



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Bijlage P: Programma van Eisen en Wensen 'Algemeen'
Zaaksuite DOWR gemeenten

Finale versie 1.2
d.d. 26 augustus 2013

De eisen beantwoordt u door gebruik te maken van bijlage H, conformiteitenlijst Algemeen.

De afkortingen in deze bijlage worden toegelicht in het beschrijvend document.

Per wens gebruikt u maximaal ½ A4 voor de beantwoording, tenzij anders aangegeven.

Multigemeente

Nr.	Type	Omschrijving
E001	Eis	U dient in het eerste kwartaal van 2014 een basisinstallatie op te leveren.
	W3	Beschrijf hoe de oplossing een multigemeente oplossing aanbiedt (zie pagina 11 Beschrijvend Document). Ga specifiek in en geef een toelichting op onderstaande elementen: - Verschillende lay-out, logo's formulieren en brieven; - tonen van informatie; - routing van taken; - inrichting/uitwisseling van zaaktypen en processen; - autorisatie op basis van rollen tot transacties en gegevens; - uitwisseling met ketenpartners; - archiveringsproces; - bouw zakenmagazijn en gegevensmagazijn; - managementinformatie per gemeente; - classificatieschema per gemeente. Max. 2 A4.

Juridisch

Nr.	Type	Omschrijving
E002	Eis	Producten van derden, inclusief open source, die worden gebruikt in de aangeboden oplossing worden door inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
E003	Eis	Inschrijver gaat akkoord dat, ongeacht de leveringsvorm, de gemeente Deventer contractpartij is en de software beschikbaar mag stellen aan de gemeenten Olst-Wijhe en Raalte en haar medewerkers.
E004	Eis	Indien uw oplossing geen SaaS oplossing is, zal de software in een centraal datacenter worden geïnstalleerd. Van daaruit zal het beschikbaar worden gesteld aan de gebruikers binnen de drie gemeenten. U dient te bevestigen dat uw licentiemodel hier onvoorwaardelijk op aansluit.
E005	Eis	Inschrijver gaat akkoord dat in aanvulling op art. 11 ARBIT de Gemeente zich het recht voorbehoud om tijdens de Acceptatie, bepaalde tests door derden te laten uitvoeren. De Inschrijver zal hier zijn volledige medewerking aan verlenen.

Juridisch in geval van SaaS aanbidding

Nr.	Type waardering	Omschrijving eis dan wel voorwaarde
E006	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen, zoals opgenomen in de ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (deel 1 en 2, januari 2012 van het Nationaal Cyber Security Centrum) met classificatie "hoog".
E007	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie zelf zal voldoen en volledige medewerking aan Opdrachtgever zal verlenen om te voldoen aan de relevante standaarden welke voortvloeien uit de 'pas toe of leg uit'-lijst welke zijn gepubliceerd op https://lijsten.forumstandaardisatie.nl . Dit geldt eveneens voor nieuwe standaarden die in de toekomst onderdeel uitmaken van deze lijst.
E008	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie interoperabele (open standaarden) exportformaten biedt voor alle gegevens opgeslagen in de cloud (SaaS-dienst).
E009	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie Opdrachtgever zelf de mogelijkheid (als gebruiker van de SaaS-dienst) biedt gegevens te exporteren. Hierbij is het noodzakelijk dat Opdrachtgever de hiervoor benodigde documentatie krijgt, zodat Opdrachtgever in staat is om op basis van deze documentatie te allen tijde de gegevens te exporteren.
E010	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie passende maatregelen heeft getroffen om incidenten, bijv. (D)Dos aanval, te stoppen en of te beperken. Eventuele daar aan verbonden kosten zijn integraal onderdeel van de EPIJ prijs. Beschrijf in max 1 A4 de getroffen maatregelen
E011	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie het uitvoeren van digitaal (forensisch) onderzoek en audits door (externe) auditors van Opdrachtgever toestaat. Hoe gaan uw toeleveranciers / ketenpartners hiermee om? Beschrijf in max 1 A4.
E012	Eis	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om na te gaan of Opdrachtnemer voldoet aan het bepaalde in deze overeenkomst en zal haar of een daartoe door Opdrachtgever aangewezen derde zo nodig toegang verlenen tot haar gebouwen en systemen.
E013	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie eventuele beveiligingsincidenten direct aan Opdrachtgever zal rapporteren.
E014	Eis	Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle inbreuken. Dit overzicht bevat in elk geval de feiten en de (persoons)gegevens welke het betreft
E015	Eis	Dien een actueel overzicht in van partners (onderaannemers) waarmee u als Opdrachtnemer samenwerkt en welke beschikken over een bewerkovereenkomst. Beschrijf hoe u ervoor zorg draagt dat deze partners voldoen aan de wet- en regelgeving.
E016	Eis	Opdrachtnemer zal alle door Opdrachtgever gevraagde medewerking en informatie verschaffen die nodig is om te voldoen aan een verzoek van een betrokkene met betrekking tot de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens of om te voldoen aan verzoek van de toezichthoudende autoriteiten.
E017	Eis	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden als gevolg van de niet naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens, Telecommunicatiewet en door Opdrachtnemer van het bepaalde in deze overeenkomst en zal aan Opdrachtgever alle in verband daarmee geleden schade en gemaakte kosten vergoeden, waaronder eventueel van overheidswege opgelegde boetes en de kosten van het voeren van

