

Bijlage A1a: Programma van Eisen en Wensen Algemeen

1 Algemeen en standaarden

Nr.	Omschrijving
E1	Leverbaarheid De oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de inschrijving opgenomen onderdelen is opgenomen in het prijsblad en toonbaar tijdens de demonstratie.
E2	Definitie en standaarden <ul style="list-style-type: none"> De oplossing voldoet aan alle relevante standaarden zoals beschreven in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (bijlage bij de GIBIT2016). In GEMMA Online staan bij de referentiecomponenten de standaarden vermeld. Ook aan de aanbevolen standaarden dient voldaan te worden. Indien uw oplossing aan één of meer van deze standaarden niet kan voldoen dan dient u dit tijdens de vraag-en-antwoord ronde aan te geven. Als tussen de oplossing en andere systemen (gemeentelijke) basisgegevens resp. zaakgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit conform de relevante standaarden.
E3	Open standaarden De oplossing dient te voldoen aan de door de overheid opgestelde lijst van verplichte open standaarden voor zover van toepassing. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden . De leverancier waarborgt dat de oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie. Daarnaast wordt de oude versie nog minimaal 12 maanden ondersteund. Zie ook GIBIT 8.9.
E4	Maatwerk De oplossing kent geen maatwerk. Als toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de oplossing. Inschrijver vermeldt in de vraag-en-antwoordronde (Nota van inlichtingen) voor welke eisen in dit Programma van eisen maatwerk nodig is. Bij voldoende blijk van maatwerk, zal Opdrachtgever de gestelde eisen hier eventueel op aanpassen.
E5	Wijziging scope De opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst de afname van bepaalde functionaliteiten te wijzigen in het geval er als gevolg van landelijke ontwikkelingen functionaliteit centraal wordt aangeboden.
WT1	Common Ground Wadinxveen wil de Common Ground ontwikkelingen volgen en toepassen. Beschrijf in max. 4 A4 op welke wijze u als Leverancier betrokken bent bij deze ontwikkelingen en schets welke gevolgen Common Ground zal hebben op uw oplossing.
E6	Uw oplossing dient minimaal het gebruik van diakritische tekens te ondersteunen zoals wettelijk voorgeschreven.

2 Rapportages

Nr.	Omschrijving
E7	Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Rapportages moeten gebruiksvriendelijk samengesteld kunnen worden op alle niveaus; Rapportages kunnen geëxporteerd worden in PDF/A, Excel, CSV of XML-format.

