak- en Documentservices 1.2 via ESB Enable-U 2Orchestrate);.
O19	De gemeente Winterswijk gelooft dat een zaakstelsel breed ingezet kan worden, maar sluit niet uit dat er in toekomst meer koppelingen gewenst zijn. Beschrijf welke van onderstaande koppelingen u kunt realiseren. Geef aan wat de prijs per koppeling is, eenmalig en jaarlijks, of dat het onderdeel vormt van de aangeboden Oplossing. Geef daarnaast aan op basis van welke standaarden gekoppeld wordt en of er nog functionaliteiten ontbreken of met welke functionaliteit(en) de koppeling is uitgebreid. 1. VTH, (zoals bijvoorbeeld Portaal Leefomgeving (Centric), PowerBrowser eSuite (Genetics), Squit 20/20 (Roxit), BeLeef (StadsBeheer), OpenWave (REM Automatisering); 2. Key2Begraven;

	3. Suite4SociaalDomein; 4. Suite4SociaalRegie; 5. GISVG; 6. Key2Financien; 7. VRIS; 8. Portaal Burgerzaken van Centric; 9. GTConnect (Telefonie); 10. Negometrix.
O20	De gemeente Winterswijk staat achter het gedachtengoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de organisatie langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke wijze uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Ga daarbij specifiek in op de mogelijkheid om de zaak- en documentregistratiecomponent te ontkoppelen. B. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's / Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.

1.4. Implementatie

1.4.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E68	De Opdrachtnemer verzorgt een basistraining aan de gehele organisatie. Daarnaast leidt de Opdrachtnemer trainers (t.b.v. eindgebruikers) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
E69	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).
E70	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met gemeente Winterswijk, een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie en ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de organisatie uitgevoerd dienen te worden.
O21	De gemeente Winterswijk is van mening dat de funfactor bij kan dragen aan een succesvolle implementatie. De gemeente Winterswijk heeft: • Circa 200 eindgebruikers; • 10 Informatiebeheerders; • 6 Functioneel beheerders; • 2 Systeem/netwerkbeheerders; • 12 Superusers A. Geef aan hoe Opdrachtnemer op basis van genoemde rollen en budget, de organisatie optimaal kan voorbereiden op het gebruik van de Oplossing naast de basistraining. Ga hierbij ook in op medewerkers welke later in dienst komen. B. De gemeente Winterswijk heeft behoefte aan ondersteuning aan het management/ teamleiders voor het creëren van draagvlak. Geef aan hoe jullie hier in kunnen ondersteunen. Ga bij de beantwoording van deze wens uit van een budget van € 20.000 voor het eerste jaar.

O22	De gemeente Winterswijk wil graag een overzichtelijk beeld van zaken aan de gebruikers kunnen presenteren. De gemeente Winterswijk wil dit op een eenvoudige, stabiele en toekomstbestendige manier doen. We hebben een voorkeur voor het converteren van de huidige zaken naar de Oplossing. A. Geef aan welke visie de Opdrachtnemer heeft op een dergelijke conversie van zaken van het huidige zaaksysteem naar de Oplossing. B. Geef aan op welke wijze de opdrachtnemer een conversie kan ondersteunen. Ga hierbij in op de informatie die jullie nodig hebben van de huidige leverancier. C. Indien de Opdrachtnemer niet achter een conversie naar de oplossing staat, welke mogelijkheden biedt de opdrachtnemer dan om de historie toegankelijk en beheerbaar te houden?
-----	--

1.4.2. Beheer

Nr.	Omschrijving
E71	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.
E72	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, 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 als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.
O23	De gemeente Winterswijk heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. Binnen de huidige situatie moeten mutaties in meerdere beheeromgevingen en systeemcomponenten doorgevoerd worden. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht binnen de Oplossing. A. Beschrijf waar en op welke wijze autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. B. Beschrijf op welke wijze de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. C. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory. D. Beschrijf op welke manier de Oplossing de verantwoording van het gebruikersbeheer bij audits ondersteund.

1.4.3. 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	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 geeft de Opdrachtnemer inzicht in meldingen van andere klanten. 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 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er een storingsdienst/noodnummer beschikbaar.

E75	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 Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:	
	Categorie	Omschrijving
	1	De Oplossing is niet beschikbaar, of het deel van de oplossing welke door de burger wordt gebruikt (e-Diensten) is niet beschikbaar. (naar mening van de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever een Major Problem).
	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)
	4	Gebruikers / beheerdersvraag.
	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijke voor het beheren van incidenten.	
	Categorie	Reactietijd
	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)
	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)
	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)
	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)
	Oplossing binnen	
	1	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
	2	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
	3	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
	4	Antwoord binnen 1 week
	Bij het niet voldoen aan de gestelde eisen is de boete € 5.000,- per incident per week dat de tekortkoming voortduurt met een maximum van € 50.000,- (10 weken). Dit gaat in op het moment dat de aangegeven tijd voor workaroud en oplossing wordt overschreden. Het is van toepassing voor incidenten in de categorie 1 en 2.	
E76	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.	
	De releasementen worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes worden opgeleverd.	
	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.	
	Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.	
O24	Geef aan hoe het klantencollectief een rol speelt bij het wijzigingenbeheer en functionaliteitenbeheer (wijzigen, testen en accepteren).	

	De gemeente Winterswijk wil graag betrokken worden bij de doorontwikkeling van de oplossing. De gemeente Winterswijk wordt hierbij graag meerdere malen per jaar actief betrokken. Daarom hecht de gemeente waarde aan een zelfstandig opererende (Nederlandstalige) gebruikersgroep die verzoeken tot wijzigingen kan indienen (die later gerealiseerd kunnen worden) of aan een online platform om contact te hebben met de Opdrachtnemer en andere klanten van dezelfde Oplossing. Om dit te faciliteren worden door Opdrachtnemer hiervoor gebruikersdagen of –groepen georganiseerd zodat ervaringen uitgewisseld kunnen worden. 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.
--	--

1.4.4. 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 Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
O25	De Gemeente Winterswijk wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden. A. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens en instellingen/inrichting uit de Oplossing in geval van de overstap van de Opdrachtgever naar een nieuwe opdrachtnemer binnen drie maanden na verzoek tot overdracht. B. Ga hierbij specifiek in op de aanpak en de kosten voor de beschreven uitwerking.