		verweer tegen klachten.
E018	Eis	Opdrachtnemer zal voldoen aan alle op hem op grond van wet- en regelgeving ter zake van Persoonsgegevens rustende verplichtingen en zal alle door Opdrachtgever gevraagde informatie en medewerking verschaffen die nodig is om te voldoen aan de verplichtingen van Opdrachtgever ter zake, waaronder maar niet beperkt tot eventuele wijziging van deze overeenkomst in verband met de toekomstige wetgeving ten aanzien van de verplichte melding van datalekken
E019	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie en partners (onderaannemers) in staat en bereid zijn te garanderen dat gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de EER verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de EER uitgesloten is.
E020	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie indien de technische karakteristieken van een transmissiemedium zoals internet een dergelijke garantie onmogelijk maken, de transmissie van gegevens uitsluitend versleuteld zal plaatsvinden waarbij voor de versleuteling geavanceerde (zijnde minstens zo geavanceerd als in de markt gebruikelijk) technieken gebruik zullen worden.
E021	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie nooit persoonsgegevens, die u uit hoofde van een dienstverleningsovereenkomst met de aanbestedende dienst verwerkt, zult verstrekken aan partijen (met inbegrip van overheden) buiten de EER en landen die door de Europese Commissie niet zijn erkend als landen met een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens anders dan met voorafgaande ondubbelzinnige schriftelijke toestemming van aanbestedende dienst of betrokkene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben?
E022	Eis	Opdrachtgever kan op grond van art. 23.1 ARBIT voorwaarden verbinden aan het gebruik door opdrachtnemer van de diensten van derden. De toeleveranciers van Opdrachtnemer moeten in dat kader kunnen verklaren dat zij, bij een eventueel faillissement van de Opdrachtnemer of vanwege een andere situatie waarin de Opdrachtnemer zijn SaaS-dienst niet kan continueren, bereid zijn om tegen tussen dienstverlener en toeleverancier overeengekomen vergoeding te blijven leveren voor de duur van 6 tot 12 maanden.
E023	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie beschikt over een continuïteitsplan. Dit plan dient na gunning door de Wederpartijen aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Het continuïteitsplan dient helder uit te leggen op welke manier Opdrachtnemer de continuïteit van haar voor de SaaS-dienst essentiële (intellectuele) eigendommen heeft gewaarborgd en dient helder de richtlijnen, rollen en verantwoordelijkheden, procedures, communicatieprocessen en testbenaderingen te beschrijven voor de situaties waarin zich een calamiteit voordoet die de continuïteit van de dienstverlening bedreigt.
E024	Eis	U dient te bevestigen dat indien uw organisatie toegang vanaf het publieke internet mogelijk maakt, de authenticatie beveiligd is met OTP (One Time Password) dat in gebruik is binnen DOWR. De techniek is gebaseerd op het radius protocol.
E025	Eis	U dient te bevestigen dat indien de applicatie benadert wordt via het interne DOWR netwerk, OTP niet gebruikt wordt.
E026	Eis	U dient te bevestigen dat gebruikers-authenticatie gekoppeld moet zijn aan de AD van het DOWR domein (Single user database) de voorkeur is een volledig Single Sign On proces.
E027	Eis	U dient te bevestigen dat in het geval van een shared omgeving, de data niet door derden, die dezelfde shared omgeving gebruiken, benaderd kunnen worden

