

Bijlage 9: Akkoordverklaring Programma van Eisen en Wensen

1. Functionaliteiten

1.1. Algemeen

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
E1	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: • Object- en subjectregistratie (inclusief inrichtingsdossiers, locatiedossiers); • Zaakregistratie en -behandeling; • Procesondersteuning (incl. klachtenregistratie); • Leges berekeningen; • Mobiel toezicht; • Checklists; • Samenwerkingsvoorziening; • Geo-viewer; • Zoeken, vinden, tonen en representeren; • Documentcreatie; • De mogelijkheid om rapportages te maken; • De mogelijkheid om een besluit te publiceren via DROP.	
E2	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. 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.	
E3	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.	
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.	

1.2. Objectregistratie

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	

1.3. Subjecten

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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, leidinggevend 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

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	

1.5. Procesondersteuning

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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	De Oplossing biedt functionaliteit voor het behandelen van zaken, waaronder de mogelijkheid om: • Een zaak over te zetten naar een ander zaaktype, waarbij de ingevulde gegevens worden overgenomen; • De mogelijkheid om een start- en gereedmelddatum van de bouw, sloop en andere in de Oplossing voorkomende zaaktypen te registreren; • Tussentijdse toezichtcontroles te registreren; • Te werken met checklists voor de ondersteuning van het behandelen van een zaak; • Termijnen te kunnen vastleggen per zaaktype en te bewaken binnen de werkvoorraad; • Het uitzetten van een intern advies richting een collega. • Het genereren van adviezen voor vergaderingen van adviescommissie Ruimtelijke Kwaliteit/Sneltoetsteam enz.; • Het genereren van vergaderingen voor adviescommissies; • Het maken van verslagen van genoemde adviescommissies.	

E17	Indien een standaard-zaaktype door bijvoorbeeld een wetwijziging verandert, moeten lopende zaken nog met het voorgaande zaaktype, dat gebaseerd is op de oude wetgeving, afgehandeld kunnen worden.	
E18	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.	
E19	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de werkvoorraad van medewerkers te beheren: • Het is voor de geautoriseerde werkverdelers mogelijk de werkvoorraad in de Oplossing te verdelen onder verschillende medewerkers. • De Oplossing biedt geautoriseerde medewerkers de mogelijkheid om de afhandeling van een zaak over te dragen aan een andere medewerker. • De Oplossing kan een overzicht geven van de openstaande taken (werkvoorraad) van individuele medewerkers en van teams van medewerkers. • 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. • Gebruikers kunnen in het scherm van de werkvoorraad ten minste zien: - in welke fase (procedurestap) van het werkproces een zaak zit. - welke activiteit van toepassing is. - de locatie/het adres van de zaak. - start datum van de zaak. - het zaaknummer.	

1.6. Documentmanagement

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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). Vooralsnog 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.	

1.7. Leges

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
E21	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om:	

	• Leges te berekenen; • Meerdere legesverordeningen per jaar (of gedeelte van een jaar) te gebruiken; • 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; • Een gecorrigeerde bouwsom als grondslag te gebruiken; • Eerder opgelegde leges in mindering te brengen; • In de teruggaaf van leges te voorzien (negatieve bedragen); • Leges herleidbaar te corrigeren en in te trekken; • Kortings- of toeslagregelingen toe te passen; • Een export t.b.v. een financieel pakket aan te leveren (voor het format zie 3.2 integratie).	
--	--	--

1.8. Toezicht en handhaving

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
E22	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om toezicht te plannen, n.a.v.: • Een afgegeven vergunning/melding (opleveringscontrole); • Een eerdere (her)controle; • Naar aanleiding van een klacht; • Een startmelding; • Specifieke thema's/projecten/branches op SBI-codering; • Bij milieu inrichtingen: het cyclisch kunnen inplannen op controles (bijvoorbeeld 1 x per jaar); • Opgegeven parameters vanuit de toezichtstrategie. Parameters kunnen door de gemeente zelf specifiek gemaakt worden en kunnen voortkomen uit kenmerken van objecten.	
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.	

