

Bijlage Programma van eisen en wensen

Let op!: Voor dit programma van eisen en wensen is voor een groot deel gebruik gemaakt van het door KBenP ontwikkelde bestek. Hierop rust het auteursrecht.

Inhoudsopgave Bijlage Programma van eisen en wensen

1.0 Algemeen.....	3
1.1 Functionaliteiten	4
1.1.1 Zaaktypeconfiguratie.....	4
1.1.2 Zaakregistratie	5
1.1.3 Zaakbeheer	6
1.1.4 Zaakbehandeling	6
1.1.5 Documentmanagementfunctionaliteit.....	8
1.1.6 Recordmanagementfunctionaliteit	9
1.1.7 Documentcreatie	10
1.1.8 Objectregistratie.....	11
1.1.9 Geografie	11
1.1.10 Zoeken	12
1.1.11 Klantcontactfunctionaliteit.....	12
1.1.12 Webformulieren	13
1.1.13 Persoonlijke Internet pagina (PIP).....	14
1.1.14 Rapportagefunctionaliteit	15
1.1.15 Gebruikersvriendelijkheid	15
1.2 Techniek	16
1.2.1 Technische architectuur	16
1.2.2 Privacy en beveiliging	17
1.2.3 Integratie	18
1.3 Conversie	19
1.3.1 Migratie	19
1.4 Implementatie	20
1.4.1 Installatie en oplevering	20
1.4.2 Specifieke inrichtingen	21
1.4.3 Beheer	21
1.4.4 Service Level Agreement	22
1.4.5 Doorontwikkeling en exit strategie	23

Bijlage Programma van Eisen en Wensen

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

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

- De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn 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.
- Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)-verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbieding.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer levert een SLA aan gebaseerd op dit PvE.
- Een overzicht van de huidige systemen en koppelingen is te vinden in de bijlagen.

1.0 Algemeen

Nr.	Omschrijving
E1	Binnen de oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.01. • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2.
E2	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard EN 301 549.
E3	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.

1.1 Functionaliteiten

1.1.1 Zaaktypeconfiguratie

Nr.	Omschrijving
E4	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van 'zero coding' volledig worden ingericht.
E5	In de Zaak Type Configuratie (ZTC) van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statutype van een zaaktype voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet te definiëren: • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • welke checklistitems doorlopen moeten worden.
E6	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg-of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg-of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.
O1	De gemeente Aa en Hunze ziet de Zaaktypeconfiguratie (ZTC) als de centrale beheeromgeving om zaaktype van begin (bijv. webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De gemeente Aa en Hunze werkt momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaaksysteem. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservices component in de Oplossing gezet worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft). Waarbij verdere inrichting van deze zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De volgende gegevens zijn hierbij van belang: werkprocessen (zaaktypen met relevante metadata); documenttypen met relevante metadata; statutypen met relevante metadata en checklists; resultaattypen met o.a. retentie metadata, producten, procesrelaties, informatiesystemen en eventueel eigen Oplossing-specifieke velden op te nemen. Indien er een koppeling gerealiseerd wordt met de I-Navigator, mag dit er niet toe leiden dat bij updates de inrichting van de ZTC met terugwerkende kracht wordt overschreven. Bij voorkeur wordt alle latere uitbreiding in de I-Navigator op het gerealiseerde koppelvlak doorontwikkeld. De Functioneel Beheerder wordt vanuit de Oplossing bij het testen van de inrichting ondersteund door bijvoorbeeld bug fixing of (fout)meldingen. - Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing - Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de in ZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). Benoem daarbij wat centraal (in de I-navigator) en decentraal (in het zaaksysteem) is aan te passen. - Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal) geconfigureerd kunnen worden. - Beschrijf hoe zaaktypen 'buiten gebruik' gesteld kunnen worden en eventueel later weer 'in gebruik' genomen kunnen worden. - Beschrijf hoe de benaming van een zaaktype achteraf aangepast kan worden en beschrijf welke impact dit heeft op historische en toekomstige zaken. - Beschrijf hoe de zaaktype inrichting van andere klanten van de leverancier met dezelfde Oplossing, kan worden overgenomen en kan worden gedeeld.

	G. Beschrijf in hoeverre de Oplossing de Functioneel beheerder helpt met testen van de inrichting. H. Beschrijf hoe binnen de oplossing een zaaktype en/of webformulier uitgerold kan worden van test naar productie I. Beschrijf hoe binnen de oplossing een zaaktype kan worden geconfigureerd waarin binnen een zaak automatisch een werkbon gegenereerd kan worden voor het gebruik binnen een (Melding Openbare Ruimte) zaak.
--	---