E028	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie geen volledig transparante VPN tunnel aanbiedt. Verbinding met de Cloud leverancier mag via publiek internet of VPN. Voor VPN worden alleen de benodigde poorten opengezet.
E029	Eis	U dient te bevestigen dat restore voor zowel item-level als een complete restore mogelijk moet zijn.
E030	Eis	U dient te bevestigen dat restore testen minimaal 1x per half jaar plaatsvinden.
E031	Eis	U dient te bevestigen dat rapportage van de back-up en restore testen worden meegeleverd met de SLA rapportage.
E032	Eis	U dient vooraf de minimale , gemiddelde en maximale bandbreedte per gebruiker aan te geven
E033	Eis	U dient te bevestigen dat bij acceptatie een nulmeting van de performance plaatst als referentie kader
E034	Eis	U dient te bevestigen dat periodiek de performance getoetst wordt waarbij de resultaten worden vergeleken met de nulmeting. Bij klachten kan ook op ad hoc basis de performance getoetst worden.
E035	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie minimaal een test en een productie omgeving biedt heeft waar Opdrachtgever kosteloos gebruik van mag maken.
E036	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie op aanvraag data via een fysiek (markt gangbaar) medium aan kan leveren aan Opdrachtgever
E037	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie na afloop van de looptijd of bij tussentijdse ontbinding van de overeenkomst kosteloos en onvoorwaardelijk medewerking verleend aan de exit strategie. Na gunning zullen Partijen de inhoud van deze strategie vaststellen.
E038	Eis	Opdrachtgever dient de data te leveren aan Opdrachtgever in een door Opdrachtgever op te geven formaat op een gangbare digitale drager dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar nieuw systeem op eerste verzoek van Opdrachtgever gedurende de SaaS-dienstverlening én uit eigen beweging bij het einde van de SaaS-dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie en of levering van de data, dient Opdrachtnemer op het eerste verzoek van Opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens
E039	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie de SaaS-dienstverlening slechts met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever uitbestedt aan een derde. Opdrachtgever kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.
E040	Eis	Partijen komen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van de (intellectuele) eigendomsrechten welke rusten op data ingevoerd door Opdrachtgever en/of andere eindgebruikers bij het gebruik van de SaaS-dienst of aangeleverd ten behoeve van de SaaS-dienst. Voor zover er geen (intellectuele) eigendomsrechten op de data rusten, komen Partijen overeen dat Opdrachtgever rechthebbende is en blijft van alle ingevoerde of aangeleverde data en dat de data nimmer Opdrachtnemer toekomt.
E041	Eis	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtnemer of de continuïteit van de uitvoering van de SaaS-dienst in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk ter goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de SaaS-dienst en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de SaaS-dienstverlening te waarborgen

