

#### **Bijlage 4:           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 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend. Overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 4.1.2 van de Aanbestedingsleidraad .

Algemene punten t.b.v. het Programma van Eisen en Wensen (PvE):

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst 2 maal te verlengen met een periode van 2 jaar.
- De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 90 dagen gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening acht dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
- De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle aangeboden functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer levert een SLA aan gebaseerd op dit PvE.

## Inhoud

Bijlage 4: Programma van Eisen en Wensen .....	1
1. Functionaliteiten.....	3
1.1. Algemeen.....	3
1.2. Objectregistratie.....	5
1.3. Subjecten .....	6
1.4. Geo-viewer als onderdeel van de Oplossing.....	6
1.5. Procesondersteuning .....	7
1.6. Documentmanagement.....	9
1.7. Leges .....	11
1.8. Toezicht en handhaving.....	11
1.9. Mobiel toezicht .....	12
1.10. Ketenportaal .....	13
1.11. Rapportages .....	14
1.12. Locatiedossier .....	16
1.13. Documentcreatie.....	16
1.14. Zoeken en vinden .....	17
2. Inrichting en beheer.....	18
3. Techniek.....	19
3.1. Technische architectuur.....	19
3.2. Integratie .....	21
3.3. Privacy en beveiliging .....	23
4. Dienstverlening .....	24
4.1. Trainingen.....	24
4.2. Implementatie.....	25
4.3. Migratie.....	25
4.4. Service level agreement .....	26
4.5. Continuïteit en Exit strategie .....	27

## 1. Functionaliteiten

### 1.1. Algemeen

Nr.	Omschrijving
E1	<p>De Oplossing wordt geleverd als applicatie die ondersteuning biedt bij de uitvoering van de processen Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). De Oplossing ondersteunt het zaakgericht registreren en behandelen van zaken in het VTH-domein. De oplossing omvat ten minste de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Object- en subjectregistratie (inclusief inrichtingsdossiers, locatiedossiers);</li><li>• Zaakregistratie en -behandeling;</li><li>• Procesondersteuning (incl. klachtenregistratie);</li><li>• Leges berekeningen;</li><li>• Mobiel toezicht;</li><li>• Checklists;</li><li>• Samenwerkingsvoorziening;</li><li>• Geo-viewer;</li><li>• Zoeken, vinden, tonen en representeren;</li><li>• Documentcreatie;</li><li>• De mogelijkheid om rapportages te maken;</li><li>• De mogelijkheid om een besluit te publiceren via DROP.</li></ul>
E2	<p>In de Oplossing worden zaken aan objecten gerelateerd, waarbij vanuit de locatie alle zaken zijn in te zien (mits daarvoor geautoriseerd) door de gebruiker. De Oplossing ondersteunt locatiegericht werken op een gemakkelijke en snelle manier. Dit betekent dat de locatie van een (fysiek) object of activiteit waar de zaak betrekking op heeft kan worden vastgelegd, zodat gegevens op de kaart gepresenteerd kunnen worden.</p> <p>Activiteiten waarop VTH-processen betrekking hebben, worden uitgevoerd door subjecten (personen, bedrijven, instellingen etc.) en hebben vrijwel altijd een relatie met objecten (gebouwen, bomen etc.) op een locatie (percelen, adressen, coördinaten, contouren etc.). De Oplossing ondersteunt het vastleggen van deze relaties. Voor een object/locatie is inzichtelijk welke activiteiten van toepassing zijn. Alle processen (zaken) die worden uitgevoerd, moeten kunnen worden gerelateerd aan objecten, subjecten en locaties.</p>
E3	<p>De Oplossing ondersteunt de gemeente Middelburg in de uitvoering van alle relevante wet- en regelgeving op het vlak van de fysieke leefomgeving. Waaronder met name de Omgevingswet en alle daar aan gerelateerde en onder vallende wet- en regelgeving op het gebied van omgevingsrecht (zowel lokaal, regionaal als landelijk en Europees), ruimtelijke ordening, bouwen en wonen (en sloop), milieubelastende activiteiten, erfgoed en monumenten, natuur(bescherming), water, etc.</p>

E4	De Oplossing biedt de mogelijkheid om per bevoegd gezag verschillende nationale-, provinciale en lokale wet- en regelgeving te ondersteunen en daar uitvoering aan te geven.
W1	<p>De technische kennis en capaciteit binnen de gemeente komt vanuit de samenwerkingsafdeling I&amp;A Vlissingen-Middelburg. Voor deze nieuwe Oplossing voor de processen rondom vergunningverlening, toezicht en handhavingstaken van de afdeling Vergunningverlening en Handhaving van de gemeente Middelburg zijn de volgende uitgangspunten opgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Oplossing dient een gebruiksvriendelijke applicatie zijn (goede 'look-and-feel'), waarin een goede balans zit tussen begeleidende workflow en de eigen keuze en inbreng van de deskundige medewerker (vaste te doorlopen stappen zodat de medewerker begeleid wordt in het werkproces, maar zonder daarin 'door te slaan' en onnodige stappen/klikken gezet moeten worden). De medewerker is inhoudelijk expert en de Oplossing ondersteunt hem/haar.</li> <li>• De Oplossing maakt volledig digitaal werken mogelijk, zowel aan de vergunningverleningszijde als bij toezicht en handhaving.</li> <li>• Alle functionaliteiten en gegevens zijn zo veel mogelijk in één geïntegreerde applicatie beschikbaar. Tevens kan vanuit de geboden Oplossing een integraal dossier opgebouwd worden rond alle in de scope gevraagde processen. Een belangrijk onderdeel van dit dossier is de ruimtelijke informatie, zoals tekeningen, foto's, objecten en locaties.</li> <li>• Adressen, objectgegevens en subjectgegevens dienen direct en automatisch uit de basisregistraties gehaald te worden, waardoor fouten en 'dubbel invullen' uitgesloten worden. Alle gegevens zijn op deze manier in de Oplossing toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties.</li> </ul> <p>De gemeente verwacht van de Opdrachtnemer een hoge mate van 'ontzorging' waarbij open communicatie plaatsvindt en de samenwerking oplossingsgericht is. De Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over relevante kennis van het brede ruimtelijke domein, de relevante wetgeving en de ontwikkelingen op dat vlak en in het bijzonder van de VTH-processen;</li> <li>• Is in staat om mee te denken over het inzetten van de Oplossing in diverse praktijksituaties;</li> <li>• Communiceert indien nodig ook met de samenwerkingsafdeling I&amp;A Vlissingen-Middelburg;</li> <li>• Is in staat en draagt zorg voor het onderhouden en innoveren van de Oplossing gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) Oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de Oplossing) te allen tijde gereduceerd.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf hoe de medewerker binnen de Oplossing ondersteund wordt in de uitvoering van zijn/haar werk.</li> <li>B. Beschrijf hoe de Oplossing het volledig digitaal werken voor de medewerkers mogelijk maakt.</li> <li>C. Beschrijf hoe de Oplossing alle relevante informatie zoveel mogelijk integraal binnen de Oplossing aanbiedt en de medewerker ondersteunt in het borgen van en werken in een zo compleet mogelijk dossier.</li> <li>D. Beschrijf hoe de Oplossing aansluit op landelijke voorzieningen en hoe daarmee dubbele registraties voorkomen kunnen worden.</li> <li>E. Beschrijf hoe de Oplossing en de Opdrachtnemer de gemeente Middelburg ontzorgt. Benoem daarbij hoe de Opdrachtnemer op de hoogte blijft van relevante ontwikkelingen en hoe de Opdrachtnemer meedenkt bij het (duurzaam) inzetten en ontwikkelen van de Oplossing.</li> </ol>

	<p>F. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer inspeelt op ontwikkelingen zoals Common Ground, Informatiegestuurd Toezicht en de Wet Kwaliteitsborging (WKB) en wat er al concreet gerealiseerd is voor deze ontwikkelingen.</p> <p>(maximaal 4 pagina's voor deze wens)</p>
--	--