1.1.2 Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E7	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E8	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd, waarna de behandelaar aan de zaak een nieuw zaaktype kan toewijzen of kan weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden het zaaknummer, de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.
O2	Gemeente Aa en Hunze gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De Oplossing voorkomt zoveel als mogelijk dubbele meldingen. Bij meldingen van bewoners signaleert de Oplossing zelf of er al een soortgelijke melding in de straat of bij het adres voorgekomen is. Hierdoor zorgt de Oplossing voor een hoger serviceniveau voor inwoner en behandelaar. De gemeente streeft daarnaast naar een Oplossing die de gebruiker eenvoudig ondersteund bij het registreren van zaken vanuit verschillende kanalen. Scans en mails kunnen gemakkelijk worden geregistreerd. Ook faciliteert de Oplossing de mogelijkheid om spraak-en beeldmateriaal op te slaan. Tot slot heeft de gemeente de doelstelling om nieuwe media zoveel mogelijk te integreren in de Oplossing, aangezien via sociale mediakanalen regelmatig nieuwe zaken ontstaan die verdere afhandeling in het zaaksysteem behoeven. A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op verschillende rollen. Leg per rol uit hoe dit werkt. B. Beschrijf daarbij welke handelingen moeten worden uitgevoerd. C. Ga hierbij ook in op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken. D. Beschrijf op welke manier de behandelaar inzicht krijgt in of wordt geattendeerd op registraties van hetzelfde zaaktype met dezelfde locatie (zoals bijvoorbeeld meldingen openbare ruimte) E. Beschrijf de mogelijkheid om (geautomatiseerd) zaken te starten in de toekomst (bijvoorbeeld bij het aflopen van een contract). Beschrijf daarbij ook hoe een automatisch een relatie wordt gelegd met de originele zaak. F. Beschrijf hoe een zaak door meerdere behandelaars in behandeling kan worden genomen.

1.1.3 Zaakbeheer

Nr.	Omschrijving
E9	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef-en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E10	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om bij de registratie van een nieuwe zaak of een nieuw document aan een bestaande zaak of bij (toekomstige) overschrijding streeftermijn.
O3	De gemeente Aa en Hunze ziet de werkvoorraad in de Oplossing als de centrale werkvoorraad voor de gebruikers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de gebruikers. De gebruiker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen/toevoegingen door derden in de zaak. Waarbij er ook duidelijk moet zijn wat er precies gewijzigd of toegevoegd is aan de zaak of in bijvoorbeeld een document in de zaak. Het is belangrijk dat zaken makkelijk gerelateerd kunnen worden en dat deze relaties goed inzichtelijk zijn. Wanneer de werkvoorraad vol loopt, moet duidelijk zijn welke zaken prioriteit kennen en welke kunnen wachten (door inzicht in einddatum en/ of termijnen). Tevens is het gewenst om per zelf ingesteld team meerdere werkvoorraden te presenteren i.v.m diversiteit aan werkzaamheden (subteams). A. Beschrijf hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken, of die van zijn team of rol en hoe de signalering werkt. B. Beschrijf de mogelijkheden van signalering buiten de Oplossing om. C. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen, prioriteren en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. D. Beschrijf hoe de relaties met andere zaken zichtbaar zijn in de werkvoorraad. E. Beschrijf hoe de zaken in de werkvoorraad op adres kunnen worden gesorteerd. F. Beschrijf de mogelijkheid om middels een batchverwerking meerdere zaken tegelijk in behandeling te nemen, op te schoren of over te zetten op een andere behandelaar.

1.1.4 Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E11	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één of meerdere personen toegankelijk is.
E12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E13	De laatste status kan door de behandelaar pas in de Oplossing worden gezet als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd;

	- en de bij het gekozen resultaattype behorende verplichte met controlevragen is 'afgevinkt'; - en de verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en het verplichte besluit is toegevoegd.
O4	De gemeente Aa en Hunze ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen en afhandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. De Oplossing helpt ook overzicht te houden in de werkvoorraad van collega's (bij ziekte of afwezigheid) en teams die onder dezelfde leidinggevende vallen. Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op: A. De statussen, checklists, doorlooptijden, documenten en aanpassen behandelaar. B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. C. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met het voorkomen of signaleren van dubbele registraties (o.a. zaken).s D. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteunt in het automatisch tussentijds opslaan van de zaak(gegevens). E. Beschrijf de mogelijkheden voor het (tijdelijk) instellen en wijzigen van de vertrouwelijkheden op zaken en wat de consequenties zijn voor het zoeken en terugvinden. F. Beschrijf op welke manier de Oplossing ondersteuning geeft in het beheren van zaken of terugbelverzoeken van collega's bij afwezigheid. G. Beschrijf op welke manier de Oplossing ondersteuning geeft bij veranderingen in status van een klant, bijvoorbeeld bij overlijden en/of verhuizing. H. Beschrijf de mogelijkheden om vanuit een zaak te kunnen e-mailen naar een klant, met (automatisch) overnemen van zakenmerken. Benoem hier ook de mogelijkheden in combinatie met mailserver/ Mail Submission Handler van ZIVVER. I. Beschrijf op welke manier een medewerker overzicht kan krijgen binnen een zaak met veel documenten (tabbladen, zoekmogelijkheden binnen een zaak).
O5	De gemeente Aa en Hunze heeft diverse medewerkers die buiten in het veld de Oplossing moeten raadplegen. Denk hierbij aan buitendienstmedewerkers die meldingen en klachten moeten afhandelen over groen, grijs en riolering. Nu gaat alles via een papieren stroom hetgeen erg inefficiënt is. Beschrijf hoe de Oplossing kan bijdragen aan de 'behandelaars' in het veld. Ga daarbij tenminste in op: A. Hoe het systeem op een veilige manier benaderbaar is en hoe alleen bepaalde zaken (zaaktypes) kunnen worden gezien door de buitendienstmedewerkers. B. Hoe het werk kan worden verdeeld onder de buitendienstmedewerkers door een opzichter. En wat als een opzichter ziek is/wordt. C. Hoe de communicatie verloopt tussen de buitendienstmedewerker, de opzichter en de inwoner. D. Is er een speciale app voor de buitendienstmedewerkers om zaken eenvoudig af te handelen of krijgen zij toegang tot de gehele Oplossing.