DigiD audit

E042	Eis	U dient te bevestigen dat uw organisatie aan Opdrachtgever zijn volledige medewerking zal verlenen bij het uitvoeren van een het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD, waarbij dit assessment zal worden uitgevoerd door een door Opdrachtgever ingeschakelde auditor. Of Opdrachtnemer moet een Third Party Mededeling overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen.
------	-----	---

Huur en onderhoud

Nr.	Type	Omschrijving
W001	W3	DOWR wenst inzicht in de geïncorporeerde software in de door u aangeboden oplossing. Inschrijver wordt verzocht om in een overzicht per betreffend softwaredeel aan te geven o.v.v.: naam, versie, rechthebbende. Max. 1 A4.
W002	W2	Geef aan welke software van derden voorwaardelijk is als onderdeel van de infrastructuur die het deployment van uw softwarepakket faciliteert en niet is inbegrepen in de aangeboden levering. Geef aan wat de naam van het product is, alsmede de naam van de leverancier.

Service en Onderhoud

DOWR hanteert de volgende beschrijvingen als het gaat om incidenten. U wordt verzocht om in uw beantwoording dit als uitgangspunt te hanteren.

Urgentie	Omschrijving
Hoog	Bedrijfskritische processen kunnen niet meer worden uitgevoerd.
Midden	Ondersteunende processen kunnen niet of niet goed meer worden uitgevoerd.
Laag	Bedrijfskritische of ondersteunende processen ondervinden enige hinder.

Impact	Omschrijving
Hoog	Een belangrijk aantal medewerkers is niet in staat hun reguliere werkzaamheden uit te voeren (organisatie heeft er last van).
Midden	Voor het incident is een work-around, al dan niet handmatig, beschikbaar. Enkele medewerkers zijn niet in staat hun reguliere werkzaamheden op standaardwijze uit te voeren (afdeling heeft er last van).
Laag	Het bedrijfsproces ondervindt niet op korte termijn (opnieuw) hinder van het incident (medewerker heeft er last van).

Prioriteit		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	Prio 1	Prio 2	Prio 3
	Midden	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Laag	Prio 3	Prio 4	Prio 4

Nr.	Type	Omschrijving
E043	Eis	De dienstverlening ter zake van ondersteuning van de gemeenten bij het gebruik en beheer van de software is in de aangeboden prijs inbegrepen en omvat tenminste: Helpdesk (openingstijden 07.30 tot 17.30 uur)

		• 1^e lijns ondersteuning; direct antwoord op relatief eenvoudige vragen • 2^e lijns ondersteuning; onderzoek en antwoord door een specialist bij complexere vragen • 3^e lijns ondersteuning; onderzoek en antwoord door een software engineer met ruime ervaring op het gebied van technisch pakketbeheer bij de leverancier • Preventief onderhoud; fouten en onvolkomenheden herstellen ook als ze bij DOWR nog niet zijn opgetreden • Correctief onderhoud; fouten en onvolkomenheden zowel voorlopig (work around of PTF) als definitief herstellen • Beschikbaar stellen van alle nieuwe versies, releases en upgrades van de softwarepakketten ongeacht de aanleiding daartoe (zoals gebruikersoverleg, betaald maatwerk voor andere partijen, wetswijzigingen, nieuwe wetten etc.)
W003	W1	Beschrijf uw Incidentmanagement procedure inclusief response en oplostijden. Tevens de randvoorwaardelijke eisen die u daarbij stelt aan DOWR.
W004	W1	Beschrijf uw Changemanagement procedure en de randvoorwaardelijke eisen die u daarbij stelt aan DOWR.
E043	Eis	Er zal structureel standaard rapportage over de dienstverlening geleverd worden aan DOWR. Maatwerk rapportage wordt alleen op verzoek en in overleg geleverd. Er zal standaard maandelijks gerapporteerd worden aan de klantvertegenwoordiger over; • Aantal meldingen ontvangen • % SLA behaald t.o.v. norm • Gemiddelde doorlooptijd t.o.v. norm Gespecificeerd voor; • Incidenten • Informatievragen en standaard wijzigingen (Service Requests) • Niet standaard wijzigingen (RFC) De maandelijksse rapportage bevat eveneens een analyse, een trend weergave en conclusies over bovenstaand. De incidenten met Prio 1 en 2 zullen apart weergegeven worden in een MIR (major incident report). De rapportage bevat tevens informatie over het aantal uitgebrachte en in behandeling zijnde adviezen vanuit Informatie Management. Van projecten zal de status gerapporteerd worden in een "stoplichten" rapportage. Meldingen m.b.t. incidenten, problems en changes die SLA termijnen overschreden hebben Incidenten Meldingsnummer x Reden van de afwijking Op welke manier wordt dit in de toekomst voorkomen Problems Meldingsnummer x Reden van de afwijking Op welke manier wordt dit in de toekomst voorkomen

		Changes Meldingsnummer x Reden van de change (indien van toepassing) bij SaaS zal er structureel een standaard rapportage over de dienstverlening geleverd worden aan en rapporteert u, naast bovenstaande items over: Beschikbaarheid per maand achteraf ten opzichte van het gemiddelde over de afgelopen 12 maanden De reden van de afwijking van de beschikbaarheid
W005	W1	Beschrijf in max. 1 A4 hoe uw onderneming het accountmanagement invult voor klanten met een omvang vergelijkbaar met de gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. Geef hierbij aan of u unieke aanspreekpunten heeft voor deze klanten en de functie(niveau)s die u daarbij inzet
W006	W2	Beschrijf uw escalatieprocedure gerelateerd aan de prioritering definities zoals hierboven aangegeven, inclusief betrokkenheid van uw directie.
W007	W1	Geef aan welke tool u gebruikt voor uw servicedesk en beschrijf welke koppelingen aanwezig zijn naar dergelijke pakketten
W008	W3	DOWR vinden een duidelijk en goed werkbaar incident en problem afhandeling proces van groot belang met heldere wederzijdse verwachtingspatronen. Deze processen kunnen per leverancier sterk verschillen en daarom verzoeken DOWR u dit proces hier te schetsen (kort en krachtig zonder verwijzingen) met onderscheid tussen incidentsoorten als het proces daardoor afwijkt Max. 1 A4.
W009	W1	Beschrijf het releasebeleid van de (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing voor wat betreft (major- en minor)releases, patches en dergelijke. Voeg bovendien een releaseplanning cq. roadmap bij met alle geplande updates, releases, etc. van de (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing voor de komende 1 à 2 jaar, inclusief eventuele uitfasering en/of vervanging van (onderdelen van) applicaties. Indien (onderdelen van) de aangeboden Oplossing wordt/worden geleverd door verschillende partijen: beschrijf hoe u in de toekomst de functioneel/technische interoperabiliteit tussen deze onderdelen denkt te garanderen, alsook de commercieel/juridische 'interoperabiliteit' tussen deze partijen. Geef bij Open Source Software indien van toepassing ook aan welke commerciële partij(en) betrokken is/zijn bij de ondersteuning daarvan, inclusief de wijze waarop de regie geregeld is en continuïteit gegarandeerd kan worden. Max. 1 A4.
W010	W1	Beschrijf de eventuele (in)formele gebruikersgroepen en actieve communities voor ondersteuning van eindgebruikers en/of ontwikkelaars voor de (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing, inclusief de wijze waarop kennis en ervaring wordt uitgewisseld - zoals openbaar en/of besloten, online (via fora, kennisbanken en dergelijke) en/of offline, etc.
W011	W2	DOWR vinden een goed georganiseerd gebruikersoverleg van belang dat aantoonbare invloed heeft op de innovatie en aanpassing van het softwarepakket en een platform is voor het delen van best practices. Daarom verzoeken wij u te schetsen hoe u, of uw gebruikersvereniging samen met u, dergelijk overleg heeft gestructureerd. Tevens aangeven welke rechten en plichten daarbij van toepassing zijn voor enerzijds u als leverancier en anderzijds de (al dan niet verenigde) gemeentelijke klant en

		of dit in een overeenkomst is geregeld. Schets ook de kosten verbonden aan deelname alsmede het aantal medewerkers dat deel kan nemen aan dit overleg, de overlegfrequentie en daarvoor benodigde tijdbesteding.
--	--	--

Beheer en ondersteuning

Nr.	Type	Omschrijving
W012	W3	DOWR vinden het belangrijk dat er ook na de implementatie sprake is van een duidelijke taakverdeling tussen de gemeente en de leverancier, waarbij ook aandacht wordt besteed aan de wenselijke competenties en tijdbesteding. Beschrijf per taak de opsomming van de beheertaken in relatie tot het softwarepakket waarbij u per taak vermeldt: • Wie deze taak moet vervullen (gemeente of leverancier). • Welke competenties daarbij van belang zijn (zoals kennis en jaren ervaring). • Hoeveel uur per maand gemiddeld aan deze taak wordt besteed (op basis van ervaringscijfers bij andere gemeenten). • Welke betrokkenheid deze functionaris idealiter bij het implementatieproject heeft (gehad). Max. 2 A4.
W013	W3	Het is niet gewenst dat in het systeem op meerdere plekken dezelfde gegevens moeten worden ingevoerd, waaronder interne en externe medewerkers, autorisaties en zaaktypes. Beschrijf op welke wijze u dit in uw systeem heeft ondervangen. Max. 1 A4.
W014	W3	Beschrijf op welke wijze in uw oplossing alle systeemmeldingen aan eindgebruikers inclusief reden zijn opgesteld in begrijpelijk Nederlands.
W015	W2	Beschrijf op welke wijze in uw oplossing functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd.
W016	W3	Beschrijf op welke wijze in uw oplossing de functionaliteiten en beschikbare hulpmiddelen voor wat betreft het functioneel beheer van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing. Besteed hierbij onder meer aandacht aan de beheerinterface(s), beschikbare (beheer-, rapportage-, monitoring- en analyse)tools. Max. 2 A4.
W017	W1	Beschrijf op welke wijze in uw oplossing voor de (verschillen onderdelen van) de aangeboden Oplossing een online helpfunctie beschikbaar is ten behoeve van functioneel beheerders. Max. 1 A4.
W018	W3	Beschrijf op welke wijze in uw oplossing de helptekst functionaliteit in de oplossing alleen ingaat op de functionaliteit die op dat moment zichtbaar is in het scherm van de gebruiker. Max. 1 A4.
W019	W2	Beschrijf op welke wijze in uw oplossing aan een gebruiker meerdere rollen toegekend kunnen worden en de gebruikers kunnen switchen naar een andere rol zonder opnieuw te hoeven inloggen. Max. 1 A4.
W020	W1	Beschrijf of het mogelijk is dat een gebruiker ziet (zonder een handeling het hoeven verrichten) dat een andere gebruiker op dezelfde pagina actief is

		(met betrekking tot content die te wijzigen is)
W021	W2	Beschrijf op welke wijze uw oplossing onderscheid maakt tussen de omgevingen (Acceptatie, Productie en Les). Beschrijf hoe de oplossing duidelijk visueel (bv door kleurstelling) verschil weergeeft tussen de aangeboden omgevingen
W022	W2	Beschrijf het proces (kort en krachtig zonder verwijzingen) van de aanpak van het doorvoeren van een nieuwe release (ook in een hosting omgeving). Inclusief beschrijving van de noodzakelijke maatregelen zoals een testomgeving, tot en met de volledige vrijgave van de nieuwe release. U dient tevens duidelijk te maken op welke requirements u de nieuwe release zelf altijd toetst en welke test(s) de gemeentelijke klant moet uitvoeren. Max. 1 A4.
W023	W2	DOWR hechten belang aan vrijheid bij het tijdstip waarop we een nieuwe release vrijgeven voor productiedoelinden en willen daarbij zo min mogelijk inboeten op ondersteuning door de leverancier. Daarom verzoeken DOWR u te beschrijven welke servicelevels van toepassing zijn op de meest recent aan klanten beschikbaar gestelde release (release n), welke servicelevels op release n-1 en welke servicelevels op release n-2. Max. 1 A4.