## 1.2. Objectregistratie

Nr.	Omschrijving
E5	Binnen de Oplossing dienen diverse soorten objecten te kunnen worden geregistreerd en beheerd. De Oplossing ondersteunt het registreren van activiteiten gebonden objecten en niet-object gebonden activiteiten.
E6	Een bedrijf, inrichting of activiteit kan betrekking hebben op meerdere objecten of locaties. Binnen de Oplossing is te zien wat de hoofdlocatie is en kunnen meerdere adressen worden gekoppeld aan objecten, waarbij de informatie is ondergebracht bij de hoofdlocatie. De data van inrichtingen die eerder op een adres/locatie gevestigd waren, moeten zichtbaar blijven bij het raadplegen van het object. Ook moet het mogelijk zijn dat er meerdere adressen onder 1 inrichting kunnen vallen en andersom, dat meerdere bedrijven op 1 adreslocatie gevestigd kunnen zijn.
W2	<p>De gemeente Middelburg wenst gebruik te maken van objectregistratie functionaliteit voor het vastleggen van informatie over bedrijfsgegevens, grafheuvels, kunstwerken, gebouwen, etc. Het betreft zowel gestructureerde administratieve gegevens (bijvoorbeeld soort locatie, gebruiksfunctie, monumenten, beschermde dorpsgezichten, aantal personen, bouwplannen, oppervlakte, wetgeving) als ongestructureerde gegevens (besluiten/vergunningen zoals evenementen, DHV, exploitatievergunningen, terrasvergunningen, milieuvergunningen en -meldingen, ontheffing, vergunningen voor kabels en leidingen, bijzondere dagenregeling en andere wetgeving).</p> <p>De Oplossing maakt het mogelijk dat deze informatie kan worden gebundeld, geüniformeerd, geraadpleegd en inzichtelijk wordt gemaakt. Denk daarbij aan openbare gegevens, zoals naam en adres, postcode, bestemmingsplan, oppervlaktes, kadastrale gegevens, buurten/wijken, x- en y coördinatoren, gebruiksfunctie, branche, gemeentelijk of rijksmonument, type milieu inrichting, milieucategorie en SBI-codering.</p> <p>Voor het Front Office van de gemeente Middelburg is het erg belangrijk dat deze informatie up-to-date is en er eenvoudige selecties kunnen plaatsvinden, ten minste op adresniveau.</p> <p>Voor het cluster Milieu is het belangrijk dat bepaalde milieurelevante bedrijfsgegevens eenvoudig en snel inzichtelijk gemaakt kunnen worden.</p> <p>Voor de Toezichthouders is het belangrijk dat ze een eenvoudig en snel inzicht hebben in bepaalde situaties.</p> <p>De Oplossing maakt het mogelijk via autorisaties in te richten welke medewerker welke informatie zien binnen de objectregistratie.</p>

	<p>Alle relevantie informatie met betrekking tot een object is ook benaderbaar via de geo-viewer. Het is dan mogelijk om tijdens de fysieke controle snel inzichtelijk te hebben wat de vergunde situatie is.</p> <p>Ten slotte ondersteunt de Oplossing bij vrije locaties dat op het moment dat er nieuwe objectgegevens (straatnaam en huisnummer) bekend zijn, dit automatisch aangepast wordt in de Oplossing.</p> <p>A. Beschrijf hoe de Oplossing de standaard registratie van objecten ondersteunt.</p> <p>B. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met gestructureerde en ongestructureerde informatie en deze objectinformatie inzichtelijk maakt voor de medewerker.</p> <p>C. Beschrijf hoe objectinformatie getoond kan worden binnen de Oplossing. Ga hierbij in de op verschillende gebruikersgroepen.</p> <p>D. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met vrije locaties.</p> <p>E. Beschrijf de relatie tussen objectregistratie en de geo-viewer van de Oplossing.</p> <p>F. Beschrijf hoe de Oplossing vrije locaties ondersteunt incl. het up to date houden van objectgegevens.</p>
--	--

### **1.3. Subjecten**

<b>Nr.</b>	<b>Omschrijving</b>
E7	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om bij niet-natuurlijke personen: contactpersonen, rollen en contactgegevens vast te leggen. Daarbij kan aangegeven worden of de contactpersoon een interne (medewerkers binnen eigen organisatie) of externe rol (zoals ketenpartners, leidinggevenden binnen organisatie/bedrijf, klagers, ondernemers, constructeurs en ontwikkelaars etc.) heeft bij het subject en op welke wijze deze rol betrokken is of moet worden bij het proces zoals bijvoorbeeld klager, adviseur, aanvrager, contactpersoon binnen organisatie/bedrijf etc.
E8	De Oplossing is in staat om één of meerdere subjecten aan objecten en zaken te relateren, bijvoorbeeld een architect die optreedt namens een aanvrager.

### **1.4. Geo-viewer als onderdeel van de Oplossing**

<b>Nr.</b>	<b>Omschrijving</b>
E9	De Oplossing maakt gebruik van een geo-viewer.
E10	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om een object/locatie ook als geo-object in de vorm van punten, lijnen en/of vlakken vast te leggen, zoals onder andere het vastleggen van evenementenlocaties, terrassen, werkingsgebieden van wet- en regelgeving etc.

E11	Vanuit de zaak kan direct naar de juiste locatie in de geo-viewer van de Oplossing worden genavigeerd, zonder dat de gebruiker hiervoor extra handelingen zoals bijvoorbeeld, het overnemen van inrichtingsgegevens, etc. hoeft uit te voeren. Deze functionaliteit werkt ook andersom.
E12	De Oplossing kan via de geo-viewer externe kaartlagen via Web Map Services (WMS) en/of Web Feature Service (WFS) tonen, zodat een combinatie van informatielagen kan worden gemaakt.
E13	De Oplossing heeft de mogelijkheid om de eigen geo-objecten als WMS en/of WFS kaartlagen aan te bieden aan andere systemen.
W3	<p>Het locatiegericht werken maakt het werken met de kaart en geometrische gegevens steeds belangrijker. De gemeente Middelburg maakt gebruik van een GIS-omgeving bestaande uit Esri-componenten, waaronder ArcGIS Server. Bij voorkeur zijn gegevens uit deze GIS-omgeving ook binnen de Oplossing te raadplegen zonder dat dit ten koste gaat van de performance. Geef aan in hoeverre en op welke manier de Oplossing de volgende onderwerpen ondersteunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf in hoeverre de geo-viewer binnen de Oplossing gebruik kan maken van geo-informatie uit de gemeentelijke GIS-omgeving en uit voor de gemeente toegankelijke externe bronnen zoals PDOK, maar ook webservices (WMS en/of WFS) van bijvoorbeeld Esri Nederland, Provincie Zeeland, Waterschap Scheldestromen etc.</li> <li>B. Beschrijf hoe de Oplossing de mogelijkheid heeft om gegevens, zoals inrichtingen en contouren, te exporteren en importen via standaarden (GML, XML, shapefiles etc.).</li> <li>C. Beschrijf of het in de Oplossing mogelijk is om in de kaart basisregistraties als BAG, BGT, BRK etc. en beeldmateriaal zoals (historische) luchtfoto's en 360°-foto's te kunnen raadplegen en interpreteren.</li> <li>D. Beschrijf de mogelijkheid in de Oplossing om bij (meerdere) objecten afstanden en oppervlaktes te meten op de kaart, waaronder omtrek en buffers, zodanig dat eenvoudig de ligging/afstand van locatie tot objecten en gebieden zoals inrichtingen, woningen, stilte- en natuurgebieden en grondwaterbeschermingsgebieden te bepalen is.</li> <li>E. Beschrijf de mogelijkheid in de Oplossing om als gebruiker zelf gegevens in te kunnen tekenen (punten, lijnen en vlakken) en informatie toe te voegen.</li> <li>F. Beschrijf of het mogelijk is om verbeeldingen en kaartinformatie te exporteren naar bijvoorbeeld PDF ten behoeve van rapportages of om bij een beleidsstuk te voegen.</li> </ul>

### 1.5. *Procesondersteuning*

Nr.	Omschrijving
E14	De Oplossing beschikt over een workflow management component waarmee de VTH-werkprocessen van de gemeente Middelburg kunnen worden uitgevoerd. Deze workflow management component zorgt voor de aansturing en bewaking van de werkprocessen.
E15	De gemeente Middelburg maakt gebruik van de ImZTC en in de toekomst van de Zaaktypecatalogus Omgevingswet. De Opdrachtnemer levert in de Oplossing een standaard procesinrichting (content) waarin zaaksgewijze behandeling van de zaken conform deze standaarden ondersteund wordt, rekening houdend met wettelijke termijnen conform de Algemene Wet Bestuursrecht. Naast wettelijke termijnen kunnen eigen, interne termijnen gebruikt worden (ook op delen van het proces).