3 Gebruiksvriendelijkheid, zoeken en vinden

Nr.	Omschrijving
E8	<p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen de verschillende onderdelen van het systeem moeten documenten toegevoegd, opgevraagd en uitgeprint kunnen worden; • Gebruikers krijgen alleen de menu's en onderliggende gegevens te zien waarvoor ze zijn geautoriseerd; • Voor- en achteruitbladeren op het scherm moet mogelijk zijn; • De oplossing moet een kopieerfunctie ondersteunen (knippen, plakken, kopiëren); • Er moeten meerdere schermen gelijktijdig geopend kunnen worden, bewerkt kunnen worden en er moet tussen schermen gewisseld kunnen worden; • De schermopbouw moet eenduidig en herkenbaar zijn; • Uw oplossing beschikt over een helpfunctie inclusief indexering en zoekmechanisme op trefwoorden. De online helpfunctie omvat in ieder geval informatie over afkortingen. • De oplossing is zowel met de muis als met toetsenbordcombinaties te bedienen; • De gebruiker moet op meerdere manieren (denk hierbij aan getallen en (delen) van tekst) kunnen zoeken binnen de oplossing, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters. • De oplossing geeft duidelijk aan de gebruiker aan welke velden verplicht ingevuld moeten worden. Bij het niet invullen van deze velden stopt het proces. • Uw oplossing bevat begrijpelijk leesbare velden en wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
WT2	<p>Gebruiksvriendelijkheid</p> <p>De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van de oplossing. Denk hierbij aan aspecten zoals: overzichtelijk en rustig scherm, weinig klikken, automatiseren handelingen, simpele en overzichtelijke bediening, zelf aanpassen schermen.</p> <p>Geef in maximaal 2½ pagina's A4 het volgende aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Beschrijf uw visie op gebruiksvriendelijkheid en hoe dit in uw oplossing tot uiting is gebracht; b. Welke aspecten van de oplossing u ziet, die een grote bijdrage leveren aan de gebruiksvriendelijkheid. Geef hier concrete voorbeelden van; c. Beschrijf de mogelijkheid om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken en de mogelijkheid om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan.
WT3	<p>Zoeken en vinden</p> <p>Belangrijk binnen de oplossing is de vindbaarheid van informatie. Eenieder moet ongeacht gedeeltelijke beperking van kennisniveau of gebruikte software gemakkelijk toegang hebben tot alle informatie en deze informatie op meerdere manieren zonder voorkennis kunnen raadplegen.</p> <p>Geef in maximaal 3 pagina's A4 aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Hoe de oplossing bijdraagt aan de vindbaarheid van informatie en maak daarin ook onderscheid in de verschillende doelgroepen die gebruik maken van deze informatie; b. Geef 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 de mogelijkheden van de oplossing voor verfijning van de zoekresultaten (bijvoorbeeld een characterstring); d. Toon aan dat de zoekfunctionaliteit gerichte zoekresultaten oplevert, die een logisch gevolg zijn van de gegeven zoekopdracht. Tenminste alle zoekwoorden komen terug in het resultaat of er wordt aangegeven welke niet is/zijn gevonden; e. Toon aan op welke wijze de oplossing een gedetailleerde zoekfunctie biedt op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde metadata en combinaties hiervan; f. Toon aan hoe zoekresultaten op een voor de gebruiker overzichtelijke wijze worden weergegeven; g. Beschrijf of het mogelijk is om gebruik te maken van een generiek zoekstelsel? Zo ja, geef dan aan wat er moet gebeuren en wat de financiële consequenties zijn.

4 Techniek

Waddinxveen maakt gebruik van de diensten van de gemeente Gouda voor de ICT-infrastructuur. Gouda heeft een document opgesteld met de ICT-randvoorwaarden (zie bijlage A1d ICT-randvoorwaarden) waaraan een applicatie moet voldoen, ook wanneer deze “buiten de deur” draait.

Nr.	Omschrijving
E9	SaaS/hosting De opdrachtgever wordt ontzorgd op technisch gebied doordat de oplossing “buiten de deur” draait, hetzij als Software as a Service (SaaS) hetzij in een gehoste omgeving. Alle benodigde diensten worden door of namens de opdrachtnemer uitgevoerd. Dit houdt o.a. in levering, implementatie, ondersteuning van de SaaS- of gehoste oplossing, de exploitatie van de oplossing.
E10	Inpasbaarheid infrastructuur Gouda Uw oplossing voldoet aan de eisen die in Bijlage A1d beschreven zijn.
WT4	Beschrijving van de technische uitvoering Beschrijf in max. a A4 de manier waarop de applicatie geïmplementeerd zal worden in technische zin. Het gaat met name om de vraag uit welke componenten uw applicatie bestaat en waar deze geïnstalleerd zullen worden (remote of lokaal).
E11	Redundantie De Opdrachtnemer zorgt voor een redundant uitgevoerde oplossing, verdeeld over meerdere geografisch gescheiden datacenters.
WT5	Duurzaamheid Waddinxveen heeft een voorbeeldfunctie in het maatschappelijk verkeer. Daarom wordt de inschrijver bij deze aanbestedingsprocedure uitgedaagd zijn meerwaarde aan te geven in het kader van deze opdracht op het gebied van duurzaamheid. Daaronder verstaat Waddinxveen maatregelen die de opdrachtnemer kan nemen die als doel hebben de belasting op het milieu te beperken. Wij denken dan met name aan de maatregelen die getroffen zijn in het datacenter. Beschrijf deze maatregelen in maximaal 2 pagina's A4.
E12	Test/acceptatie en productie-omgeving <ul style="list-style-type: none"> • Er worden minimaal een test/acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld inclusief alle in dit PvE geëiste koppelingen. • De test/acceptatieomgeving geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving en moet continue beschikbaar zijn. • De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. • De testomgeving biedt de mogelijkheid om o.a. updates te testen. • De test- en productieomgeving hebben gescheiden datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving. Deze kopieslag kan door de functioneel beheerder van Opdrachtgever worden uitgevoerd danwel wordt op verzoek door opdrachtnemer uitgevoerd. In beide gevallen is dat zonder meerkosten.
WT6	Anonimiseren/pseudonimiseren Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt om in de testomgeving de gegevens te anonimiseren of pseudonimiseren om hiermee te kunnen voldoen aan de vereisten van de AVG.
E13	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever geen last heeft van onwenselijk gedrag van andere klanten van Opdrachtnemer (bijv. spamming vanuit eenzelfde IP-adres).
E14	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat netwerkverkeer tussen verschillende omgevingen niet kan worden onderschept door andere klanten van Opdrachtnemer die actief zijn binnen de systeemomgeving van Opdrachtnemer.
E15	De Opdrachtnemer voorkomt dat gebruik van gedeelde componenten door andere klanten van Opdrachtnemer in de infrastructuur de performance bij Opdrachtgever bedreigen.
E16	Beschikbaarheid De beschikbaarheid van de oplossing is voor minimaal 99,8% per maand gegarandeerd, berekend met 24 uur per dag en 7 dagen per week. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding met de Opdrachtgever van 100%, waarbij gepland