Implementatie Plan van Aanpak

Nr.	Type	Omschrijving
E044	Eis	U dient een gedetailleerd concept implementatieplan toe te voegen aan uw inschrijving
W024	W3	Voor het opstellen van uw concept implementatieplan baseert u zich op alle beschikbaar gestelde documentatie in deze Europese aanbesteding. Specifiek dient u als kader voor dit plan de toelichting van het begrip 'basisimplementatie' (zie beschrijvend document, definities, begrippen en afkortingen) als uitgangspunt te hanteren. In dit implementatieplan houdt u de volgende hoofdstukindeling aan: Per hoofdstuk wordt aangegeven op welke wegingsfactor van toepassing is. 1) Inleiding W1 (W025.01) 2) Visie op projectaanpak, W1 (W025.02) 3) Implementatie: inclusief installatie, integratie, configuratie, migratie, testen, Acceptatie, het in productie gaan W3 (W025.03) 4) Inrichten beheer W2 (W025.04) 5) Cursussen en trainingen: key users, beheer, gebruikers W3 (W025.05) 6) Planning: inclusief mijlpalen, deliverables, go/no momenten, in te zetten personeel en rollen Opdrachtnemer en Opdrachtgever W2 (W025.06) 7) Governance: rollen, taken, verantwoordelijkheden, etc W3 (W025.07) 8) CV's projectleider en key projectteamleden W2 (W025.08) Alle in te zetten medewerkers zijn gespecialiseerd in het gemeentelijke midoffice domein en hebben minimaal 2 jaar relevante ervaring met de werking van de aangeboden software. 9) Risicodossier; W3 (W025.09) Wat zijn volgens u de meest kritieke succes- en faalfactoren aan de zijde van opdrachtnemer resp. opdrachtgever bij een implementatieproject? Lever bij het implementatieplan hiervoor een risicodossier. Dit dossier is gebaseerd op de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en de ervaringen van u als

		leverancier bij dergelijke implementatietrajecten. 10) Conversie en Migratie W3 (W025.10) Beschrijf zo specifiek mogelijk hoe u omgaat met migratie cq. conversie van gegevens uit: Deventer Mozart 4.3 (wordt in de zomer in productie genomen) Meridio 5.2.0.28 (wordt na de zomer in productie genomen) Raalte Suite4Publieksdiensten 2.7 Suite4Documentmanagement 2.7 Olst-Wijhe Corsa 2011.4. Maak daarbij onderscheid tussen afgehandelde en lopende zaken, alsook tussen zaken met en zonder elektronische documenten in het betreffende dossier. M.u.v .van CV Max 20 A4
--	--	---

Training en documentatie

Nr.	Type	Omschrijving
W025	W2	Training (gebruiker en beheerders) Beschrijf de beschikbare trainingen voor (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing. Maak in uw beantwoording onderscheid tussen de functies: - KCC-medewerker. - Behandelaar. - Recordmanager. Maak in uw beantwoording onderscheid tussen de rollen (beheerders): - Functioneel beheerder - Technisch applicatie beheerder Vermeld hierbij steeds de duur (aantal dagen / sessies, inclusief eventuele voorbereiding), opzet en inhoud van de training, eventuele mogelijkheden voor certificering, het maximumaantal deelnemers per training en dergelijke. Alle opleidingen vinden plaats op een nader te bepalen locatie van DOWR. Muv bijlage (n) Max 4 A4
W026	W3	De volledige documentatie van alle API's van (alle onderdelen van) de aangeboden Oplossing maakt onderdeel uit van de levering. NB: nieuwe releases van (onderdelen van) de aangeboden Oplossing worden voorzien van geactualiseerde documentatie voor wat betreft API's. Overzicht van de API's op 1 A4. Verder kunt u standaard documentatie bijvoegen