E16	<p>De Oplossing biedt functionaliteit voor het behandelen van zaken, waaronder de mogelijkheid om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een zaak over te zetten naar een ander zaaktype, waarbij de ingevulde gegevens worden overgenomen;</li> <li>• De mogelijkheid om een start- en gereedmelddatum van de bouw, sloop en andere in de Oplossing voorkomende zaaktypen te registreren;</li> <li>• Tussentijdse toezichtcontroles te registreren;</li> <li>• Te werken met checklists voor de ondersteuning van het behandelen van een zaak;</li> <li>• Termijnen te kunnen vastleggen per zaaktype en te bewaken binnen de werkvoorraad;</li> <li>• Het uitzetten van een intern advies richting een collega.</li> <li>• Het genereren van adviezen voor vergaderingen van adviescommissie Ruimtelijke Kwaliteit/Sneltoetsteam enz.;</li> <li>• Het genereren van vergaderingen voor adviescommissies;</li> <li>• Het maken van verslagen van genoemde adviescommissies.</li> </ul>
E17	<p>Indien een standaard-zaaktype door bijvoorbeeld een wetswijziging verandert, moeten lopende zaken nog met het voorgaande zaaktype, dat gebaseerd is op de oude wetgeving, afgehandeld kunnen worden.</p>
E18	<p>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.</p>
E19	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid om de werkvoorraad van medewerkers te beheren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is voor de geautoriseerde werkverdelers mogelijk de werkvoorraad in de Oplossing te verdelen onder verschillende medewerkers.</li> <li>• De Oplossing biedt geautoriseerde medewerkers de mogelijkheid om de afhandeling van een zaak over te dragen aan een andere medewerker.</li> <li>• De Oplossing kan een overzicht geven van de openstaande taken (werkvoorraad) van individuele medewerkers en van teams van medewerkers.</li> <li>• De Oplossing kan de doorlooptijd van processen bewaken. Bij naderende en daadwerkelijke overschrijding van een (wettelijke) fatale termijn geeft het systeem een signalering aan de medewerker en aan de geautoriseerde werkverdelers.</li> <li>• Gebruikers kunnen in het scherm van de werkvoorraad ten minste zien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- in welke fase (procedurestap) van het werkproces een zaak zit.</li> <li>- welke activiteit van toepassing is.</li> <li>- de locatie/het adres van de zaak.</li> <li>- start datum van de zaak.</li> <li>- het zaaknummer.</li> </ul> </li> </ul>
W4	<p>De gemeente Middelburg wenst een Oplossing die flexibel en gemakkelijk is in gebruik. Waarbij medewerkers eenvoudig grip houden op de zaken die zij in behandeling hebben. Geef aan in hoeverre de Oplossing functionaliteit bevat voor het behandelen van zaken. Ga daarbij specifiek in op:</p> <p>A. De mogelijkheid om tijdens de gehele behandeling van een vergunningaanvraag over te schakelen van een reguliere naar een uitgebreide procedure en andersom, waarbij automatisch de wettelijke termijnen in acht genomen worden.</p> <p>B. Welke manieren de Oplossing de besluitvorming binnen het proces kan ondersteunen.</p>

	<p>C. De mogelijkheid om bij diverse interne en externe organisaties (en afdelingen) advies te vragen, waarbij per zaaktype een standaard, maar ook aanpasbaar, adviesorgaan kan worden ingesteld.</p> <p>D. De mogelijkheden om verschillende adviezen binnen een zaak tegelijk uit te zetten en de termijnen te bewaken (als behandelaar van de hoofdzaak).</p> <p>E. De mogelijkheden om binnen de Oplossing goedkeuring aan collega's te vragen.</p> <p>F. De mogelijkheid om afhankelijk van het zaaktype afwijkende processtappen te volgen, een stap terug in het proces te gaan, een stap over te slaan of zaken direct / voortijdig af te handelen.</p> <p>G. De mogelijkheden om (digitaal) één of meer documenten uit de zaak te versturen aan derden.</p> <p>H. De mogelijkheden CBS gegevens digitaal aan te leveren.</p> <p>(maximaal 4 pagina's voor deze wens)</p>
W5	<p>Binnen de Oplossing moet de werkvoorraad de medewerkers optimaal ondersteunen bij het bewaken van de afhandeling van zaken en overzicht bieden op de voortgang. Gebruikersgemak is hierbij belangrijk. Beschrijf hoe de Oplossing hierin ondersteunt en ga specifiek in op:</p> <p>A. De wijze waarop de werkvoorraad in één scherm inzicht biedt in de voortgang en status van zaken, deelzaken, uitgezette adviesaanvragen etc.</p> <p>B. Beschrijf hoe de signalering binnen de Oplossing werkt en hoe termijnen bewaakt kunnen worden.</p> <p>C. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van zaakattributen en/of zaakeigenschappen).</p> <p>D. De wijze waarop de behandelaar wordt geattendeerd op nieuwe documenten/meldingen/ontwikkelingen in hun zaken en mutaties in betrokken objecten/subjecten.</p> <p>E. De mogelijkheden in persoonlijke voorkeuren ten aanzien van schermindeling van de werkvoorraad vast te leggen (zowel bij gebruikers die slechts incidenteel de Oplossing gebruiken zoals leidinggevende of adviseurs en bij grootgebruikers).</p>

### 1.6. Documentmanagement

Nr.	Omschrijving
E20	De Oplossing biedt de mogelijkheid om binnen de Oplossing te ontvangen en te creëren documenten (uiteindelijk, na afronding van de zaak) middels zaakstelsysteem Djuma te beheren (overdracht van de zaak is op basis van zaak- en documentservices en/of op basis van real-time synchronisatie). Vooral nog is het uitgangspunt dat Djuma het centrale, leidende archiefsysteem is én dat Djuma wordt gebruikt om taken die de archiefwet aan de gemeente Middelburg oplegt, uit te voeren.
W6	De Opdrachtnemer ziet echter vier mogelijkheden als het gaat om de opslag van documenten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle documentopslag vindt plaats in het centrale zaakstelsysteem;</li> <li>2. Alle documentopslag vindt plaats in de Oplossing;</li> <li>3. Het tijdelijk opslaan van documenten binnen de Oplossing gedurende de behandeling van de zaak en archivering na afronding van de zaak in het centrale zaakstelsysteem;</li> </ol>

	<p>4. En een tweede tussenvorm waarbij definitieve versies van documenten gedurende de behandeling van de zaak zowel in de Oplossing worden opgeslagen als ook in het centrale zaakstelsel en archivering na afloop van de zaak plaats vindt in het centrale zaakstelsel.</p> <p>In Eis 20 hebben we optie 3 opgegeven. Daarnaast is het gewenst dat de andere opties ook mogelijk zijn. Maar bij de implementatie heeft optie 3 de voorkeur.</p> <p>Geef aan hoe de Oplossing omgaat met bovenstaande mogelijkheden. Ga in ieder geval in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Hoe de Oplossing onderscheid maakt tussen het bewerken van documenten en het raadplegen daarvan.</li> <li>B. De manier waarop de Oplossing omgaat met het opslaan en inzien van documenten het centrale zaakstelsel.</li> <li>C. Hoe de Oplossing omgaat met het inzien van bijzonder grote bouwtekeningen via de Zaak Document Service uit het centrale zaakstelsel.</li> <li>D. Hoe de Oplossing omgaat met het bewaken van de datakwaliteit als gevolg van aanpassingen in het VTH-systeem of het centrale zaakstelsel. Denk hierbij ook aan het verwijderen van een document.</li> <li>E. Geef aan of de Oplossing beschikt over een volwaardig DMS en/of archieffunctionaliteit, en in hoeverre die voldoet aan de eisen van de Archiefwet.</li> </ul>
W7	<p>De gemeente Middelburg voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing om. Om de zaak compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten in de Oplossing zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf hoe één of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier, meerdere zaken of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centraal zaakstelsel Djuma;</li> <li>- Kantoorautomatisering, waaronder email;</li> <li>- Lokale netwerkschijf.</li> </ul> </li> <li>B. Beschrijf hoe de in het Zaakstelsel opgeslagen documenten bewerkt en weer opgeslagen of verwijderd (of als vervallen kunnen worden aangemerkt) kunnen worden via Oplossing.</li> <li>C. Beschrijf hoe er metadata (zoals omschrijving of status) aan documenten kan worden toegevoegd en hoe deze metadata kan worden gemuteerd.</li> <li>D. Beschrijf hoe de Oplossing het versturen en opstellen van email ondersteunt en beschrijf op welke manier de Oplossing omgaat met reply op e-mails.</li> </ul>

### 1.7. Leges

Nr.	Omschrijving
E21	<p>De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Leges te berekenen;</li><li>• Meerdere legesverordeningen per jaar (of gedeelte van een jaar) te gebruiken;</li><li>• Verschillende grondslagen toe te passen voor de berekening van leges, waarbij de (meest recente versie van het) VNG model-legesverordening (of een opvolger daarvan) uitgangspunt is;</li><li>• Een gecorrigeerde bouwsom als grondslag te gebruiken;</li><li>• Eerder opgelegde leges in mindering te brengen;</li><li>• In de teruggaaf van leges te voorzien (negatieve bedragen);</li><li>• Leges herleidbaar te corrigeren en in te trekken;</li><li>• Kortings- of toeslagregelingen toe te passen;</li><li>• Een export t.b.v. een financieel pakket aan te leveren (voor het format zie 3.2 integratie).</li></ul>
W8	<p>De gemeente Middelburg wil op een gebruiksvriendelijke manier legesverordeningen beheren en toepassen. De gemeente wil optimaal ondersteund worden in het uitvoeren van legesberekeningen zodat zo min mogelijk fouten worden gemaakt en de rechtmatigheid kan worden aangetoond. Geef aan op welke manier de Opdrachtnemer de gemeente ondersteunt in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. De wijze waarop de Oplossing de mogelijkheid biedt om meerdere legesverordeningen (bijvoorbeeld van de verschillende bevoegde gezagen of verordeningen van oude jaren) te gebruiken.</li><li>B. De mate waarin de Oplossing ondersteunt om berekeningen en correcties op een legesberekening te maken.</li><li>C. De wijze waarop eerdere berekeningen met behulp van een versie terug te vinden zijn.</li><li>D. De mogelijkheid om de legesberekening aan te roepen vanuit een willekeurig zaaktype.</li><li>E. Het ondersteunen van het controleproces (t.b.v. de accountantscontrole) bij het invoeren van de nieuwe legesverordening.</li><li>F. Het aanleveren van een exportbestand t.b.v. een financieel pakket (voor het format zie 3.2 integratie).</li><li>G. Het berekenen/controleren van de opgegeven bouwsom aan de hand van kengetallen.</li></ul>

### 1.8. Toezicht en handhaving

Nr.	Omschrijving
E22	<p>De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om toezicht te plannen, n.a.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een afgegeven vergunning/melding (opleveringscontrole);</li><li>• Een eerdere (her)controle;</li><li>• Naar aanleiding van een klacht;</li><li>• Een startmelding;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifieke thema's/projecten/branches op SBI-codering;</li> <li>• Bij milieu inrichtingen: het cyclisch kunnen inplannen op controles (bijvoorbeeld 1 x per jaar);</li> <li>• Opgegeven parameters vanuit de toezichtstrategie. Parameters kunnen door de gemeente zelf specifiek gemaakt worden en kunnen voortkomen uit kenmerken van objecten.</li> </ul>
E23	De Oplossing is in staat overtredingen te registreren conform de handhavingsstrategie van de gemeente (de gemeente houdt de LHS (Landelijke Handhavings Strategie) aan). De Oplossing ondersteunt ook in het vervolgtraject.
W9	<p>De gemeente Middelburg wil specifieke toezicht- en handhavingstaken met de Oplossing ondersteunen. De ondersteuning van de medewerkers bij de bewaking van termijnen is hierbij van groot belang. De te volgen handhavingsstrategie levert mogelijk een hercontrole of handhavingszaak op. De Oplossing biedt ook inzicht in voor welke bevindingen de toezichthouders een hercontrole moeten uitvoeren. Geef aan in hoeverre de Oplossing ondersteuning biedt voor de volgende onderdelen:</p> <p>A. Administratief toezicht, bijvoorbeeld het bewaken van de ontvangst van rapportages, het doorlopen en bewaken van de procedures/handhavingscontroles en het bewaken van bijbehorende termijnen (controles/hercontroles; HHC1/HHC2/HHC3).</p> <p>B. Het wisselen van producttype tijdens het behandelen van een toezichtzaak (bijvoorbeeld van een fysieke controle naar administratief toezicht). De Oplossing biedt de gebruiker de handelingsvrijheid om het juiste zaaktype of de juiste actie te kiezen.</p> <p>C. Het vastleggen van foto's, filmpjes en documenten (en het opnemen hiervan in controlerapporten). Deze gegevens kunnen eenvoudig toegevoegd worden aan het project/inrichting (object) waar de controle heeft plaatsgevonden.</p> <p>D. Het uitvoeren van meer dan één bezoek binnen één controlezaak. De Oplossing ondersteunt de gebruiker bij het uitvoeren van meerdere controles bij dezelfde locatie/inrichting. Het gaat om controles en hercontroles (HHC1/HHC2/HHC3).</p> <p>E. Het toezien op het verlopen van tijdelijke vergunningen. Beschrijf hoe de Oplossing de gebruiker ondersteunt bij het bewaken op het verlopen van tijdelijke vergunningen.</p> <p>F. Het bewaken van het ongedaan maken van de geconstateerde overtredingen en termijnen door (her)controles in relatie tot de gevoerde handhavingsstrategie (zoals voornemen tot last onder dwangsom, last onder bestuursdwang etc.).</p> <p>G. De mogelijkheid hebben om vakinhoudelijke thema's integraal te controleren en te registreren, zoals milieu, bouw en brandveiligheid.</p> <p>(maximaal 4 pagina's beantwoording)</p>

### 1.9. Mobiel toezicht

Nr.	Omschrijving
E24	<p>De Oplossing biedt functionaliteit voor het op locatie uitvoeren van controles op basis van het zaakdossier. Deze biedt in ieder geval functionaliteit voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uitvoeren van een controle, het registreren van waarnemingen en het afhandelen van de controle.</li> <li>• Het uitvoeren van controles op mobile devices (o.a. tablets, laptops) op locaties.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De uitvoering van controles op basis van controlelijsten.</li> <li>• Het wijzigen van object- en subjectgegevens.</li> <li>• Het raadplegen van het dossier.</li> </ul>
W10	<p>De gemeente Middelburg wil de Oplossing gebruiken voor mobiel toezicht. De gemeente vindt het belangrijk om op locatie en op verschillende devices (surface en tablets) te kunnen werken, zodat het toezicht op een efficiënte manier kan worden uitgevoerd. De toezichthouders moeten hierbij gebruik kunnen maken van alle benodigde informatie en zo min mogelijk tijd kwijt zijn aan administratieve handelingen. De veiligheid van de gegevens moet echter op elk moment gegarandeerd blijven. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteuning biedt om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Een check-/controlelijst op basis van wettelijke voorschriften en specifieke voorschriften te genereren en deze ten behoeve van de controle in te vullen met een mobile device.</li> <li>B. Bevindingen inclusief foto's per check/controlepunt met een mobile device vast te leggen en op tekeningen te annoteren.</li> <li>C. Een geselecteerd deel van het dossier te gebruiken (bijvoorbeeld vervallen tekeningen uitsluiten) en hoe verschillende documenten (bijvoorbeeld een plattegrondtekening en detailtekening) gelijktijdig geraadpleegd kunnen worden in de Oplossing.</li> <li>D. Een constateringsrapport (met tijdens controle ingewonnen gegevens) op te stellen en direct te versturen.</li> <li>E. De geo-functionaliteit te gebruiken waarbij de gegevens (zoals controlezaken en objectinformatie etc.) op de kaart getoond worden op basis van de GPS-locatie van dat moment.</li> <li>F. Veilig in te loggen op mobile devices en de veiligheid van de gegevens op de devices te garanderen.</li> <li>G. Bij het controleproces werkzaamheden offline uit te voeren. Beschrijf hoe de Oplossing bijvoorbeeld om gaat met het tonen van tekeningen als er op het moment van de controle geen verbinding is.</li> <li>H. Beschrijf welke platforms worden ondersteund.</li> </ul>