1.1.5 Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E14	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 2GB voor het opslaan van type, aantal en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).
E15	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E16	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E17	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit een document(en) van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
O6	De gemeente Aa en Hunze voorziet dat er altijd bestanden zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten bestanden zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, gelezen, bewerkt en verwijderd. In de ideale situatie kan de behandelaar een bestand direct toevoegen vanuit een andere applicatie, vanaf de lokale netwerkschijf en vanuit mobiele apparaten. Toegevoegde documenten kunnen in de Oplossing worden bewerkt en opgeslagen en de behandelaar kan elk type bestand snel en duidelijk inzien in de Oplossing. A. Beschrijf hoe een of meerdere bestanden direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit: - Microsoft Word 2016 en hoger; - Office 365; - Microsoft Excel; - Microsoft Outlook (e-mail incl bijlage); - Microsoft PowerPoint; - PDF en PDF-A; - ZIP en shapefiles; - Lokale netwerkschijf; - Opslag vanuit mobiele apparaten. B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. C. Beschrijf hoe de Oplossing voorkomt dat zaken onnodig open blijven staan (bijvoorbeeld als de behandelaar vergeet een zaak af te sluiten). D. Beschrijf de mogelijkheid om als behandelaar bestanden snel in te zien binnen en buiten de oplossing. (eventueel preview). E. Beschrijf hoe een behandelaar terug kan naar een vorige versie van een document. En beschrijf hoe een gebruiker een document zelf kan verwijderen.

1.1.6 Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E18	De Oplossing is geschikt om conform de normen van de NEN-2082 te archiveren.
E19	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
E20	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen. Het is mogelijk om eigen vernietigingslijsten te draaien.
E21	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E22	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de zaaktypeconfiguratie (ZTC) van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk –voor geautoriseerde gebruikers –de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E23	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (PDF-A) gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als ‘duurzaam archief bestandsformaat’.
E24	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten, metadata en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, bijvoorbeeld portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML).
E25	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
O7	De gemeente Aa en Hunze zal, binnen een periode van maximaal 10 jaar, gearchiveerde digitale zaken en de daarbij behorende metadata moeten overdragen aan een eDepot conform de laatste versie van het MDTO (Metagegevens voor Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie, voorheen TMLO -Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden). Archiefbescheiden en de daarbij behorende metadata met een vernietigingstermijn binnen een periode van 10 jaar gaan niet over in een eDepot. A. Beschrijf op welke manier het overdragen van gearchiveerde digitale zaken en de daarbij behorende metadata aan andere RMA systemen en eDepots verloopt. B. Geef hierbij aan op welke manier de structuur van de zaak wordt behouden, hoe rekening wordt gehouden met relaties tussen verschillende zaken en op welke manier zowel de gestructureerde als ongestructureerde informatie wordt overgedragen. C. Geef aan op welke manier ook na overbrengen of migreren van de zaak naar een ander RMA en een eDepot deze informatie leesbaar blijft zodat de volledige procesgang van de zaak te reconstrueren is. D. eDdepot zit in Drenthe in de oriënterende fase. Wij trekken herin op met het Drents Archief. Beschrijf hoe de Oplossing hierop anticipeert.
O8	De gemeente Aa en Hunze heeft hoge ambities op het gebied van plaats- en tijd onafhankelijk werken. Om dit maximaal te ondersteunen zullen er de komende jaren een groot aantal analoge archieven worden gedigitaliseerd om de

	gedigitaliseerde content te kunnen ontsluiten vanuit (onder andere) de Oplossing. Ditzelfde geldt voor digitaal gecreëerde bestanden. Beschrijf hoe de Oplossing de opdrachtgever hierin ondersteunt: A. Beschrijf welke technische en functionele eisen de Oplossing stelt aan de te importeren content, zijnde metadata én images. B. Beschrijf óf en op welke wijze het importeren van content door de opdrachtgever zelf geconfigureerd kan worden (bijvoorbeeld middels scripting/coding). C. Beschrijf óf en hoe bij een (bulk)import kan worden aangesloten op een in de Oplossing aanwezige inrichting, waarbij geïmporteerde content kan worden gebruikt als en in actuele behandelprocessen en/of actuele (zaak)dossiers. D. Beschrijf hoe de geïmporteerde content ontsloten en bewerkt kan worden vanuit de Oplossing indien de wijze van ontsluiting afwijkt van de standaard/gangbare systematiek. E. Beschrijf één of meerdere voorbeelden van trajecten waarbij content is geïmporteerd in de Oplossing. F. Beschrijf de mogelijkheden om bij omvangrijke digitaliseringsprojecten in een samenwerkingsverband te opereren, samen met de opdrachtgever én een externe dienstverlener op het gebied van documentdigitalisering. Noem hierbij de te onderscheiden rollen en bijbehorende verantwoordelijkheden. G. Geef hierbij aan of de tooling standaard is opgenomen binnen de Oplossing, op welke wijze, of er aparte componenten voor worden geleverd en of deze onderdeel zijn van de aanbieding.
--	---

1.1.7 Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E26	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten op basis van sjablonen te creëren.
E27	De Oplossing moet kunnen koppelen met de documentgenerator Xential op basis van StUF-DCR v1.1. inclusief de in de standaard opgenomen opties.
O9	De gemeente Aa en Hunze ziet een documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de Oplossing met zo min mogelijk handelingen. Bij het creëren van documenten wordt de gebruiker zo veel mogelijk ondersteund op integriteit (voldoet metadata aan opmaak, inhoud (datums, tekst en volledigheid). Bij het creëren van een document wordt geborgd dat informatie niet verloren gaat. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. B. Geef aan hoe (handmatig of automatisch) deze gegenereerde documenten (eventueel tussentijds) worden opgeslagen in het zaakdossier. C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij verandering in klantgegevens wanneer een inwoner verhuizing/ huwelijk/ echtscheiding etc..