	<p>onderhoud niet wordt meegenomen. De gerealiseerde beschikbaarheid van het systeem wordt maandelijks gerapporteerd.</p> <p>De beschikbaarheid van maand x wordt op basis van de volgende formule bepaald: $\frac{([aantal\ dagen\ maand\ x] * 24 * 60 - [aantal\ minuten\ gepland\ onderhoud\ maand\ x]) - [aantal\ minuten\ downtime]}{([aantal\ dagen\ maand\ x] * 24 * 60 - [aantal\ minuten\ gepland\ onderhoud\ maand\ x])} * 100.$</p>
E17	<p>Browsers</p> <p>De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met de 2 laatste (major) versies van Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari.</p> <p>Het gebruik van plug-ins of een lokale installatie wordt enkel toegestaan voor programma-onderdelen, indien deze installatie slechts eenmalig is.</p>
WT7	<p>Browsers</p> <p>Beschrijf in maximaal ½ pagina A4 op welke wijze de oplossing gebruik maakt van de in de vorige eis verschillende genoemde webbrowsers.</p>
E18	<p>Gebruik op verschillende apparaten</p> <p>De oplossing is geschikt voor verschillende soorten apparaten (laptop, tablet, smartphone etc.) en schaal, met uitzondering van beheerfuncties, mee met de afmetingen van een scherm van mobile devices tot tabletniveau, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface (responsive design).</p>
E19	<p>Lokaal gebruik</p> <p>Printen vanuit de oplossing op lokale printers moet zonder problemen mogelijk zijn.</p>
WT8	<p>Lokaal gebruik door medewerkers gemeente</p> <p>Voor Waddinxveen is het van groot belang dat het gebruik van de oplossing door medewerkers probleemloos verloopt en dat er geen technische hindernissen zijn. Het moet bijvoorbeeld mogelijk zijn om een screenshot te maken of om gegevens te “knippen en plakken” vanuit uw oplossing naar de eigen KA-omgeving.</p> <p>Beschrijf hoe dit proces loopt en welke additionele stappen de gebruiker moet nemen om toegang te krijgen tot de verschillende onderdelen. Geef ook aan welke consequenties er zijn voor de lokale infrastructuur (firewall, werkplekhard- en software) en welke eisen daaraan gesteld worden.</p>
E20	<p>Performance</p> <p>Elke klik moet binnen 3 seconden leiden tot een reactie vanuit uw oplossing, uitgezonderd de situaties die in de volgende Wens met Toelichting door u beschreven zijn.</p>
WT9	<p>Performance</p> <p>Geef in 1 A4 aan in welke situaties of bij welke functies de geëiste performance (waarschijnlijk) niet gehaald kan worden, wat de oorzaken daarvoor zijn en welke responsetijden dan wel gehaald zullen worden.</p>