### 1.10. Ketenportaal

Nr.	Omschrijving
E25	De Oplossing biedt functionaliteit om gegevens over objecten/locaties en daaraan gerelateerde zaken en daarin opgenomen documenten, veilig te delen met ketenpartners. Met ketenpartners wordt verstaan: derden in de brede zin van het woord zoals andere overheidsinstellingen, interne en externe adviseurs en andere betrokken partijen, personen en belangenorganisaties.
W11	De gemeente Middelburg werkt samen met andere overheidsinstanties, zoals: de Veiligheidsregio Zeeland, Regionale Uitvoeringsdienst Zeeland, Politie district Zeeland, Waterschap Scheldestromen. Er worden ook externe deskundigen (bijvoorbeeld constructeurs) voor advies ingehuurd. De initiatiefverzoeken, meldingen en vergunningaanvragen moeten dus integraal behandeld kunnen worden. Om deze samenwerking eenvoudig te realiseren is er behoefte aan een eigen ketenportaal waarin het mogelijk is om object en/of locatie- en zaakgegevens met bijbehorende documenten met ketenpartners te delen en de toegankelijkheid voor de verschillende organisaties te organiseren.

	<p>Beschrijf of en op welke wijze de Oplossing dit ondersteunt. Ga daarbij specifiek in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Hoe het ketenportaal “samen kan werken” met portalen van andere ketenpartners, hoe behandelaars met ketenpartners kunnen samenwerken en op welke wijze de behandelaar acties voor de ketenpartner uit kan zetten.</li> <li>B. Hoe de toegang tot (en delen van) de object- en/of locatiegegevens, de zaak- en documentgegevens geregeld wordt.</li> <li>C. Hoe inzicht wordt gegeven in de notificaties, nieuw toegevoegde documenten of te nemen stappen gegeven kan worden vanuit de ogen van de behandelaar en de ketenpartner.</li> <li>D. Hoe omgegaan wordt met het afschermen van delen van de gegevens voor bepaalde ketenpartners.</li> <li>E. Hoe deze functionaliteit ingezet kan worden voor de “klein-gebruikers” (vakspecialisten binnen de eigen organisatie die slechts enkele keren per jaar om advies wordt gevraagd) en hoe de termijnbewaking van uitgevraagd advies is geregeld.</li> </ul>
W12	<p>In het DSO wordt een landelijke samenwerkingsvoorziening gerealiseerd. De gemeente Middelburg ziet dit als dé oplossing om samenwerking met ketenpartners verder te optimaliseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer aankijkt tegen het samenwerkingsportaal in het DSO en hoe de integratie met dit portaal er uit gaat zien. Ga in ieder geval in op het starten, stoppen, wijzigen en verwijderen van een samenwerking in het portaal.</li> <li>B. Beschrijf hoe documenten in de samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV kunnen worden opgeslagen en opgevraagd.</li> <li>C. Beschrijf hoe de Oplossing in de termijnbewaking binnen de samenwerking in de Omgevingswet voorziet, waarbij in korte tijd (8 weken) complexe vergunningaanvragen integraal behandeld worden.</li> </ul>

### 1.11. Rapportages

Nr.	Omschrijving
E26	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan beheerders om met een gebruiksvriendelijke rapportgenerator (realtime-) rapportages te ontwerpen ten behoeve van sturing en verantwoording en die beschikbaar te stellen aan gebruikers. Hierbij kunnen alle data uit de Oplossing worden gebruikt (inclusief zelf toegevoegde velden), waarbij beheerders gebruik kunnen maken van een beschreven datamodel van de Oplossing. De rapportages kunnen worden hergebruikt en blijven beschikbaar voor gebruikers.
E27	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle beschikbare data te exporteren in een formaat waarin zij voor gangbare BI-tools zoals bijvoorbeeld Cognos en PowerBI benaderbaar zijn. Hiernaast is de data rechtstreeks (of via een view of datapackage) te benaderen binnen dergelijke tools.
E28	Wijzigingen in het datamodel, codetabellen of anderszins hebben geen effect op (de betekenis van) historische data.

E29	<p>De Opdrachtnemer onderschrijft dat de in de geboden Oplossing geproduceerde en/of gemuteerde data eigendom zijn van de Opdrachtgever. De data dient machine-leesbaar beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever, ongeacht waar deze gegevens worden opgeslagen.. Hiertoe beschrijft de Opdrachtnemer minimaal het volgende in zijn aanbieding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De data en bijbehorende metadata;</li> <li>• Het datamodel: ontologie, entiteiten en relaties, tabellen, constraints, wijze van opslag en onder welke jurisdictie die opslag valt;</li> <li>• Het Gegevenswoordenboek;</li> <li>• De Definities;</li> <li>• De frequentie van levering;</li> <li>• Een beschrijving van het berichtenverkeer.</li> </ul>
W13	<p>De gemeente Middelburg wil de Oplossing kunnen gebruiken als middel om te sturen op productie, voortgang (planning), de kwaliteit van haar gegevens en de kwaliteit van dienstverlening. Eenvoudig kunnen rapporteren en op elk moment het gewenste inzicht hebben, zijn voor de Opdrachtgever belangrijke functies. Beschrijf:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Op welke manier de eindgebruikers van de gemeente Middelburg, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, zelf rapportages kunnen maken.</li> <li>B. Op welke manier de organisatie met behulp van de Oplossing geautomatiseerd periodiek rapportages en exportbestanden kan genereren (inclusief de cijfermatige rapportages die de gemeente aan het CBS moet aanleveren).</li> <li>C. De mogelijkheid om rapportages te maken op basis van een geografische selectie.</li> <li>D. Met welke standaardrapportages de Oplossing wordt opgeleverd. Ga daarbij ook in op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De mogelijkheden om rapportages te exporteren (welke formaten)</li> <li>- De mogelijkheden om rapportages grafisch af te beelden (grafieken en dergelijke)</li> </ul> </li> </ol>

### 1.12. Locatiedossier

Nr.	Omschrijving
E30	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid om een totaalbeeld te kunnen verkrijgen van een object en locatie. In het totaalbeeld moet ten minste inzichtelijk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De besluiten die zijn genomen en afspraken die voortkomen uit besluiten.</li><li>• Relevante documenten (geplande en uitgevoerde controles/rapportages, volledigheidsbrieven, meldingen etc.).</li><li>• Historie van het bedrijf (zoals bijvoorbeeld de naam van het vorige bedrijf) en de locatie.</li></ul>
W14	<p>De gemeente Middelburg wil op een eenvoudige manier een totaalbeeld kunnen verkrijgen van een object/locatie. Dit betekent onder meer op elk moment inzicht hebben in vigerende vergunningen/bestemmingen/toepasbare regels/meldingen/voorschriften en zaken voor een object/locatie. De gemeente Middelburg vindt het van belang dat álle relevante documenten rechtstreeks via het object/locatie getoond kunnen worden, zonder eerst binnen een zaak te hoeven zoeken. Beschrijf hoe de Oplossing hierin ondersteunt.</p> <p>A. Laat zien hoe het locatiedossier binnen de Oplossing werkt voor de eindgebruiker. B. Geef aan of en hoe bovenstaande gegevens ook integraal via de geo-functionaliteit kunnen worden getoond. C. Beschrijf hoe toezicht en/of handhaving/zaken en vergunning/meldingsinformatie bij uitvoeringsinstanties en andere bevoegde gezagen inzichtelijk gemaakt worden.</p>

### 1.13. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E31	De Oplossing beschikt zelf over een interne documentcreatiefunctionaliteit om documenten op basis van sjablonen te creëren.
E32	De interne documentgenerator is in staat om alle in de Oplossing gebruikte kenmerken toe te passen in een sjabloon.
E33	De interne documentgenerator is in staat om standaard tekstblokken in meerdere sjablonen te gebruiken zodat centraal beheer van standaard tekstblokken mogelijk is.
W15	<p>Veel van de dagelijkse werkzaamheden in het VTH-domein richt zich op het creëren van documenten. De gemeente Middelburg hecht veel waarde aan het automatiseren van het genereren van documenten met het oogpunt op efficiency en kwaliteit (voorkomen van fouten). Gebruiksgemak voor de gebruiker en beheerder is hierbij van groot belang.</p> <p>Bij het genereren van documenten kan gekozen worden uit verschillende standaard document-sjablonen in de huisstijl van de gemeente Middelburg en standaard tekstblokken met gebruikmaking van alle velden uit de applicatie, zowel zaak- en procesgegevens als inrichting- en thema gegevens. Beschrijf:</p>

	<p>A. De stappen die een gebruiker moet uitvoeren om een document en email te genereren, waarbij gebruik wordt gemaakt van standaard sjablonen.</p> <p>B. Hoe een beheerder een nieuw sjabloon kan aanmaken en klaarzetten om gebruikt te kunnen worden door de gemeente Middelburg inclusief het toepassen van de gewenste huisstijl en het gebruiken van gegevens uit een gerelateerde zaak. Beschrijf hierbij ook de mogelijkheden om aanpassingen in bulk te doen.</p> <p>C. Welke mogelijkheden er binnen de Oplossing zijn om intelligentie binnen sjablonen in te bouwen en hoe een beheerder deze intelligentie kan toepassen in de configuratie van sjablonen.</p> <p>D. Welke mogelijkheden er binnen de Oplossing zijn om bulkacties uit te voeren (bijv. dezelfde brief aan meerdere subjecten te versturen)</p> <p>E. De mogelijkheid om gegevens te anonimiseren ten behoeve van publicatie.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheden voor het digitaal ondertekenen van documenten.</p>
--	--

#### 1.14. Zoeken en vinden

Nr.	Omschrijving
E34	De Oplossing kent een centrale zoekingang die vanuit ieder scherm binnen de Oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E35	De Oplossing ondersteunt het zoeken op alle metadata van zaken, documenten, locaties, subjecten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E36	De Oplossing ondersteunt het filteren van zoekresultaten, waarbij er meerdere filters toegepast kunnen worden (stapelfilters).
W16	<p>De gemeente Middelburg hecht veel belang aan het goed kunnen terugvinden van gestructureerde en ongestructureerde informatie. Een gebruiker moet ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld door het gebruik van suggesties, fuzzy search etc.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing, inclusief de mogelijkheid om te zoeken op de naam en/of het adres van een bedrijf of instelling.</p> <p>B. Geef aan op welke manier het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik of terug te gaan naar eerdere zoekvragen.</p> <p>C. Geef aan op welke manier filtering van de zoekresultaten mogelijk is.</p> <p>D. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheden van het zoeken op inhoud van documenten (fulltext search) in combinatie met de opslag van documenten in het centrale Zaaksysteem.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheid om te zoeken via de kaart.</p>

## 2. Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E37	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 blijven maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheertaken.
E38	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode onderhouden en doorontwikkeld wordt 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 Europese en Rijks wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer speelt in op ontwikkelingen in de markt en acteert hiernaar. De Oplossing voldoet op zijn laatst tot één maand voor invoering van nieuwe wet- en regelgeving aan de minimale nieuwe vereisten. De Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever inzicht in de roadmap van de Oplossing. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten en worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgepakt.
E39	De Oplossing voorziet in opslag en beheer (waaronder eenvoudig ontdebelen en samenvoegen van informatieobjecten) van alle relevante gegevens die binnen de VTH-processen gebruikt worden.
E40	Binnen de Oplossing is het mogelijk informatieobjecten (zaken, bestanden) te voorzien van metadata op basis van de actuele versie van het Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheid (TMLO).
E41	Binnen de Oplossing kan het gehele functioneel beheer zoals onder andere: nieuwe zaaktypen, objecttypen, rollen, autorisaties en processen zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer op basis van zero-coding volledig worden ingericht.
E42	In de Oplossing kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij (automatisch of handmatig) als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden.
E43	<p>In de Oplossing is het mogelijk om bij elke status van een zaaktype te definiëren aan welke voorwaarden moet zijn voldaan voordat de betreffende volgende statusovergang kan worden gezet, op de volgende wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen.</li> <li>• Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben.</li> <li>• Welke checklistitems doorlopen moeten worden.</li> <li>• Welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.</li> </ul>
E44	De Opdrachtnemer levert actuele Nederlandstalige functionele documentatie van haar Oplossing mee en stelt deze digitaal ter beschikking.
W17	De gemeente Middelburg wenst een flexibel te beheren Oplossing. Bij het Functioneel Beheer staan eenvoud en efficiency voorop. De gemeente Middelburg ziet de IMZTC daarnaast als de basis voor de inrichting van de VTH processen die ze binnen de centrale beheeromgeving van de Oplossing configureren. Hiernaast bestaat de wens om zelf zaaktypen te kunnen definiëren. Naast standaard velden kunnen in de Oplossing ten behoeve van de objectregistratie velden flexibel gedefinieerd worden door de functioneel beheerder, waarmee extra gegevens voor objecten en activiteiten vastgelegd en ontsloten kunnen worden.

	<p>De brondocumenten moeten gemakkelijk en efficiënt aangepast kunnen worden door de geautoriseerde medewerkers die met het systeem werken. Ten slotte wenst de gemeente Middelburg autorisaties centraal binnen de Oplossing toe te kennen en te beheren op basis van rollen (Role Bases Access). De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier de beheerfunctionaliteit kan worden ingericht door de functioneel beheerder. Beschrijf daarbij de positie van de IMZTC, de mogelijkheid om zelf zaaktypen te kunnen definiëren en om brondocumenten aan te passen.</p> <p>B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.).</p> <p>C. Beschrijf in welke situaties een functionele beheertaak leidt tot een onderbreking van de beschikbaarheid van de Oplossing of gebruikers op een andere manier noodzaakt het werken met de Oplossing te onderbreken. Geef daarbij aan wat de aard en verwachte duur van de onderbreking is.</p> <p>D. Beschrijf op welke manier gegevens verwijderd kunnen worden.</p> <p>E. Beschrijf waar en op welke wijze autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt en beheersbaar blijft. Beschrijf daarin ook de rol van de Active Directory en de mogelijkheden voor het autoriseren op zaak-, document- en kernmerkniveau.</p>
--	---

### 3. Techniek

#### 3.1. Technische architectuur

Nr.	Omschrijving
E45	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
E46	<p>De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties;</li> <li>• onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches);</li> <li>• technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit;</li> <li>• Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.</li> </ul> <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.</p>

E47	<p>De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de huidige en toekomstige open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. De Oplossing ondersteunt de volledige functionaliteit van de toegepaste standaarden.</p> <p>Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.</p>
E48	<p>Binnen de Oplossing worden de (actuele) versies van de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB)</li> <li>• Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ)</li> <li>• Informatiemodel Zaaktype Catalogus (ImZTC)</li> <li>• Referentie Informatiemodel Handhaving (RiHa)</li> <li>• Berichtenstandaarden StUF-ZKN 2.1 en StUF-BG 3.10</li> <li>• Standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1</li> <li>• Berichtenstandaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet zoals bijvoorbeeld DSO LV, STAM, REST API's en stelselcatalogus.</li> </ul>
E49	Er wordt minimaal een test- en een productieomgeving van de Oplossing beschikbaar gesteld. Afgezien van externe koppelingen kan de testomgeving op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer wat betreft inrichting (voor zover niet-specifiek) gelijk worden gemaakt aan de productieomgeving.
E50	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E51	De Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een ISAE 3402 type II assurance-rapport (of gelijksoortig bewijs) van een onafhankelijk auditor voor de werking van de beheersmaatregelen met betrekking tot aangeboden Oplossing.
E52	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee enterprise versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
E53	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E54	<p>Het benaderen van de Oplossing dient via een Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS) verbinding (de toepassingslaag volgens het TCIP/IP model) te verlopen. HTTP als benaderingsprotocol is niet toegestaan.</p> <p>Https moet voldoen aan HTTP over tweezijdige TLS. TLS moet geconfigureerd zijn conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" instellingen, met uitzondering van daar waar er geen "GOEDE" instelling beschikbaar is, daar dient een "VOLDOENDE" instelling toegepast te worden.</p> <p>Het gebruik van Microsoft RDP (remote desktop protocol) voor het benaderen van de SaaS applicatie is niet toegestaan (ook niet ingepakt in het http en/of https protocol).</p>
E55	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory of de Azure 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.
E56	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.