1.9. Mobiel toezicht

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
E24	De Oplossing biedt functionaliteit voor het op locatie uitvoeren van controles op basis van het zaakdossier. Deze biedt in ieder geval functionaliteit voor: • Het uitvoeren van een controle, het registreren van waarnemingen en het afhandelen van de controle. • Het uitvoeren van controles op mobile devices (o.a. tablets, laptops) op locaties. • De uitvoering van controles op basis van controlelijsten.	

	• Het wijzigen van object- en subjectgegevens. • Het raadplegen van het dossier.	
--	---	--

1.10. Ketenportaal

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	

1.11. Rapportages

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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	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: • De data en bijbehorende metadata; • Het datamodel: ontologie, entiteiten en relaties, tabellen, constraints, wijze van opslag en onder welke jurisdictie die opslag valt; • Het Gegevenswoordenboek; • De Definities; • De frequentie van levering; • Een beschrijving van het berichtenverkeer.	
-----	--	--

1.12. Locatiedossier

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
E30	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een totaalbeeld te kunnen verkrijgen van een object en locatie. In het totaalbeeld moet ten minste inzichtelijk zijn: • De besluiten die zijn genomen en afspraken die voortkomen uit besluiten. • Relevante documenten (geplande en uitgevoerde controles/rapportages, volledigheidsbrieven, meldingen etc.). • Historie van het bedrijf (zoals bijvoorbeeld de naam van het vorige bedrijf) en de locatie.	

1.13. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	

1.14. Zoeken en vinden

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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).	

2. Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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 ontdebellen 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	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: • Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen. • Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben. • Welke checklistitems doorlopen moeten worden.	

	• Welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.	
E44	De Opdrachtnemer levert actuele Nederlandstalige functionele documentatie van haar Oplossing mee en stelt deze digitaal ter beschikking.	

3. Techniek

3.1. Technische architectuur

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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	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: • de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/releases, patches); • 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; • Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. 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.	
E47	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. 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.	
E48	Binnen de Oplossing worden de (actuele) versies van de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) • Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) • Informatiemodel Zaaktype Catalogus (ImZTC) • Referentie Informatiemodel Handhaving (RiHa) • Berichtenstandaarden StUF-ZKN 2.1 en StUF-BG 3.10 • Standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1	

	Berichtenstandaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet zoals bijvoorbeeld DSO LV, STAM, REST API's en stelselcatalogus.	
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	Het benaderen van de Oplossing dient via een Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS) verbinding (de toepassingslaag volgens het TCP/IP model) te verlopen. HTTP als benaderingsprotocol is niet toegestaan. 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. 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).	
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: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het tonen van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status.	

	4. Het toevoegen van een document (maximale grootte 8MB). 5. Het afronden van een zaak. 6. Het tonen van een zaak in zoekresultaten. 7. Het tonen van een adres, subject of object in zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Een locatie toevoegen 10. Een locatie muteren 11. Een locatiedossier maken 12. Een locatiedossier raadplegen 13. Het aanpassen van een objectregistratie	
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	Paraaf akkoord
E62	De Oplossing past in de karakterisering van de ICT infrastructuur zoals weergegeven in bijlage 14.	
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: • BRP (op basis van StUF-BG 3.10 via Key2Datadistributie); • GBA-V; • HR (op basis van StUF-BG 3.10 via Key2Datadistributie of via een directe aansluiting op de bron); • DSO-LV (via STAM); • DSO-LV (via samenwerken); • DROP; • Active Directory (op basis van ADFS); • Djuma (op basis van StUF-ZKN); • BAG (op basis van StUF-BG 3.10 via Key2Datadistributie of door directe aansluiting op de landelijke voorziening); • BRK (op basis van BRK-mutatieleveringen door het Kadaster); • Leges (als ASCII-exportbestand in een zelf en nader te definiëren format)	
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.	

3.3. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	

4. Dienstverlening

4.1. Trainingen

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	

4.2. Implementatie

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	

4.3. Service level agreement

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord												
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><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><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 op we Oplossing binnen 48 uur op werk</td></tr></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 op we Oplossing binnen 48 uur op werk	
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 op we Oplossing binnen 48 uur op werk											

	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 / beheerdersvraag.	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.				

4.4. Continuïteit en Exit strategie

Nr.	Omschrijving	Paraaf akkoord
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.	