1.1.8 Objectregistratie

Nr.	Omschrijving
E28	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van objectregistraties.
O10	De gemeente Aa en Hunze ziet objectregistratie als belangrijk middel voor de behandeling van zaken, in het bijzonder voor de afhandeling van contracten, bestemmingsplannen en gebouwenbeheer. Aa en Hunze heeft ook de Gehandicapten Parkeer Kaart (GPK's) nu als objecten opgenomen. Naast de functionaliteit voor het behandelen van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. Vooral het leggen relaties tussen verschillende objecten en objecten en zaken of documenten is hierbij van belang. Objectinformatie en zaakinformatie moet op meerdere manieren te vinden en te ontsluiten zijn. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken en andere objecten. Gebruik indien mogelijk een voorbeeld met contracten. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en hoe deze worden gepresenteerd. C. Beschrijf de mogelijkheden hiervoor in relatie tot externe bronnen zoals de BAG. D. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. E. Geef hierbij specifiek aan of de configuratie hiervan gebeurt op basis van zerocoding. F. Beschrijf hoe een grote hoeveelheid objecten geïmporteerd kan worden. Ga daarbij ook in hoe we dit kunnen importeren vanuit een ander systeem.

1.1.9 Geografie

Nr.	Omschrijving
E29	Bij het registreren van een zaak kan er optioneel door middel van het selecteren / invoeren van een (BAG-) adres en door te prikken op een kaart de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.
E30	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken als kaartlaag aan te bieden aan andere systemen.
O11	De gemeente Aa en Hunze verwacht de komende jaren steeds vaker gebruik te gaan maken van geografische ondersteuning. De gemeente Aa en Hunze werkt met GIS viewer Stroomlijn van Vicrea. De gemeente Aa en Hunze vindt het belangrijk dat gebruikers in het veld makkelijk hun locatie kunnen gebruiken en zaken kunnen registreren met een geografische component om deze vervolgens via een kaart te ontsluiten. Beschrijf hoe de geografie doorwerkt binnen de gehele Oplossing. Ga daarbij in op: A. Het gebruik van kaarten binnen de webformulieren. B. Het gebruik van kaarten binnen de zaakafhandeling en klantcontactfunctionaliteit. C. Het gebruik van kaarten bij het zoeken. D. Het uitwisselen en presenteren van kaartlagen van en naar andere applicaties. Ga hierbij in op de consequenties voor de performance. E. De weergave van zaken op dezelfde locatie. F. De handelingen die nodig zijn om zaken te koppelen aan een locatie.

1.1.10 Zoeken

Nr.	Omschrijving
E31	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E32	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E33	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
O12	De gemeente Aa en Hunze onderschrijft het belang van het goed en simpel kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. De gemeente ziet het liefste één zoekingang die over alle content zoekt. De zoekfunctie moet intuïtief zijn en de resultaten snel presenteren. De resultaten moeten op relevantie gesorteerd worden en overzichtelijk en herleidbaar gepresenteerd. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en hoe filtering van de zoekresultaten mogelijk is. C. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met het tonen of niet tonen van vertrouwelijke zaken of documenten. D. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. Ga hierbij specifiek in op zoeken op adres. E. Beschrijf hoe er gezorgd wordt dat de resultaten snel gepresenteerd worden in de Oplossing. F. Beschrijf op welke manier de relaties tussen verschillende zaken of objecten in de zoekresultaten worden gepresenteerd.

1.1.11 Klantcontactfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E34	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registeren en af te handelen als gerelateerd aan een zaak. Een klantcontact of terugbelverzoek is direct op naam te zetten.
E35	Binnen de Oplossing is het voor elke gebruiker mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken.
E36	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de klantcontacten en terugbelverzoeken en om (automatisch) een herinnering te sturen bij overschrijding van termijnen.
E37	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
E38	Binnen de Oplossing is het mogelijk om zelf kennisbankitems aan te leggen en te beheren.
O13	De gemeente Aa en Hunze zet het zaaksysteem onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum Aa en Hunze. Zij moeten vanuit één

	Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. Alle contacthistorie wordt getoond bij de klant, zowel van zaken als op zichzelf staande (bel)contacten die geen zaak zijn, beiden geregistreerd in de Oplossing. De klantcontactmedewerkers hebben meerdere zoekingen, via zaak, locatie, object, medewerker en onderwerp. A. Beschrijf op welke wijze een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken; C. Beschrijf het registreren van contactmomenten; D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijv. doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt); E. Beschrijf hoe de gebruikers (ook onderweg) ondersteund worden in de afhandeling van een terugbelverzoek. F. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken. G. Beschrijf het aanmaken van zaken in de KCC module met dezelfde zaakmerken als het zaaksysteem. H. Beschrijf hoe binnen de KCC module worden gezocht in diverse bronnen zoals onze website https://www.aaenhunze.nl
O14	Op het gebied van belastingen wordt samengewerkt met de gemeente Assen en Tynaarlo. De gemeente Aa en Hunze zet het zaaksysteem en de klantcontactfunctionaliteit onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum in Assen. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven voor alle informatie met betrekking tot Belastingen. Alle contacthistorie wordt getoond bij de klant, zowel van zaken als op zichzelf staande (bel)contacten die geen zaak zijn, beiden geregistreerd in de Oplossing. De klantcontactmedewerkers hebben meerdere zoekingen, via zaak, locatie, object, medewerker en onderwerp. A. Geef de functionaliteit aan voor de KCC medewerker in Assen indien hij alleen toegang mag hebben tot specifieke zaken en documenten van de belastingsamenwerking. Voor de beantwoording van deze vraag kan gebruik worden gemaakt van het overzicht in bijlage ...

1.1.12 Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E39	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V of NHR.
E40	De webformulieren maken waar nodig gebruik van DigiD, eIDAS, eHerkenning en een standaard internetbetaaloplossing (Ogone - Ingenico).
E41	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd met de ZTC plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zerocoding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E42	Een ingevuld webformulier kan op de volgende manieren in de Oplossing terechtkomen:

	• in het zaaksysteem; • in e-mailbox(en); • in het zaaksysteem en in e-mailbox(en).
E43	De webformulieren voor de eindgebruikers dienen te voldoen aan de wettelijke verplichte toegankelijkheidseisen op het daarvoor beschreven niveau WCAG 2.1 AA.
O15	De gemeente Aa en Hunze ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. De gemeente Aa en Hunze wil zo toegankelijk mogelijk zijn voor haar burgers. Dat betekent dat de webformulieren toegankelijk moeten zijn op mobiele apparaten. A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen; B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen; C. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant. D. Beschrijf hoe de klant ondersteund wordt in het mobile-first principe. E. Beschrijf hoe een webformulier zelf aan te maken, aan te passen en te verwijderen is zonder tussenkomst van de leverancier. F. Beschrijf hoe een klant de voortgang van het invullen van een formulier kan zien G. Beschrijf hoe een klant zelf een overzicht kan genereren van het ingevulde formulier H. Beschrijf de werking van een automatische ontvangstbevestiging na versturen van een formulier vanuit een zaak of e-mail.

1.1.13 Persoonlijke Internet pagina (PIP)

Nr.	Omschrijving
E44	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) toegankelijk via DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E45	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee bestanden aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
E46	De content die gegenereerd wordt voor de PIP, en dus zichtbaar is voor de eindgebruiker, dient te voldoen aan de wettelijke verplichte toegankelijkheidseisen op het daarvoor beschreven niveau WCAG 2.1 AA.
O16	De gemeente Aa en Hunze ziet de PIP als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat inwoners en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen. Tegelijkertijd ziet de organisatie ook een uitbreiding van PIP's vanuit taakspecifieke applicaties. Hierdoor zullen er meerdere PIP's ontstaan. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van statussen en bestanden; B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak; C. De mogelijkheid om gegevens uit andere taakspecifieke applicaties te tonen. D. De relatie met Mijn.Overheid. E. De beveiliging inzake ingevulde data in PIP-omgeving.

	F. De mogelijkheid voor inwoners en bedrijven om documenten toe te voegen aan lopende zaken.
--	--

1.1.14 Rapportagefunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E47	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf managementrapportages vanuit de Oplossing creëren.
E48	Elke dag/nacht ontvangt de opdrachtgever een dump (metadata) van alle zaken uit het zaaksysteem. Opdrachtnemer kan ieder gewenst formaat aanleveren. Bij voorkeur een Oracle export formaat.
O17	De gemeente Aa en Hunze wil de Oplossing kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast moeten “eigen” rapportages op eenvoudige wijze en zonder technische kennis gecreëerd kunnen worden. Ook al het telefonisch klantcontact moet terug te vinden zijn in de rapportages. De gemeente hecht waarde aan een grafische weergave van deze rapportages. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel sturingsdoeleinden en klantcontactanalyses). D. Beschrijf de mogelijkheid voor eindgebruikers om zelf rapportages te creëren.

1.1.15 Gebruikersvriendelijkheid

Nr.	Omschrijving
E49	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de gemeente Aa en Hunze. De gemeente kan zelf de kleur, stijl en vormgeving aanpassen.
E50	De webformulieren schalen mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
E51	De Oplossing, inclusief de PIP en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele apparaten via aangepaste weergave of responsive design.
O18	Gemeente Aa en Hunze hecht veel waarde aan een gebruiksvriendelijke Oplossing. De gemeente streeft naar een Oplossing met een clean scherm met strakke vormgeving en zonder overbodige informatie voor de eindgebruikers. Ook moet de Oplossing zo intuïtief mogelijk in het gebruik zijn: informatie staat logisch gerangschikt en gemaakte acties kunnen eenvoudig hersteld worden. De Oplossing biedt een duidelijke helpfunctie en de pictogrammen zijn helder en overzichtelijk. De taal van de Oplossing is toegankelijk Nederlands en bevat geen obscure terminologieën. Tot slot biedt de Oplossing de gebruiker een overzicht van recent behandelde zaken zodat veelgebruikte en/of huidige zaken eenvoudig terug te vinden zijn.