W027	W1	De Gemeente krijgt desgevraagd inzicht in het volledig gedocumenteerde, integrale datamodel van de aangeboden Oplossing, evenals de volledig gedocumenteerde, individuele datamodellen van de verschillende onderdelen daarvan. Beschrijf op welke wijze deze verkregen kan worden.
W028	W1	Beschrijf de beschikbare documentatie voor (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing en maak daarbij - indien van toepassing - onderscheid tussen de rollen eindgebruiker en functioneel beheerder. Vermeld hierbij steeds of de documentatie generiek en/of specifiek is, in welke taal en vorm deze beschikbaar is (online, elektronisch, hardcopy, etc), eventuele zoekfuncties en de contextgevoeligheid daarvan, eventuele mogelijkheden voor het gebruik van wizards en dergelijke, of alle major- en minorversies van de software voor die rol van documentatie worden voorzien en dergelijke. Opsomming op max. 1 A4.

Koppelingen en integratie

Nr.	Type	Omschrijving
E044	Eis	De Oplossing bevat een Acceptatie-, Productie- en Lesomgeving (APL).
W029	W3	Beschrijf (schematisch) het transitieproces tussen de Acceptatie-, en Productie- en Lesomgeving, inclusief een voorbeeld. Max. 3 A4.
E045	Eis	Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing hoeven zich slechts eenmalig te authenticeren om toegang te hebben tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing.
W030	W3	Beschrijf de Multi-gemeente autorisatiemogelijkheden. Denk hierbij onder meer aan het rollen- en rechtenmodel met betrekking tot de verschillende 'elementen' waaraan rechten kunnen worden toegewezen (zoals zaken (rechten per zaaktype), rechten op basis van kenmerken van een zaak, toewijsrechten, recordmanagementrechten, functioneel beheerrechten etc), mede in het licht van geheimhouding en doelbinding. Beschrijf hierbij bovendien de mogelijkheden voor wat betreft het overerven, delegeren en kopiëren van rollen en rechten en het gebruik van autorisatiematrices (zogenoeten 'Access Control Lists' of ACL's). Max. 5 A4.
W031	W3	Beschrijf de functionaliteiten van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing met betrekking tot het 'loggen' van (pogingen tot) opvragingen (inclusief zoekopdrachten), inzagen (inclusief printen), invoeringen, wijzigingen en verwijderingen door gebruikers en applicaties (zoals berichtuitwisseling), waarbij tenminste wordt bijgehouden wie (welke gebruiker / applicatie) wanneer (datum / tijd) wat (welk(e) Document, Kenmerk, notitie, etc.) heeft ingezien, ingevoerd, gewijzigd, verwijderd, etc, inclusief de eventuele wijzigingen (wat er precies is gewijzigd). Indien informatie definitief worden verwijderd, blijft er op metadata niveau voldoende informatie beschikbaar om dit te traceren. Max. 2 A4.

Functioneel & technische rapportage

Nr.	Type	Omschrijving
E046	Eis	Indien de oplossing SaaS functionaliteit kent wordt over de beschikbaarheid eens keer per kwartaal gerapporteerd

ICT onsite

Nr.	Type	Omschrijving
E047	Eis	Uw oplossing past onvoorwaardelijk op/bij de DOWR architectuur en infrastructuur zoals gespecificeerd in bijlage I en de door u aangeboden software kan daarop worden geïnstalleerd en verwerkt zonder dat de beschreven softwareomgeving hoeft te worden uitgebreid.