E57	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 sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger.
E58	Opdrachtnemer zorgt dat Oplossing wat betreft beveiliging blijvend voldoet aan de relevante richtlijnen en adviezen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). Opdrachtnemer garandeert dat gebruikte protocollen, technieken etc. altijd voldoen aan de door de NCSC afgegeven en doorlopend geactualiseerde classificatie Voldoende of Goed.
E59	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 de gemeente Middelburg van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan.
E60	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing een acceptabele performance voor circa 20 concurrent gebruikers heeft. Dit houdt in dat de resultaten van ten minste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het starten van een nieuwe zaak.</li> <li>2. Het tonen van een zaak.</li> <li>3. Het zetten van een nieuwe status.</li> <li>4. Het toevoegen van een document (maximale grootte 8MB).</li> <li>5. Het afronden van een zaak.</li> <li>6. Het tonen van een zaak in zoekresultaten.</li> <li>7. Het tonen van een adres, subject of object in zoekresultaten.</li> <li>8. Het tonen van de werkvoorraad.</li> <li>9. Een locatie toevoegen</li> <li>10. Een locatie muteren</li> <li>11. Een locatiedossier maken</li> <li>12. Een locatiedossier raadplegen</li> <li>13. Het aanpassen van een objectregistratie</li> </ol>
E61	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 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur kan bedragen.

### 3.2. Integratie

Nr.	Omschrijving
E62	De Oplossing past in de karakterisering van de ICT infrastructuur zoals weergegeven in bijlage 14 Karakterisering ICT-infrastructuur.
E63	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BRP (op basis van StUF-BG 3.10 via Key2Datadistributie);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GBA-V;</li> <li>• HR (op basis van StUF-BG 3.10 via Key2Datadistributie of via een directe aansluiting op de bron);</li> <li>• DSO-LV (via STAM);</li> <li>• DSO-LV (via samenwerken);</li> <li>• DROP;</li> <li>• Active Directory (op basis van ADFS);</li> <li>• Djuma (op basis van StUF-ZKN);</li> <li>• BAG (op basis van StUF-BG 3.10 via Key2Datadistributie of door directe aansluiting op de landelijke voorziening);</li> <li>• BRK (op basis van BRK-mutatieleveringen door het Kadaster);</li> <li>• Leges (als ASCII-exportbestand in een zelf en nader te definiëren format)</li> </ul>
E64	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een aanvraag of melding vanuit de DSO Landelijke Voorziening(DSO-LV) volgens de berichtenstandaard STAM te ontvangen.
E65	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een verzoek inclusief bijlagen te kunnen ophalen uit het DSO-LV.
E66	De Oplossing kan meerdere activiteiten van het hetzelfde type in een verzoek opnemen. Deze verschillende activiteiten kunnen worden onderscheiden en indien gewenst apart worden behandeld.
W18	<p>Als aanvulling op de koppelingen uit eis 63 ziet de gemeente Middelburg additionele kansen om VTH-processen in de toekomst te optimaliseren, bijvoorbeeld door integraties met andere applicaties of landelijke registraties. De Opdrachtgever hoort graag van de Opdrachtnemer welke additionele kansen hij ziet om de efficiëntie van werken en gebruiksvriendelijkheid van de Oplossing te optimaliseren en met welke applicaties en landelijke registraties dit gerealiseerd kan worden.</p> <p>A. Beschrijf welke andere applicaties en landelijke registraties de gemeente Middelburg kunnen ondersteunen in het optimaliseren van de VTH-processen. Benoem hierbij ook uw visie op dit vraagstuk.</p> <p>B. Geef in de optionele component van het prijssjabloon een reële kosteninschatting per koppeling aan. Let op: In de beantwoording van deze wens dient u geen prijzen te benoemen, enkel in het prijssjabloon. Deze kosteninschatting wordt niet meegenomen in de kwalitatieve beoordeling en de beoordeling van de prijs. Deze dient enkel ter indicatie voor later.</p>
W19	<p>De belangrijkste ontwikkeling op het gebied van VTH is de komst van de Omgevingswet op 1 januari 2022. In het bijzonder is het belangrijk om aan te sluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). De gemeente Middelburg hecht er aan dat de Opdrachtnemer deze ontwikkelingen nauw volgt en daar vroegtijdig op inspeelt.</p> <p>A. Geef aan of en op welke manier de Oplossing de volgende functionaliteit voor de Omgevingswet biedt dan wel gaat bieden.</p> <p>B. Beschrijf hoe de aansluiting richting het DSO verloopt;</p> <p>C. Beschrijf hoe antwoorden op vragen uit vragenboom betekenisvol kunnen worden overgenomen</p>

	<p>D. Beschrijf het gebruik van toepasbare regels uit DSO-LV (landelijke voorziening) ten behoeve van het inhoudelijk behandelen van een vergunning.</p> <p>E. Beschrijf het kunnen doorsturen van een aanvraag of melding (via DSO-LV) naar een ander bevoegd gezag. Beschrijf daarbij ook het kunnen ophalen van bijbehorende en aanvullende documenten in DSO-LV werkmap en samenwerken met ketenpartners aan een vergunning.</p> <p>F. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met het ontvangen van een (kopie) triggerbericht uit het DSO-LV.</p>
--	---

### 3.3. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E67	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt.
E68	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 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 van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
W20	<p>De gemeente Middelburg zet steeds meer in op een veilige werkomgeving. Het is belangrijk om te werken volgens de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de komende jaren te voldoen aan dit normenkader. Daarnaast wil de gemeente Middelburg op een goede manier omgaan met de privacy van haar klanten.</p> <p>A. De gegadigde dient aantoonbaar te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) op basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2). De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid; gegadigde moet in ieder geval beschikken over een geldig ISO27001-certificaat, aangevuld met de verklaring van toepasselijkheid waaruit duidelijk wordt dat het certificaat betrekking heeft op de aangeboden dienst en/of product.</p> <p>B. Voor Cloud/SaaS applicaties is daarnaast een geldige ISAE 3402/SOC 2 type II certificering gewenst en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die hiermee vergelijkbaar is, waarmee de gegadigde aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.</p> <p>C. Beschrijf op welke wijze de Oplossing voldoet aan de AVG en ga specifiek in op het onderdeel privacy by design en privacy by default.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheid om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen.</p>

	E. Beschrijf in hoeverre de Oplossing voldoet aan de geldende level 1 en/ of level 2 controls zoals opgenomen in de OWASP ASVS.
--	---

Nr.	Omschrijving
E69	De Leverancier levert dienstverlening ten behoeve van de installatie, de configuratie van de software en de implementatie van de Oplossing.
E70	De Leverancier leidt trainers (t.b.v. de opleiding van eindgebruikers) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde (actuele en digitale) documentatie in de Nederlandse taal (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen voor het opleiden van eindgebruikers.
W21	<p>De gemeente Middelburg heeft als doel om in augustus 2021 in de testomgeving van de nieuwe applicatie aan de slag te kunnen om zich voor te bereiden op werken met de nieuwe Oplossing en de procedures rondom de Omgevingswet. Dit vereist ook dat de gebruikers op tijd en voldoende getraind moeten zijn in het gebruik van de nieuwe Oplossing. De gemeente Middelburg gelooft erin dat de gebruikers het systeem het best leren gebruiken door zelf achter de knoppen te zitten. Bij voorkeur achter de eigen werkplek in een functioneel gelijke omgeving als de productieomgeving.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer de organisatie ondersteunt in de doelstelling om tijdig de medewerkers te trainen.</p> <p>B. Beschrijf daarnaast de beschikbare trainingen voor de Oplossing voor ten minste de volgende groepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eindgebruikers (vergunningverleners, handhavers, medewerkers administratie en juristen),</li> <li>- functioneel beheerders,</li> <li>- trainers / key-users.</li> </ul> <p>Geef per groep aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de duur (aantal dagen of sessies)</li> <li>• beschrijving van de inhoud van de training</li> <li>• maximum aantal deelnemers per training</li> <li>• het behaalde niveau na de training.</li> </ul> <p>C. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer gebruikers structureel ondersteunt met documentatie</p> <p>D. Beschrijf op welke manier de gebruikers binnen de Oplossing worden ondersteund met helpfuncties etc.</p>

#### 4. Dienstverlening

##### 4.1. Trainingen

#### 4.2. Implementatie

Nr.	Omschrijving
E71	De Opdrachtnemer verzorgt de technische implementatie (inclusief koppelingen) van de Oplossing en de functionele ingerichte processen op basis van de ImZTC en Zaaktypecatalogus Omgevingswet.
E72	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen. De Opdrachtnemer sluit aan op de werkwijze van de gemeente Middelburg zoals omschreven in bijlage 15: Implementatie van Software en Koppelingen
E73	De Opdrachtnemer levert bij inschrijving een globaal plan van aanpak aan voor de technische en functionele implementatie. De Opdrachtnemer zorgt voor een gedetailleerde uitwerking van dit plan van aanpak bij definitieve gunning.
W22	<p>Het doel van de gemeente Middelburg is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische en functionele implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. De gemeente Middelburg ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel. De gemeente Middelburg heeft als doel om in augustus 2021 in de testomgeving van de nieuwe applicatie aan de slag te kunnen om zich voor te bereiden op werken met de nieuwe Oplossing en de procedures rondom de Omgevingswet. De gemeente Middelburg realiseert zich dat leveranciers op dit moment voor meerdere klanten naar dezelfde deadline toewerken. Er moet dus rekening gehouden worden met de beschikbaarheid van de gemeente en de leverancier. De gemeente heeft graag vaste aanspreekpunten en ervaren krachten vanuit de leverancier. De leverancier levert naast de beantwoording van de vragen van deze wens een apart plan van aanpak (max. 2 pagina's) op voor de implementatie. De leverancier gaat hierbij in op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Hoe de aanpak van de Opdrachtnemer aansluit op bijlage 15: Implementatie van Software en Koppelingen. Benoem hierbij de projectaanpak, projectorganisatie fasering en planning;</li><li>B. De voorziene werkzaamheden voor de implementatie incl. de risico's en bijbehorende tegenmaatregelen.</li><li>C. Hoe de Leverancier en organisaties gezamenlijk kunnen realiseren dat de gemeente vanaf juli 2021 kan werken in de Oplossing.</li><li>D. Welke activiteiten en inzet de leverancier vraagt van de gemeente.</li><li>E. Hoe de Acceptatieprocedure verloopt.</li></ul>

#### 4.3. Migratie

Nr.	Omschrijving
W23	De gemeente Middelburg hecht waarde aan het migreren van huidige VTH-objecten en informatie hierover uit de module Milieu van Key2vergunningen (Centric-applicatie) naar de Oplossing. De migratie betreft de in de huidige database opgenomen 1.000 inrichtingen en aanvullende informatie over die inrichtingen (zoals bijvoorbeeld gegevens over contactpersonen, eerdere controles, klachten/meldingen etc.) én documenten (zoals bijvoorbeeld controlerapporten, brieven, klachtenformulieren etc.). Per inrichting gemiddeld zo'n 5 documenten.

	<p>A. Beschrijf de mogelijkheden, die u als Opdrachtnemer heeft, om bovenstaande wens zo efficiënt én kostenbesparend mogelijk te realiseren. Geef ook aan waar en hoe u dit reeds gerealiseerd heeft.</p> <p>B. Beschrijf welke randvoorwaarden in dat geval van toepassing zijn voor het uitvoeren van de migratie aan zowel de systemen, de data als de organisatie.</p> <p>C. Geef in de optionele component van het prijssjabloon een reële kosteninschatting aan voor de door u voorgestelde realisatie van de migratie, niet in de beantwoording van deze wens. Deze kosteninschatting wordt niet meegenomen in de kwalitatieve beoordeling en de beoordeling van de prijs. Deze dient enkel ter indicatie voor later.</p> <p>D. Geef aan welke mogelijke alternatieve mogelijkheden er zijn en in hoeverre de Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarbij kan begeleiden</p>
--	---

#### 4.4. Service level agreement

Nr.	Omschrijving												
E74	De Opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit PvE.												
E75	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het <i>enige</i> 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 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.												
E76	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 worden de volgende prioriteitsbepaling en termijnen gehanteerd:												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</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>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> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing binnen	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	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).	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur
Categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing binnen										
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur										
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).	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur										

	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
	4	Gebruikers / beheedersvraag.	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.			
E77	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.			
E78	De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld. Hierbij worden ook de release notes vrijgegeven, actief bekend gemaakt aan beheerders en daarbij komt de nieuwe release beschikbaar voor gebruikers in een testomgeving.			
E79	Er vindt periodiek overleg plaats met de Opdrachtnemer op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Er vindt periodiek overleg plaats met de leverancier t.a.v. aangemelde meldingen en wijzigingsverzoeken.			
W24	<p>De gemeente Middelburg wil in gezamenlijkheid met andere klanten van de Opdrachtnemer meedenken in de ontwikkelingen van de Oplossing en ziet daarbij een gebruikersvereniging als een mogelijk middel daarvoor.</p> <p>De gemeente Middelburg hecht groot belang aan een goede SLA. Voor de opbouw, indeling en een template verwijst ze graag naar de bijlage 1 en 2 van de Handreiking Service Level Agreement, versie 2.3 van de Informatie Beveiligingsdienst (zie bijlage 16 Informatiebeveiligingsdienst, Handreiking Service Level Agreement).</p> <p>A. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer dit faciliteert (bv met gebruikersvereniging/overleg).  B. Beschrijf op welke manier waarop de Leverancier inzicht geeft in meldingen van andere klanten.  C. Geef op basis van dit PvE aan op welke wijze de Service Level Agreement (SLA) het best kan worden ingevuld (zie eis E76) en geef hierbij bovendien aan van welke aangeboden SLA niveaus afgeweken zou kunnen worden en hoe, inclusief de eventuele prijsverschillen die dat dan tot gevolg heeft.</p> <p><i>N.B.: De aangeleverde SLA dient uitsluitend voor de beoordeling van inschrijvingen; Inschrijvers kunnen er geen enkel recht aan ontleen. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen.</i></p>			

#### 4.5. Continuïteit en Exit strategie

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

E80	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing machine-leesbaar 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.
E81	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. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt.
W25	<p>De gemeente Middelburg wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere leverancier. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens (inclusief meta-data) van de Oplossing machine-leesbaar in een origineel en duurzaam bestandsformaat overgedragen kunnen worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Hoe geeft Opdrachtnemer uitvoering aan de (wettelijke) eisen gesteld in de AVG, art 20, GIBIT art 22 en Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen art 5.</li> <li>B. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens en instellingen/inrichting uit de Oplossing in geval van de overstap naar een nieuwe leverancier, binnen drie maanden voor het einde van het contract.</li> <li>C. Beschrijf op welke manier de leverancier voorziet in een raadpleegmodus bij een overstap naar een andere leverancier.</li> <li>D. Ga hierbij specifiek in op de aanpak en de verwachte tijdsinspanning voor de beschreven uitwerking aan de kant van de Opdrachtnemer.</li> </ul>