	A. Geef inzicht in de design principes die aangehouden worden in de ontwikkeling van de oplossing. B. Beschrijf de visie op gebruiksvriendelijkheid en welke concrete acties de Opdrachtnemer hierop onderneemt. C. Beschrijf de mogelijkheid om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken. D. Beschrijf de mogelijkheid om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan. Kan de interface (bijv. Het startscherm van een gebruiker) worden ingericht met widgets ? Of kunnen menu's bijvoorbeeld worden in -en uitgevouwd? E. Beschrijf de mogelijkheden voor ondersteuning van de gebruiker met meerdere tabbladen in de browser. F. Beschrijf hoe de medewerker gedurende zijn werkzaamheden ondersteund wordt in de handelingen die hij moet uitvoeren, bijvoorbeeld door een helpfunctie.
--	--

1.2 Techniek

1.2.1 Technische architectuur

Nr.	Omschrijving
E52	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
E53	Er wordt minimaal een test -en productieomgeving beschikbaar gesteld. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E54	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E55	De Opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in ISO 27001 t.b.v. informatiebeveiliging en ISO 20000 t.b.v. service management.
E56	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).
E57	Authenticatie verloopt via Azure Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
E58	De Oplossing ondersteunt Azure multi factor authenticatie. Gebruikers kunnen ook buiten hun werkplek/netwerk om inloggen op de Oplossing.
E59	Bij het sturen en ontvangen van e-mails binnen de oplossing wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE, HSTS
E60	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 Aa en Hunze van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt

	meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per maand een rapportage aan van de beschikbaarheid van de oplossing.
E61	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8 MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 300 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 2 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het weergeven van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.
E62	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 24 uur kan bedragen.
O19	De gemeente Aa en Hunze wil goed voorbereid zijn op calamiteiten. Bij een calamiteit wil de gemeente Aa en Hunze zo snel mogelijk de dienstverlening kunnen hervatten met verlies van zo min mogelijk gegevens. De gemeente Aa en Hunze wil graag weten hoe de Opdrachtnemer hier op voorbereid is en de gemeente kan ondersteunen bij calamiteiten. A. Geef hierbij aan hoe wordt omgegaan met calamiteiten en of er een calamiteitenplan aanwezig is. Geef een algemene beschrijving van de beheersmaatregelen uit het calamiteitenplan. B. Geef aan hoe de reconstructie van gegevens gewaarborgd wordt. Ga hierbij ook in op de back-up retentietijden.

1.2.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E63	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 op 10 jaar. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E64	In het kader van ENSIA moeten er rapportagemogelijkheden zijn over de verdeling van lees-en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van autorisatiematrix en kwartaalrapportages.
O20	De gemeente Aa en Hunze hanteert het Informatiebeveiligingsbeleid 2018-2019 en het privacybeleidskader Aa en Hunze. Zie bijlage Informatiebeveiligingsbeleid en bijlage Privacybeleidskader.

	Voor de gemeenten hebben toegangsbeheer, gebruikersbeheer en functiescheiding, momenteel de meeste aandacht. Dit houdt in dat de Opdrachtgever op basis van doelbinding per medewerker kan bepalen welke lees- en schrijfrechten deze persoon krijgt en deze rechten ook gemakkelijk kan muteren of afnemen als de omstandigheden op dat gebied wijzigen. A. Beschrijf hoe de Oplossing aansluit op het informatiebeveiligingsbeleid van de Opdrachtgever. B. Beschrijf de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen en toon de relatie met de AVG. C. Beschrijf op welke manier de Oplossing voorziet in 2-weg authenticatie voor toegang tot de Oplossing buiten de netwerkomgeving. D. Beschrijf hoe en waar de autorisaties in de Oplossing worden geregeld.
--	--

1.2.3 Integratie

Nr.	Omschrijving
E65	De gemeente Aa en Hunze gaat onder andere van de gemeentelijke servicebus (CGS) van PinkRoccade inzetten voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen verlopen voor zover mogelijk via de Servicebus van PinkRoccade.
E66	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen: • GBA-V (op basis van StUF-BG v3.10 via Makelaarsuite PinkRoccade); • BRP (op basis van StUF-BG v3.10 via Makelaarsuite PinkRoccade) • BAG (op basis van StUF-BG v3.10 via Makelaarsuite PinkRoccade); • NHR(op basis van StUF-BG v3.10 via Makelaarsuite PinkRoccade); • MijnOverheid (Berichtenbox en Lopende Zaken); • DigiD; • EIDAS; • eHerkenning; • Ingenico (Ogone); • Azure Active Directory; • Scanvoorziening, Kofax; • iBabs (tweeweg uitwisseling documenten, op een veilige manier); • Xential
O21	De gemeente Aa en Hunze gelooft dat een zaaksysteem breed ingezet kan worden, maar sluit niet uit dat er in toekomst meer koppelingen gewenst zijn. Beschrijf welke van de onderstaande koppelingen u kunt realiseren. Geef aan wat de prijs per koppeling is, eenmalig en jaarlijks, of dat het onderdeel vormt van de aangeboden Oplossing. Geef daarnaast aan op basis van welke standaarden gekoppeld wordt en of er nog functionaliteiten ontbreken of met welke functionaliteiten de koppeling is uitgebreid. De prijzen worden niet meegewogen bij de beoordeling, maar zijn indicatief voor de opdrachtgever. 1. Embrace social intranet; De gemeente wil de (individuele) werkvoorraad tonen via een widget op het intranet. In Embrace staan ook de kenniskaarten die ook benaderbaar moeten zijn via het KCS.