5 Privacy, beveiliging en bedrijfszekerheid

Nr.	Omschrijving
E21	<p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> De infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 of vergelijkbaar en voldoen aan de vereisten, genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG); Een recent certificaat van een auditor wordt geleverd (maximaal 1 jaar oud) door de Opdrachtnemer, waaruit blijkt dat de volledige voor de aanbidding relevante omgeving voldoet aan ISO27001; Alle aspecten van de BIO en/of ISO 27001 en het daaruit voortvloeiende actieve informatieveiligheid- en privacybeleid van de gemeente Waddinxveen dienen te kunnen worden doorgevoerd; Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)-verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment wordt door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Dit is onderdeel van de prijs; Er wordt een toereikend recoveryproces ingericht waar back-up en restore onderdeel

	<p>van uit maken;</p> <ul style="list-style-type: none"> • De software mag geen gegevens vergaren zonder doelbinding.
E22	<p>Risicovolle situaties</p> <p>De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de EER blijft; • Aangezien de UK voornemens is de EU te verlaten en daar nog geen kaders en voorwaarden over gecommuniceerd zijn, worden er geen nieuwe overeenkomsten aangegaan waarbij data opgeslagen kan worden in de UK; • Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER; • Gebruik maken van ontwikkeldiensten van partijen gevestigd buiten de EER; • Hergebruik van gemeentelijke data voor test- en acceptatiedoelen, zonder expliciete schriftelijke toestemming van de gemeente; • Opslag van gemeentelijke data buiten de beveiligde omgeving, bijvoorbeeld op laptops van medewerkers van leverancier om 'even' wat te testen, fouten te zoeken etc. • Gebruik maken van de gegevens van de burgers van opdrachtgever door opdrachtnemer in ontwikkel-, test of productieomgevingen. <p>Op voorhand zal Opdrachtgever geen toestemming geven voor deze situaties. Indien Inschrijver aan één van bovenstaande risico's voldoet, dient hij dit kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen.</p>
WT10	<p>Single Signon</p> <p>Het is gewenst dat de oplossing werkt met Single Signon (SSO) zodat gebruikers niet extra hoeven in te loggen als ze al ingelogd zijn in de netwerk omgeving.</p> <p>Gouda biedt hiervoor het HelloID portaal. HelloID is een identity en access management omgeving in de cloud van Tools4Ever, waarop de AD van de Opdrachtgever is aangesloten. Na authenticatie via HelloID, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) en eventuele Two Factor Authentication (2FA) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Om native aan te kunnen sluiten op HelloID dient de geboden oplossing SAML, HTTP(S) Post, OpenID connect, Oauth of Basic Authentication te ondersteunen.</p> <p>HelloID ondersteunt de volgende Identity Providers: OpenID Connect, Google, Salesforce, Azure, SAML and LDAP</p> <p>HelloID werkt ook met AD via een Active Directory Connector en een Active Directory Identity Provider.</p> <p>Omdat HelloID mogelijk niet gedurende de gehele contractperiode toegepast zal worden dienen ook andere mogelijkheden ondersteund te worden. Dat geldt in ieder geval voor ADFS. Om maximaal flexibel te zijn is het wenselijk om de volgende protocollen te ondersteunen: SAML, Open ID, OAuth.</p> <p>Geef in max. 2 A4 aan welke mogelijkheden u ondersteunt.</p>
E23	<p>IP-filtering</p> <p>Om onbevoegd toegang tot het basissysteem burgerzaken en de Makelaar tegen te gaan is het een eis dat we het netwerk van de gemeente kunnen "whitelisten" via de IP-adressen.</p>
E24	<p>Domeinscheiding</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen domeinscheiding tussen de oplossing van de Opdrachtgever en andere domeinen.</p>
E25	<p>Beveiligde e-mail</p> <p>Indien er gemaïld wordt vanuit de oplossing, dan geschiedt dit via de mailserver van de Opdrachtgever. Indien echter gebruik wordt gemaakt van de e-mailvoorziening binnen de oplossing i.p.v. via de mailserver van de Opdrachtgever, dan is het een eis dat alle relevante beveiligingstechnieken toegepast worden. Op dit moment zijn dat DNSSEC, DMARC, DKIM, SPF, STARTTLS en DANE.</p> <p>Internet.nl biedt een controle op de toepassing hiervan. Indien Opdrachtnemer niet in staat is hieraan te voldoen dan dient hij dit beargumenteerd kenbaar te maken via de Nota van inlichtingen.</p>
E26	<p>DNSSEC</p>

	Uw oplossing ondersteunt DNSSEC voor de webservices.
E27	<p>Back-up en restore</p> <p>De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij, in het geval een restore van data nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal twaalf (12) uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige oplossing 'online' is.</p> <p>In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de oplossing te herstellen. Het herstel-/rollbackmechanisme in de oplossing is zodanig dat het mogelijk is om de volledige oplossing vanaf een bepaalde transactie te herstellen. Desgewenst kan ook gekozen worden voor herstel/rollback van bijvoorbeeld een specifieke zaak, een specifiek document, etc.</p>
E28	<p>Cloudomgeving/hosting omgeving</p> <p>De inschrijving en de Opdrachtnemer dienen de BIO en/of ISO 27001 en de daaruit voortvloeiende maatregelen te ondersteunen. Ter referentie kan hiervoor gebruik worden gemaakt van de openbaar beschikbare BIO-norm, of kan men zich wenden tot de NEN/ISO 27001 norm waar de BIO op is gebaseerd. Zie hiervoor ook hoofdstuk 4 van de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen.</p>
E29	<p>Servicemanagement</p> <p>De Opdrachtgever werkt volgens de normen die worden gesteld in ISO 20000 t.b.v. service management.</p>
E30	<p>Opslag gegevens</p> <p>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 (i.v.m. de USA Freedom Act).</p> <p>In de Overeenkomst zal worden beschreven op welke fysieke locaties de data van Opdrachtgever wordt/is ondergebracht. Hiervoor wordt een volledige leverketenbeschrijving geëist.</p>
E31	<p>Monitoring</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een monitoringsysteem om de beschikbaarheid en performance van de aangeboden diensten te monitoren, zodat de beheersorganisatie direct gealarmeerd wordt bij onder andere, maar niet uitputtend: uitval, performanceproblemen, (D)DOS-aanvallen, onverklaarbare toename in verkeer naar internet, verlopen van beveiligingscertificaten, ongeautoriseerde wijzigingen aan configuratiebestanden, ongeautoriseerde wijzigingen aan systeembestanden etc.</p>

6 Integratie/koppelingen/standaarden

Nr.	Omschrijving
E32	<p>Koppelingen</p> <p>Het is van groot belang dat uw oplossing goed samenwerkt met andere applicaties. De Opdrachtnemer levert en implementeert de oplossing met koppelingen met de volgende applicaties van de Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 2016 en in de toekomst Office 365 (in de cloud);
WT11	<p>Ontwerp</p> <p>Samenhang en integraliteit van de informatiestromen, gericht op het effectief en efficiënt digitaal werken, is belangrijk voor Waddinxveen. Om efficiënt te kunnen werken zijn koppelingen tussen verschillende ICT-oplossingen belangrijk. De Opdrachtgever zoekt een oplossing die zorgt voor een vereenvoudiging en/of vermindering van menselijk handelen en een verhoging van de kwaliteit van het gehele proces.</p> <p>Geef in maximaal 3 pagina's A4 uw ontwerp voor wat betreft de samenhang en integraliteit weer en besteed in ieder geval aandacht aan de volgende punten:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Het ontwerp bevat een tekening van de samenhang van de informatiestromen met een specifieke aanduiding van de aansluitingen/ koppelvlakken; b. Beschrijf in het ontwerp de gebruikte protocollen van de koppelingen; c. Motiveer de ontwerpkeuzes uitgaande van effectief en efficiënt digitaal werken. Hou daarbij rekening met de principes die gekozen zijn door Waddinxveen. Zie hiervoor bijlage A1e die een samenvatting bevat van het Informatiebeleidsplan dat in 2019 is

Nr.	Omschrijving
	opgesteld.

7 Implementatie

Nr.	Omschrijving
WT12	<p>Implementatieplan</p> <p>De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een kwalitatief goede implementatie, waarin planning met mijlpalen, te leveren benodigde documentatie en handleidingen (in Nederlandse taal), risico-analyse, gevraagde capaciteit vanuit de Opdrachtgever (zowel technische als functionele ondersteuning bij implementaties), geleverde capaciteit van de Opdrachtnemer voor support en nazorg (projectleider, consultant en voldoende mankracht om de planning te realiseren) zijn opgenomen.</p> <p>Geef in maximaal 10 pagina's A4 het concept-implementatieplan weer en licht hierin tenminste toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatieplanning (inclusief conversie en opbouw bestanden); • Risicoanalyse (inclusief maatregelen om risico's te vermijden); • Communicatie met de betrokkenen; • Welke inzet van de Opdrachtgever verwacht wordt tijdens de implementatie. <p>In het implementatieplan beschrijft u ook de aanpak voor installatie en de inrichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedetailleerde beschrijving van de resultaten van het project om te komen tot de Implementatie van de oplossing alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse; • De projectorganisatie, inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement; • De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid; • De deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan; • Het tijdschema van de implementatie (inclusief de deelleveringen), in overeenstemming met de eisen die aan de planning zijn gesteld; • De wijze waarop de acceptatieprocedure in overleg met de Opdrachtgever zal worden opgesteld en uitgevoerd; • De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd; <p>Geef ook aan wat de relatie is tussen Burgerzaken en de Makelaar qua implementatie-aanpak (gewenste of noodzakelijke volgorde).</p>
E33	<p>Nazorg</p> <p>Waddinxveen vindt het van groot belang dat nadat de oplossing operationeel is geworden ondersteuning geboden wordt, anders dan via de servicedesk.</p> <p>Daarom is het een eis dat gedurende de eerste 5 werkdagen na het operationeel worden ondersteuning op locatie geboden wordt.</p> <p>Tevens dient gedurende de eerste maand een vaste contactpersoon beschikbaar te zijn.</p>
WT13	<p>Ontzorging bij koppelingen</p> <p>Er moeten diverse koppelingen gelegd worden tussen uw oplossing en bestaande applicaties. De technische kennis en capaciteit van de Opdrachtgever is beperkt. De Opdrachtgever verwacht daarom van de Opdrachtnemer een hoge mate van ontzorging waar het gaat om het realiseren van de koppelingen. De Opdrachtgever wenst niet in de situatie te komen waarbij twee leveranciers naar elkaar wijzen als zich problemen voordoen en de Opdrachtgever moet optreden als intermediair tussen beide partijen. Wij verwachten dat u het leggen van koppelingen als een resultaatverplichting ziet en de aansturing en afstemming met derden voor uw rekening neemt.</p> <p>Beschrijf in maximaal 1 pagina A4:</p> <p>a. Welke bepalende rol u neemt bij het realiseren van de oplossing.</p>

Nr.	Omschrijving
	b. Welke rol of inzet u daarbij verwacht van de Opdrachtgever c.q. van de gemeente Gouda als provider van technische diensten;
	c. De geboden ontzorging aan de hand van recente praktijkvoorbeelden.

8 Functioneel beheer

Nr.	Omschrijving
E34	Operationeel gebruik tijdens uitvoering beheer Als functionele beheertaken uitgevoerd worden, kunnen gebruikers ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing.
E35	Releaseplanning De leverancier levert minimaal jaarlijks een releaseplanning op. De leverancier levert bij elk update/upgrade een installatiedocument en een releasebeschrijving aan.

9 SLA

Nr.	Omschrijving						
E36	SLA Het SLA vormt de basis voor samenwerking. In een SLA wordt de kwaliteit beschreven van de diensten die worden geleverd (eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren, kwaliteitseisen en bijbehorende dienstverlening). Dankzij een SLA is een Opdrachtgever op de hoogte van de invulling en kosten van de diensten die hij inkoopt en kan de Opdrachtnemer erop worden aangesproken als hij niet de afgesproken kwaliteit levert. Indien de geleverde diensten niet aan een bepaalde kwaliteitsvoorwaarden voldoen, moeten deze worden verbeterd. Omdat de kwaliteitseisen van de diensten van tevoren worden vastgesteld, is met een SLA eenvoudig te controleren of hieraan wordt voldaan. Bij de inschrijving levert u een concept-SLA aan, deze dient minimaal te voldoen aan de eisen E37 tot en met E40. De definitieve SLA wordt bij definitieve gunning overeengekomen. In de definitieve SLA kunnen geen wijzigingen worden gemaakt met betrekking tot de momimumesen E 37 tot en met E40.						
E37	Algemeen <ul style="list-style-type: none"> 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 leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web-portaal/kennisbank; De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Zie echter ook specifieke eise in PvE Burgerzaken t.a.v. avondopenstelling. Voor ondersteuning door de helpdesk (1e lijn) van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht; De Opdrachtnemer geeft inzicht in ingediende wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers. 						
E38	Reactie- en oplostijden 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. T.a.v. ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever een Major Problem)</td></tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De oplossing is volledig 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)
Categorie	Omschrijving						
1	De oplossing is volledig 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)						

Nr.		Omschrijving															
	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)															
	4	Gebruikers / beheedersvraag															
	<p>De helpdesk draagt tevens zorg voor het 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 eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>0-1/2 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> </tbody> </table> <p>Opdrachtnemer garandeert de aangegeven reactie- en oplostijden.</p>		Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 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	Reactietijd	Oplossing binnen															
1	0-1/2 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.															
E39	<p>Facturen</p> <p>Waddinxveen vindt het van groot belang dat de jaarlijkse facturen eenvoudig te controleren zijn. Daarom gelden de volgende eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De factuur betreft alleen diensten die binnen de te sluiten overeenkomst valt. Facturen worden derhalve niet gecombineerd met andere diensten c.q. applicaties die een opdrachtnemer eventueel aan gemeente Waddinxveen levert. 2. Facturen zijn opgebouwd volgens een vast stramien en uitgesplitst per module. De modules zijn in een vaste volgorde vermeld, zodanig dat de facturen eenvoudig te vergelijken zijn met voorgaande periode. 3. Modules die gedurende een jaar nieuw aan de raamovereenkomst zijn toegevoegd staan apart vermeld. 4. Het is inzichtelijk gemaakt waar afwijkingen zijn ten opzichte van de voorgaande periode. Afwijkingen zijn tevens onderbouwd. 5. De onder 4 genoemde afwijkingen staan op de factuur bij de betreffende module gegroepeerd. 																
WT14	<p>Downtijd tijdens onderhoud</p> <p>Waddinxveen vindt het erg belangrijk dat de geplande onderhoudswerkzaamheden's nachts uitgevoerd worden zodat burgers en medewerkers daar zo min mogelijk last van hebben. Geef op maximaal 2 A4 aan hoe vaak er groot onderhoud etc. gepleegd moet worden, welk effect dit heeft op de downtime van het systeem voor de gebruikers en wat er wordt gedaan om de downtime zo beperkt mogelijk te houden.</p> <p>Geef ook aan wat de gevolgen zijn voor de keten en ga in op de gevolgen voor de burger. Wat krijgt deze te zien in het digitaal loket als er groot onderhoud gepleegd wordt? Wordt aangegeven tot wanneer dat het geval is?</p>																
WT15	<p>Reactie- en responsetijden</p> <p>In max 2A geef u aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. welke mogelijkheden de Opdrachtnemer heeft om de reactietijd en de oplossingstijd van de in Eis38. genoemde categorieën 1 en 2 te versnellen; b. welke mogelijkheden de Opdrachtnemer heeft om de reactietijd en de oplossingstijd ook buiten de kantooruren te garanderen (24/7). 																
WT16	<p>Gebruikersvereniging</p> <p>Leverancier maakt gebruik van gebruikersverenigingen en/of andere vormen van co-creatie. Dit is o.a. van belang bij de doorontwikkeling van uw producten en de uitwisseling van kennis, ervaring en hulpmiddelen tussen klantorganisaties onderling.</p> <p>Licht op maximaal 1 A4 toe hoe u dit faciliteert.</p>																
E40	<p>Uurtarief meerwerk</p>																

Nr.	Omschrijving
	<p>Onder meerwerk wordt verstaan: niet in de opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de vergoeding te boven gaan (GIBIT). Voor meerwerk gedurende de looptijd van het contract gelden de volgende maximumtarieven, inclusief reis- en verblijfkosten en exclusief BTW (behoudens jaarlijkse indexering conform GIBIT):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projectcoördinatie: € 125,00 per uur • Consultancy: € 110,00 per uur

10 Doorontwikkeling en exitstrategie

Nr.	Omschrijving
E41	<p>Continuïteit</p> <p>In aanvulling op GIBIT 10.1 lid 2 geldt het volgende: de continuïteit van de oplossing is binnen de contractperiode gegarandeerd als de oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij).</p>