	2. Obsurv; objecten, eenweg richting zaaksysteem; 3. IBurgerzaken (PinkRocade), statussen en documenten, eenweg richting zaaksysteem (op basis van ZaakDMS via Makelaarsuite PinkRocade) voor opslag en vernietiging van documenten; 4. Obi4Wan, zaak starten, eenweg richting zaaksysteem; 5. Horlings en Eerbeek Aeolus, documenten tweeweg richting zaaksysteem. 6. Stroomlijn van Vicrea, kaartlagen, eenweg richting zaaksysteem; 7. Koppeling met het LOS, het zaaksysteem van de Regionale Uitvoerings Dienst (RUD) tweeweg. 8. OLO, tweeweg richting zaaksysteem. 9. I-navigator (eenweg richting zaaksysteem) 10. HTA, vastgoed en begraafplaatsmanager CBM en BAM2020 (tweeweg richting zaaksysteem.) 11. Toekomstig VTH-systeem (tweeweg richting zaaksysteem)
O22	De gemeente Aa en Hunze staat achter het gedachtengoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de gemeente Aa en Hunze langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke wijze uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren. B. Beschrijf de mogelijkheid om de zaak-en documentregistratiecomponent te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen. C. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's/ Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.

1.3 Conversie

1.3.1 Migratie

Nr.	Omschrijving
E67	De Opdrachtnemer verzorgt een totale migratie van alle bestanden van het oude DMS naar het nieuwe DMS. Er mogen daarbij geen afwijkingen zijn opgetreden aan de inhoud, structuur, vorm, authenticiteit, samenhang en ordeningsstructuur van de gemigreerde data. De gemigreerde data in het nieuwe systeem moet toegankelijk, vindbaar en raadpleegbaar zijn
E68	De Opdrachtgever neemt de bij de migratie de bepalingen van de Archiefregeling in acht
O23	De Opdrachtgever garandeert een dataverlies van 0% bij het migreren van het ene systeem naar het andere. Indien deze wens niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer aan te geven hoe groot zij de kans op dataverlies acht en hoe zij omgaat met dataverlies
O24	De Opdrachtgever draagt in het kader van de toegankelijkheid van de documenten zorg voor een kenbare onderscheiding tussen de zaakdossiers uit het oude DMS en de stukken van het nieuwe DMS

1.4 Implementatie

1.4.1 Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E69	De Opdrachtnemer verzorgt een digitale basistraining aan de gehele organisatie. Daarnaast leidt de Opdrachtnemer trainers (t.b.v. eindgebruikers) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden
E70	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Inschrijver en zuster-dochter en moedermaatschappijen).
E71	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de gemeente Aa en Hunze een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de Opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden.
O25	De korte-en lange termijn ambities van de Gemeente Aa en Hunze op het gebied van zaakgericht en digitaal werken kunnen als volgt worden samengevat: Gemeente Aa en Hunze streeft naar een mensgerichte en excellente dienstverlening waarbinnen de klant centraal staat. Hierbij wordt de klant nadrukkelijk betrokken bij de dienstverlening, zodat de afstand tussen gemeente en burger verkleind wordt. Om deze dienstverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, is de gemeente Aa en Hunze sinds 2010 overgestapt op Zaakgericht Werken. De gemeente beschouwt Zaakgericht Werken als een middel en geen doel op zich, en wil waarborgen dat de Oplossing wordt ingezet binnen processen en afdelingen waar het een meerwaarde biedt. Zaakgericht Werken wordt dan ook niet beschouwd als de enige methodiek van informatievastlegging binnen de gemeente. In haar informatiehuishouding houdt de gemeente rekening met het opbouwen van twee soorten klantbeelden: een globaal centraal klantbeeld in het zaaksysteem en een domeinspecifiek gedetailleerd klantbeeld in de backoffice. Het is van belang dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om deze klantbeelden op eenzelfde wijze vast te leggen en dat de Oplossing eenvoudig en duidelijk te raadplegen is voor alle gebruikers. De Organisatie verwacht vanuit haar perspectief dat de Oplossing bijdraagt aan het verwezenlijken van deze ambities. Toch realiseert ze dat hiermee niet alles wordt afgedekt. A. Beschrijf welke additionele kansen u ziet om tegemoet te komen aan de ambities. Geef hierbij aan hoe de opdrachtnemer hierbij kan ondersteunen met de functionaliteit binnen de Oplossing of additionele producten of met de dienstverlening die u als Opdrachtnemer kunt bieden. Geef expliciet aan welke onderdelen al gerealiseerd zijn, welke nog in ontwikkeling zijn en wanneer deze zijn gerealiseerd. Geef daarnaast aan of de beschreven functionaliteit of dienstverlening onderdeel is van de aanbieding.

1.4.2 Specifieke inrichtingen

Nr.	Omschrijving
O26	De gemeente Aa en Hunze werkt al lange tijd met een zaaksysteem. Het digitaal ondertekenen/waarmerken van documenten binnen het huidige zaaksysteem is nu helaas niet mogelijk. Dit betekent dat documenten nog steeds moeten worden geprint, ondertekend en teruggescand. De gemeente wil graag een oplossing voor het compleet digitaal afhandelen van documenten. A. Beschrijf hoe de Oplossing kan voorzien in het ondertekenen van documenten in een zaak. B. Beschrijf of hierbij gebruik wordt gemaakt van een externe partij of dat het is ingebouwd in de Oplossing. C. Geef aan om wat voor soort handtekeningen het gaat. D. Geef aan of er ook meerdere documenten tegelijk kunnen worden ondertekend.

1.4.3 Beheer

Nr.	Omschrijving
E72	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
E73	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.
O27	De gemeente Aa en Hunze heeft de voorkeur voor centraal beheer van alle aanwezige functionaliteiten binnen de Oplossing. Hierbij valt te denken aan het beheer en de inrichting van rollen, profielen, zaaktypen, formulieren, management- en sturingsinformatie, zoekvragen en autorisaties van/op bovengenoemde onderdelen; kortom alles wat geconfigureerd en beheerd moet (kunnen) worden. De gemeente Aa en Hunze verwacht daarbij een duidelijk visie op beheer van de opdrachtnemer en van daaruit duidelijke en eenduidige richtlijnen hoe het beheer door de opdrachtgever in de Oplossing moet worden uitgevoerd met als duidelijke begrenzing wat wél en wat niet door de opdrachtgever dan wel opdrachtnemer kan en mag (moet) worden uitgevoerd. Bij wijzigingen in de Oplossing zal informatie over deze wijziging(en) steeds worden gedeeld met de opdrachtgever. A. Beschrijf waar en op welke wijze autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt en noem expliciet de onderdelen die geautoriseerd kunnen worden en op welke wijze de autorisatie zich presenteert/toont in de Oplossing aan de diverse gebruikersgroepen (bepaalde functionaliteit is niet beschikbaar, gegevens/informatie wordt wel of niet getoond, etc.). B. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory. C. Beschrijf hoe zaaktypen vertrouwelijk gemaakt kunnen worden en beschrijf hoe vertrouwelijkheden werken binnen de oplossing. D. Beschrijf de visie op beheer en inrichting van uw Oplossing. Geef uw advies over hoe de Oplossing het beste beheerd kan worden en welke manier de

	oplossing het beste kan worden ingericht. Geeft daarnaast aan welke gevolgen er zijn als hier van afgeweken word. E. Beschrijf op welke manier uw organisatie de interne beheerorganisatie van de opdrachtgever ondersteund bij deze taken. Ga in op uw rol t.o.v. de beheerders van de opdrachtgever en de middelen ter ondersteuning.
--	---

1.4.4 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving																			
E74	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																			
E75	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.																			
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 wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
Categorie	Omschrijving																			
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																			
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																			
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																			
4	Gebruikers / beheerdersvraag.																			
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																		
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur																		
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.																		

	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie															
	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week															
Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een bonus/malus regeling in werking.																		
<table><tr><td>Categorie</td><td>Aantal</td><td>Boete</td></tr><tr><td>1</td><td>Twee of meer per maand</td><td>50 % van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>2</td><td>Vijf of meer per maand</td><td>50 % van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>3</td><td>Twee of meer per maand</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>4</td><td>Vijf of meer per jaar</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr></table>				Categorie	Aantal	Boete	1	Twee of meer per maand	50 % van de maandelijkse kosten	2	Vijf of meer per maand	50 % van de maandelijkse kosten	3	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten	4	Vijf of meer per jaar	25% van de maandelijkse kosten
Categorie	Aantal	Boete																
1	Twee of meer per maand	50 % van de maandelijkse kosten																
2	Vijf of meer per maand	50 % van de maandelijkse kosten																
3	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten																
4	Vijf of meer per jaar	25% van de maandelijkse kosten																
Wanneer er in een volledig jaar geen categorie 1 verstoring optreedt ontvangt de opdrachtgever een bedrag gelijk aan 50% respectievelijk 25% van de hostingskosten van één maand als extra bonus. De verrekening van de bonus vindt plaats aan de start van het nieuwe jaar.																		
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. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasementen worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland.																	

1.4.5 Doorontwikkeling en exit strategie

Nr.	Omschrijving
E78	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
O28	De gemeente Aa en Hunze wil graag actief betrokken worden bij de doorontwikkeling van de oplossing. Aa en Hunze hecht waarde aan een zelfstandig opererende gebruikersvereniging die verzoeken tot wijzigingen kan indienen (die later gerealiseerd kunnen worden) of aan een online platform om contact te hebben met de Opdrachtnemer en andere klanten van dezelfde Oplossing. Om dit te faciliteren worden door Opdrachtnemer hiervoor gebruikersdagen of –groepen georganiseerd zodat ervaringen uitgewisseld kunnen worden.

	De gemeente Aa en Hunze wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden, zodat de functionaliteit behouden kan blijven. A. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer haar klanten betreft bij de doorontwikkeling (wijzigingen, testen en accepteren). Denk daarbij bijvoorbeeld aan de frequentie van de contactmomenten en de mogelijkheden van een online platform. Geef bovendien aan op welke manier de wensen van de klant worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de klant teruggekoppeld wordt. 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 van de Opdrachtgever naar een nieuwe opdrachtnemer binnen drie maanden na verzoek tot overdracht en het gestelde in Artikel 22.1 van de GIBIT.
--	---

Met het indienen van de offerte verklaard rechtsgeldig ondergetekende namens de inschrijver te voldoen aan de gestelde eisen in deze bijlage en de wensen heeft uitgewerkt conform de bijlage Indeling Uitwerking van wensen heeft uitgewerkt.

Inschrijver:

Naam:

Datum:

Handtekening: