

Programma van eisen en wensen

Europese openbare aanbesteding VTH applicatie



RUD Utrecht

Kenmerk 2021/TN 296004

Inhoudsopgave

1	Basis functionaliteiten	3
2	Procesondersteuning.....	5
2.1	Behandelprocessen	5
2.2	Zaakgericht werken	10
2.3	Rapportage en dashboards	15
3	DMS en documentcreatie.....	17
4	Zoekfunctionaliteit	19
5	Portaalfunctionaliteit	20
6	Grafische viewer	22
7	Technische architectuur	23
8	Integratie en samenwerking met kernapplicatie 's.....	28
9	Functionele en technische Koppelingen	33
10	Applicatie Beheer en doorontwikkeling	35
11	Functioneel Beheer	36
12	Implementatie	38
13	Service Level Agreement	39

1 Basis functionaliteiten

De RUD Utrecht (Opdrachtgever) is op zoek naar een nieuw VTH/zaaksysteem (Oplossing) waarbinnen de medewerkers van de betrokken afdelingen al hun dagelijkse werkzaamheden m.b.t. Vergunningverlening, Toezicht, Handhaving, Juridische Zaken en Advisering kunnen afhandelen.

Daarbij wordt gefaseerd gewerkt aan implementatie van de wettelijke verplichtingen die (ook) de Omgevingswet per 1-1-2022 bevoegde gezagen oplegt. Daarbij speelt het landelijke Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO-LV) een belangrijke rol. Er zullen vanuit de informatievoorziening van alle overheidsorganisaties koppeling(en) moeten worden gemaakt met het DSO-LV om ervoor te zorgen dat in het DSO-LV te allen tijde een actueel beeld bestaat en/of dat actuele beeld wordt gebruikt in de processen die de diverse bevoegde gezagen (overheidsorganisaties) uitvoeren m.b.t. de fysieke leefomgeving (zoals planologische processen, Vergunningverlening, Toezicht, Handhaving, advisering etc.). Afspraken tussen de verschillende bevoegde gezagen moeten vastgelegd worden, zodat het proces goed gecoördineerd verloopt en bij het opstellen van een besluit dit leidt tot een congruent geheel. De afspraken zijn (onder meer) vastgelegd in de Product- en Dienstencatalogus (PDC) Omgevingswet.

Als uitvoeringsorganisatie van bevoegde gezagen in de regio Utrecht voert Opdrachtgever een aantal specifieke taken uit.

A.1	Ondersteuning De Oplossing wordt geleverd als een SaaS applicatie die ondersteuning biedt bij de uitvoering van: A. De VTH processen die vanaf 1-1-2022 onder de Omgevingswet vallen en zoals beschreven op GEMMA Online ¹ B. De huidige wettelijke VTH processen: <ul style="list-style-type: none">• Vooroverleg• Meldingen en verzoeken• Vergunningverlening• Toezicht• Handhaving• Juridische Zaken• Advisering C. De VTH processen die (nog) niet onder de Omgevingswet vallen. D. De specifieke 'op maat' gemaakte zaakgerichte behandelprocessen E. De zaaktypencatalogus (ZTC en i-ZTC) van de VNG ² en PIKO ³ F. De producten- en diensten catalogus (i-PDC) Omgevingswet ⁴	Eis
-----	---	-----

¹ https://www.gemmaonline.nl/index.php/Bedrijfsprocessen_omgevingswet#Lijst_van_bedrijfsprocessen

² https://omgevingswet.wiki/bin/view/Zaaktypecatalogi/CAT_970a2kKoeuKy8/zaaktype/?view=zaaktype

³ <https://omgevingswet.wiki/bin/view/360/>

⁴ <https://omgevingswet.wiki/bin/view/360/>

A.2	Standaarden De Oplossing kan maximaal gebruik maken van de DSO, VNG, Gemma en toekomstige Common Ground standaarden (o.a. de VNG API-standaarden voor zaakgericht werken). De Oplossing dient zowel qua inrichting (gebaseerd op de informatiemodellen die in de basis zijn ontwikkeld voor o.a. 'zaakgericht werken') als informatie-uitwisseling zoveel als mogelijk aan te sluiten op (vastgestelde en/of de facto) standaarden.	Eis
-----	---	-----

2 Procesondersteuning

2.1 Behandelprocessen

De Oplossing biedt digitale proces-ondersteuning die betrekking hebben op de VTH- en andere behandel processen (ook wel genoemd: werkprocessen) van de RUD Utrecht. De Oplossing moet daarnaast kunnen aansluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Hiervoor is een nadere inventarisatie nodig en een herinrichting van de wettelijke VTH behandelprocessen.

De Opdrachtgever werkt zaakgericht zoveel mogelijk gebaseerd op een combinatie van de entiteiten objecten, subjecten, activiteit en locatiegegevens. Daarbij kan de momenteel nog in ontwikkeling zijnde 'Common Ground' principes (koppelingen via API's die de gegevens ontsluiten) een stabiele en betrouwbare basis bieden. De basisgedachte van Common Ground filosofie is de transformatie van de informatievoorziening door:

- Informatie te scheiden van de Taakapplicaties en processen waarin zij gebruikt worden
- Data meervoudig te gebruiken vanuit de bron.

De oplossing moet in uitgangspunt kunnen aansluiten op en de VNG standaarden van zaakgericht werken ondersteunen. Common Ground wordt daarbij door Opdrachtgever gezien als 'stip op de horizon' voor de jaren 2021 e.v. Hierdoor kunnen we straks nog beter voldoen aan de belofte van zaakgericht werken: 'controle en grip houden op (interne) processen en transparantie naar de bevoegde gezagen, bedrijven en andere initiatiefnemers'.

Voor het VTH proces, in relatie tot het zaakgericht werken van de Opdrachtgever betekent dit concreet:

- Dat Opdrachtgever zaakgegevens, objecten, subjecten, activiteit en locatiegegevens in centraal beschikbare, gestandaardiseerde componenten gaat registreren
- Dat deze registratiecomponenten ontsloten worden door middel van API's vanuit de RUD integratiebus en/of Jnet servicebus (indien deze beschikbaar komen)

B.1	Registreren van een aanvraag, melding en verzoek De Oplossing ontvangt en registreert, zowel handmatig als geautomatiseerd de verschillende aanvragen, meldingen en verzoeken, inclusief individuele bijlagen (documenten en databestanden) vanuit het Omgevingsloket Online (OLO), de Activiteitenbesluit Internet Module (AIM) en het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO-LV). Deze bijlagen moeten, gekoppeld aan de juiste zaak door de Oplossing als individueel bestand worden vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join). Vanuit de aanvraag, melding of verzoek wordt handmatig of automatisch een zaakgericht behandelproces opgestart.	Eis
-----	--	-----

B.2	Registreren van een aanvraag, melding en verzoek uit andere bronnen De Oplossing ontvangt en registreert, zowel handmatig als geautomatiseerd de verschillende aanvragen, meldingen en verzoeken, inclusief individuele bijlagen (documenten en databestanden) vanuit andere te koppelen loketten, formulierenservers, services, etc. indien deze kunnen voldoen aan de afgesproken en vastgelegde koppelstandaarden. Deze bijlagen moeten, gekoppeld aan de juiste zaak door de Oplossing als individueel bestand worden vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join).	Wens
B.3	Initiaties van zaakgerichte behandelprocessen De Oplossing ondersteund het automatisch en handmatig creëren en starten van een nieuw zaakgericht behandelproces. De initiator kan een actie, aanvraag, melding of verzoek zijn.	Eis
B.4	In bulk aanmaken van zaakgerichte behandelprocessen De Oplossing ondersteund het in bulk creëren en starten van nieuwe zaakgerichte behandelprocessen, zoals ingeplande controlezaken. De initiator hiervoor kan een handmatige selectie zijn van een combinatie zoals bijvoorbeeld specifieke objecten, activiteiten, bevoegd gezag en handhavingsgedrag.	Wens
B.5	Wijzigen van een aanvraag, melding of verzoek De Oplossing kan bij de bron gewijzigde aanvragen, meldingen en/of verzoeken, inclusief toegevoegde bijlagen (documenten en databestanden) zowel handmatig als geautomatiseerd ontvangen, verwerken en registreren.	Eis
B.6	Vragenbomen De Oplossing neemt ook de vragen en antwoorden mee uit o.a. de DSO-LV vragenboom indien deze worden meegegeven met de aanvraag, melding of het verzoek. De vragen en antwoorden kunnen vervolgens geraadpleegd worden binnen de oplossing	Eis
B.7	DSO verzoeknummer De oplossing legt, indien een aanvraag, melding en/of verzoek vanuit het DSO-LV wordt ontvangen het DSO-LV verzoeknummer vast en brengt een relatie aan met het interne zaaknummer.	Eis
B.8	Bewaken dubbele registratie De oplossing ondersteund de behandelaar bij het voorkomen van dubbele registratie van gelijke aanvragen, meldingen of verzoeken betreffende hetzelfde object/activiteit. Hiervoor is bijvoorbeeld inzage en notificatie van eerdere ingediende of lopende gelijke aanvragen, meldingen of verzoeken een mogelijk hulpmiddel bij het beoordelen of deze geregistreerd moet worden.	Wens
B.9	Toetsing aanvraag en/of melding De oplossing bevat functionaliteit om d.m.v. een toetsingskader een aanvraag, melding en/of verzoek automatische en handmatig te kunnen beoordelen op bijvoorbeeld indieningsvereisten, juistheid en volledigheid alvorens deze zaak in behandeling kan worden genomen. Het eindresultaat wordt door de oplossing gekoppeld aan de zaak en als individueel document automatisch vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join).	Eis

B.10	<p>Behandelproces (workflow)</p> <p>De Oplossing ondersteunt het efficiënt en gericht doorlopen van alle door de Opdrachtgever ingerichte wettelijke en niet-wettelijke behandelprocessen volgens (per zaaktype) vastgestelde verplichte en niet-verplichte taken (proces fases), zoals o.a. te toetsen onderdelen, te nemen acties, te nemen besluiten en vast te leggen documenten. Aan de hand van wettelijk en strategisch vastgestelde keuzebomen dienen verplichte onderdelen worden doorlopen en kan op basis van inhoud en of strategie bij niet-verplichte stappen bepaalde keuze routes worden genomen.</p>	Eis
B.11	<p>Aantekeningen en notities</p> <p>De Oplossing biedt functionaliteit om aantekeningen en/of notities te kunnen vastleggen i.r.t. het behandelingsproces. Deze kunnen worden gedeeld en/of zijn zichtbaar voor andere gebruikers.</p>	Eis
B.12	<p>Flexibel in te richten behandelproces</p> <p>De oplossing ondersteund, naast de standaard ingerichte wettelijke en niet-wettelijke behandelprocessen het gebruik van behandelprocessen die maximaal flexibel op maat kunnen worden ingericht. Daarnaast moeten ook de standaard ingerichte wettelijke en niet-wettelijke behandelprocessen op onderdelen kunnen worden aangepast De oplossing koppelt een ingericht behandelproces altijd verplicht aan een specifiek zaaktype. Inrichting van zaaktypen en behandelprocessen is uitsluitend beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers (rol beheerder).</p>	Eis
B.13	<p>Registreren van een beschikking</p> <p>Voor vergunningverlening, toezicht, handhaving en monitoring is het van belang dat een beschikking i.r.t. een subject, object en/of activiteit wordt geregistreerd inclusief belangrijke metadata. Hierbij wordt minimaal metadata opgeslagen zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • type beschikking (Vergunning, maatwerkvoorschriften, handhaving, etc.) • datum beschikking • geldigheid (bv bij tijdelijke omgevingsvergunning) • status • betrokken activiteiten. <p>De beschikking moet door de Oplossing, gekoppeld aan de juiste zaak door de Oplossing als individueel document automatisch worden vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join).</p>	Eis
B.14	<p>Registreren van in- en uitgaande correspondentie</p> <p>Een advies, een vergunning, een rapport, een verslag van een hoorzitting, een foto, een e-mail en andere mogelijke correspondentie zijn voorbeelden van belangrijke documenten die we moeten kunnen vastleggen nadat de inhoud (zo nodig in overleg met betrokkenen) is vastgesteld. Deze documenten moeten, gekoppeld aan de juiste zaak door de Oplossing als individueel document automatisch worden vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join).</p>	Eis
B.15	<p>Annoteren</p> <p>De oplossing biedt functionaliteit om aanvragen, beschikkingen, correspondentie en andere stukken geografisch te annoteren a.d.h.v. de zaken, objecten en/of activiteiten waarop ze betrekking hebben. Deze kunnen indien wenselijk door een behandelaar worden getoond in de viewer op de kaart.</p>	Eis

B.16	Landelijke handhavingsstrategie (LHS) De oplossing ondersteund bij de uitvoering van het handhavingsproces de Landelijke Handhaving strategie (LHS). Hiervoor dient het minimaal mogelijk te zijn om de resultaten zoals opgenomen in de interventiematrix ⁵ te kunnen vastleggen en gebruiken vanuit het behandelproces.	Eis
B.17	Omgevingsgericht werken De Oplossing ondersteunt omgevingsgericht werken. De Oplossing biedt functionaliteit om gemakkelijk en gebruiksvriendelijk te kunnen achterhalen welke Vergunningen, Toezicht- en Handhavingstaken (VTH), Juridische zaken, Advisering, stukken etc. er op een locatie, gebied, object of activiteit van toepassing zijn en/of zijn geweest.	Eis
B.18	Vastleggen locaties De Oplossing biedt functionaliteit om de locatie waarop een fysiek (sub)object, Activiteit, document e.d. betrekking heeft (waar mogelijk verplicht) vast te leggen.	Eis
B.19	Relaties tussen subjecten, objecten en activiteiten Activiteiten waar behandelprocessen betrekking op hebben, worden uitgevoerd door één of meerdere Subjecten (personen, bedrijven, instellingen etc.) en hebben vrijwel altijd een relatie met Objecten (gebouwen, installaties, opslag, bomen etc.) op een locatie (percelen, adressen, coördinaten, gebieden etc.). De oplossing ondersteunt het vastleggen van al deze enkel en/of meervoudige relaties. Alle zaakgerichte behandelprocessen moeten kunnen worden gerelateerd aan objecten, subjecten en activiteiten.	Eis
B.20	Bodem De oplossing ondersteunt behandelprocessen met betrekking tot bodemkwaliteit. De Oplossing kan functioneel 'gekoppeld' worden aan Squit iBis door middel van het opvragen van bodemzaken, het vastleggen van bodem zaaknummers, het vastleggen van kadastrale aantekeningen en specifieke bodeminformatie vanuit een dataportaal, service of PostgreSQL database.	Wens
B.21	DSO - Samenwerking initiëren Indien een ingediende aanvraag, melding en/of verzoek leidt tot een samenwerking met een ketenpartner, moet het mogelijk zijn om vanuit de Oplossing een samenwerking in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV te kunnen starten. Naast het initiëren van een Samenwerking, moet het ook mogelijk zijn om Samenwerkingen te stoppen, te wijzigen als de samenstelling van de samenwerking verandert en te verwijderen als de documenten uit de samenwerking zijn gearchiveerd. Indien documenten worden uitgewisseld, worden deze opgeslagen in het DMS.	Eis

⁵ https://www.infomil.nl/publish/pages/98833/lhs_1-7_een_passende_interventie_bij_iedere_bevinding.pdf

B.22	<p>DSO - Samenwerken</p> <p>Documenten (adviezen/rapporten/etc.) die ketenpartners van Opdrachtgever nodig hebben, moeten gedeeld kunnen worden in de Samenwerking. De Oplossing kan hiervoor documenten opslaan in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO. De documenten die door ketenpartners gedeeld worden via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV moeten door de Oplossing automatisch opgehaald kunnen worden. Dit kan nodig zijn bij het verder opstellen van het advies of bij het compleet maken van het dossier als de zaak is afgehandeld. Indien documenten worden gedownload, dienen deze, gekoppeld aan de juiste zaak door de Oplossing als individueel document automatisch worden vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join). De oplossing zorgt ervoor dat de zaak niet kan worden afgesloten voordat de samenwerking in het DSO is gestopt.</p>	Eis
B.23	<p>DSO - Verwerking notificatie</p> <p>Door de Samenwerkfunctionaliteit worden notificaties gestuurd naar partners als er in de Samenwerking iets is gewijzigd. Dit kan een uitnodiging voor een nieuwe samenwerking zijn, een actieverzoek of een nieuwe status van het uitgezette actieverzoek of een notificatie als er een document beschikbaar is gesteld in de Samenwerking. De Oplossing kan deze notificaties automatisch verwerken en doorzetten naar de juiste behandelaar van behandelproces.</p>	Eis
B.24	<p>DSO - Rechten op documenten</p> <p>De Oplossing moet rechten op documenten die binnen een samenwerking vanuit de Samenwerkingfunctionaliteit worden gedeeld met partners kunnen opvragen, toevoegen, wijzigen en verwijderen.</p>	Eis
B.25	<p>DSO - Adviesaanvragen</p> <p>Adviesaanvragen worden door het bevoegd gezag bij een ketenpartner zoals Opdrachtgever uitgezet in de vorm van een actieverzoek. De Oplossing moet deze actieverzoeken automatisch vanuit de DSO-LV Samenwerkfunctionaliteit kunnen ontvangen van ketenpartners, behandelen maar ook kunnen uitzetten naar andere partners. Indien documenten worden uitgewisseld, worden deze opgeslagen in het DMS Decos/Join.</p>	Eis
B.26	<p>Regionaal en landelijk publiceren</p> <p>De oplossing bevat functionaliteit om aanvragen en besluiten te kunnen publiceren en bekendmaken bij de huidige (KOOP/DROP) en toekomstige landelijke (DSO-LVBB) en regionale voorzieningen.</p>	Eis
B.27	<p>Leges</p> <p>De Oplossing beschikt over functionaliteit om de toepasbaarheid en berekening van leges te kunnen koppelen aan het behandelproces van een aanvraag, melding of verzoek.</p>	Wens

2.2 Zaakgericht werken

De Oplossing biedt zaakgerichte ondersteuning aan de uitvoering van de behandelprocessen die betrekking hebben op o.a. Vergunningverlening, Toezicht, Handhaving, Juridische Zaken en advisering.

Met 'zaakgerichte ondersteuning' wordt bedoeld dat binnen de Oplossing verschillende type behandelprocessen (per zaaktype) kunnen worden ingericht. Na inrichting, ondersteund de Oplossing de verschillende gebruikersgroepen bij de zaakgerichte afhandeling van de behandelprocessen en kan informatie over die uitvoering tussen de Oplossing en andere Informatiesystemen van Opdrachtgever en derden worden uitgewisseld (conform de uitwisselingsstandaard Zaak- en Documentservices en/of momenteel in ontwikkeling zijnde Application Programming Interfaces (API's) standaarden voor zaakgericht werken (ZGW API's).

C.1	<p>Zaakregistratie</p> <p>De oplossing ondersteunt het zaakgericht werken en bevat functionaliteit om automatisch of handmatig een zaak te starten, minimaal op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een automatische en handmatige actie/aanvraag/melding/verzoek vanuit het DSO-LV, OLO, AIM • Trigger vanuit loket, formulierenserver, service, etc. • Een andere zaak • Een webformulier en/of e-mail <p>Bij de zaak wordt vastgelegd hoe een zaak is geïnitieerd.</p>	Eis
C.2	<p>Vervolg- en Deelzaak</p> <p>De oplossing bevat functionaliteit om vanuit een zaak een andere (deel) zaak te starten. Bijvoorbeeld: de behandeling van een melding van een incident kan als uitkomst hebben dat handhavend moet worden opgetreden. Daarvoor moet dan een zaak worden gestart voor het opleggen van een sanctie. Deze zaken moeten aan elkaar worden gerelateerd, zodat in de nieuwe zaak de voorgeschiedenis en relevante informatie direct inzichtelijk is. Ook moeten onderdelen van de (hoofd)zaak overgenomen kunnen worden in de (deel)zaak.</p>	Eis
C.3	<p>Documentenregistratiecomponent</p> <p>De zaak, inclusief volledig behandelproces wordt geregistreerd, via de uitwisselingsstandaard Zaak- en Documentservices (ZDS) standaard of via de Documenten API in de Documentregistratiecomponent (Decos/Join) van de Oplossing.</p>	Eis
C.4	<p>ZaakType Catalogus (ZTC)</p> <p>Binnen de oplossing kan een functioneel beheerder de ZaakType Catalogus (ZTC) conform ImZTC 2.1 configureren en beheren, zodat samenwerking in de keten kan worden geborgd. VTH componenten in de keten kunnen hiermee het berichtenverkeer op juiste wijze verwerken op basis van de interbestuurlijke ZTC-Omgevingswet.</p>	Eis
C.5	<p>Fase status binnen behandelproces</p> <p>De Oplossing biedt de mogelijkheid om binnen de ZTC voor zaakgerichte behandelprocessen de mogelijke taken en fases te kunnen definiëren en aan te passen. Indien een taak is afgerond resulteert dat in een volgende fase (status) van het behandelproces.</p>	Eis

C.6	ZaakType en productcode De Oplossing biedt de mogelijkheid om binnen de ZTC, per zaaktype één of meerdere productcodes, met specifieke looptijd vanuit de Product en Diensten catalogus (PDC) te selecteren en toe te passen.	Eis
C.7	ZaakType en bevoegd gezag De Oplossing biedt de mogelijkheid om binnen de ZTC per zaaktype een bevoegd gezag te definiëren en aan te passen.	Eis
C.8	Zaak afhandeling In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype en per zaakstatus minimaal onderstaande te definiëren: <ul style="list-style-type: none"> • Welke documenttypen aanwezig moeten zijn in de zaak alvorens deze afgehandeld kan worden • Welke stappen doorlopen moeten zijn alvorens de zaak afgehandeld kan worden • Welke metadata op zaakniveau verplicht ingevuld moeten zijn (al dan niet automatisch) alvorens de zaak afgehandeld kan worden • Welke checklistitems doorlopen moeten worden 	Eis
C.9	Wijziging diverse behandelprocessen en zaaktypes Indien een behandelproces en zaaktype wijzigt of deels wordt aangepast, bijvoorbeeld door een wetwijziging, moeten de reeds lopende zaken nog met het voorgaande behandelproces en zaaktype, dat gebaseerd is op de oude wetgeving, afgehandeld kunnen worden. De Oplossing biedt functionaliteit en geeft overzicht aan behandelaar en beheerder om inzicht te houden in actieve en niet-actieve behandelprocessen in relatie tot bepaalde objecten en activiteiten.	Eis
C.10	Product en Diensten Catalogus (PDC) De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken, beheren en aanpassen van een Product en Diensten Catalogus (PDC). Deze wordt gekoppeld aan een Zaaktype en kent een geldigheidsduur en een bevoegd gezag.	Eis
C.11	Toewijzen behandelaar Een zaakgericht behandelproces moet kunnen worden toegewezen aan een specifieke medewerker en/of groep medewerkers als behandelaar, zodat de zaak in zijn/haar werkvoorraad wordt opgenomen en hij/zij de juiste rechten krijgt om de zaak te afhandelen.	Eis
C.12	Berichtgeving In de ZTC kan bij elk zaaktype en behandelproces geconfigureerd worden of er handmatig en/of automatische berichten (e-mails of brief) vanuit de zaak naar de betrokkene verstuurd dienen te worden. De inhoud ervan kan éénvoudig per zaaktype worden opgesteld.	Eis
C.13	Automatische vervolg/deelzaak configuratie In de ZTC van de Oplossing kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij (automatisch en handmatig) als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden.	Eis

C.14	Opschorting en/of verlenging 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 automatisch aangepast.	Eis
C.15	Werkvoorraad Ter ondersteuning van de behandelaars beschikt de Oplossing minimaal over een gebruiksvriendelijk grafische overzicht waarbij de centrale werkvoorraad, de persoonlijke werkvoorraad of de groepswerkvoorraad op een overzichtelijke wijze (te configureren tabelview) wordt gepresenteerd. Het dient voldoende inzicht te geven in openstaande relevante zaken en de meest belangrijke attributen zoals de start- en einddatums, de termijnen, de status, etc.	Eis
C.16	Termijnen en signalering Door middel van signaleringen, middels pop-up, notificatie of e-mail wordt de behandelaar actief op de hoogte gehouden indien zienswijze-, streef- en/of andere fatale termijnen (dreigen) te verlopen of dat belangrijke wijzigingen, zoals bijvoorbeeld het toevoegen van een nieuw of gewijzigd document, het afronden van een deelzaak en/of actie, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd/afgerond.	Eis
C.17	Zaakgegevens aanpassen Binnen de Oplossing kunnen zaken, voor of tijdens de behandeling, worden aangepast/gewijzigd. De behandelaar van de zaak kan bijvoorbeeld de zaak doorsturen naar een andere behandelaar of zaakrelevante gegevens aanpassen waardoor de zaak mogelijk in een andere werkvoorraad terechtkomt. Indien het zaaktype moet worden aangepast dient de behandelaar de te wijzigen zaak te laten vervallen en wordt een nieuwe zaak aangemaakt. De ingevulde zaakgegevens en documenten dienen te worden over- en/of meegenomen.	Wens
C.18	Zaak laten vervallen De Oplossing biedt functionaliteit om een abusievelijk aangemaakte zaak, voor ze in behandeling wordt genomen te laten vervallen door een geautoriseerde medewerker. Indien deze vervalt dient deze zaakstatus ook te worden doorgegeven aan het Documentregistratiecomponent (Decos/Join)	Eis
C.19	Vertrouwelijk behandelen van documenten In de Oplossing is het mogelijk om individuele documenten vertrouwelijk te kunnen behandelen binnen een zaakgericht behandelproces door aan te geven dat het document vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één gebruikersrol of gebruikersgroep toegankelijk is.	Wens

C.20	<p>Afronden/sluiten zaak</p> <p>De laatste zaakstatus kan door de behandelaar pas in de Oplossing worden gezet als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het resultaat van de zaak is vastgelegd; • de bij het gekozen zaaktype behorende (verplichte) checklist met controlevragen is 'afgevinkt'; • Verplichte velden zijn ingevuld; • de verplichte documenttypen zijn toegevoegd. <p>Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.</p>	Eis
C.21	<p>Zaak en dossier archiveren</p> <p>De oplossing moet een geautoriseerde medewerker de functionaliteit bieden om een zaak te 'archiveren'. Dat kan minimaal door de zaak een status te geven waarmee duidelijk is dat de zaak is gearchiveerd. Het werkelijke archivering van de zaakdossiers vindt plaats vanuit het Documentregistratiecomponent (Decos/Join) op initiatief vanuit de afdeling/medewerker Documentaire Informatievoorziening (DIV) a.d.h.v. de verplichte en wettelijke archiveringsvereisten.</p>	Wens
C.22	<p>Zaak en dossier vernietigen</p> <p>De oplossing moet een geautoriseerde medewerker de functionaliteit bieden om een zaak/dossier te 'vernietigen'. Dat kan minimaal door de zaak/dossier een status te geven waarmee duidelijk is de zaak is vernietigd. Het werkelijke vernietigingsproces van zaakdossiers vindt plaats vanuit Documentregistratiecomponent (Decos/Join) op initiatief vanuit de afdeling/medewerker Documentaire Informatievoorziening (DIV) a.d.h.v. de verplichte en wettelijke vernietigingstermijnen.</p>	Wens

C.23	<p>Ondersteuning behandelaar</p> <p>De Opdrachtgever ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen 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.</p> <p>Daarnaast werken meerdere gebruikers samen in de vorm dat zij het verloop van zaken actief en passief volgen en noodzakelijke acties achtereenvolgens en op tijd kunnen uitvoeren. Voor de Opdrachtgever is het daarom van meerwaarde dat ook andere gebruikers dan de behandelaar op een heldere manier weten welke acties zij hebben en dat zij goed geïnformeerd kunnen worden over de voortgang, zowel procesmatig als op inhoud en dat een goede informatieoverdracht tussen medewerkers mogelijk is, bijvoorbeeld in de vorm van notities die meegenomen kunnen worden naar het archief.</p> <p>Voorbeeld: een meldingsincident leidt tot het opleggen van een sanctie, waarbij toezicht wordt gehouden en uiteindelijk een sanctie wordt toegepast. Dan zijn er vier zaken aan elkaar gerelateerd.</p> <p>Ook is het bij de behandeling van een zaak noodzakelijk om inzicht te hebben in de directe leefomgeving. Welke Vergunningen, Toezicht- en Handhavingstaken (VTH), juridische zaken, Advisering, stukken etc. er op een locatie, gebied, object of activiteit van toepassing zijn en/of zijn geweest.</p> <p>Beschrijf hoe de Oplossing de organisatie hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. De statussen, checklists, toetsingen, doorlooptijden, documenten en workflow/soorten zaakstappen, kaartmateriaal en toewijzen van zaken aan behandelaars. B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. C. De wijze waarop een behandelaar wordt ondersteund bij het omgevingsgericht werken binnen een zaak waarbij inzicht in de leefomgeving noodzakelijk is. D. Op welke manier verschillende rollen of behandelaars samen kunnen werken binnen een zaak (acties uitzetten, notificaties ontvangen). E. De wijze waarop het (volledige) besluitvormingsproces en het publiceren van documenten met de Oplossing ondersteund kan worden. F. Beschrijf de mogelijkheden voor gebruikers om zaken in te zien waarvan zij zelf geen behandelaar zijn. Denk hierbij ook aan bijvoorbeeld mogelijkheden om je te ‘abonneren’ op een zaak, of deze als ‘favoriet’ aan te merken zodat je deze in de gaten kan blijven houden. 	Wens
------	---	------

2.3 Rapportage en dashboards

Tijdens de behandeling van zaakgerichte behandelprocessen worden behandeltermijnen (of eigen servicenormen) in acht genomen en actief bewaakt. Daarnaast worden afgesproken doorlooptijden van zowel interne en externe adviesaanvragen en verzoeken bewaakt. Op basis van rapportages wordt inzicht verkregen in werkvoorraad en voortgang van processen, maar ook in het behalen van beleidsdoelen.

D.1	<p>Rapportage</p> <p>De oplossing moet standaard functionaliteit bieden voor eindgebruikers om (ad-hoc en periodiek) rapportages te kunnen genereren op basis van zoekresultaten, zaak- en behandelproces, een extern verzoek, informatiebehoeften en omgevingsdossiers. De standaard rapportages moeten binnen de Oplossing door iedere geautoriseerde medewerker kunnen worden gemaakt en worden geraadpleegd.</p>	Eis
D.2	<p>Management- en stuurrapportage</p> <p>Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf periodiek Management- en stuurrapportages vanuit de Oplossing genereren waarmee de leiding bijvoorbeeld actief kan sturen op werkverdeling, afhandeltermijnen, benutting van projecturen en financiële afhandeling. Opdrachtgever kan dit creëren op basis van een samen te stellen query.</p>	Wens
D.3	<p>Operationele rapportage</p> <p>Opdrachtgever kan voor de beheersing van de werkvoorraad, zowel op het niveau van een individuele medewerker als (een onderdeel van) de organisatie of opdrachtgever (bevoegd gezag) zelf periodiek rapportages genereren. Deze rapportages moeten ook kunnen worden gegenereerd voor bijvoorbeeld monitoring van de resultaten van de uitvoering als belangrijke informatie voor het opstellen van beleid en regelgeving.</p>	Eis
D.4	<p>Omgevingsgericht rapport</p> <p>Om het omgevingsgericht werken (eis B.17) te ondersteunen is het zeer wenselijk om een rapport 'omgevingsdossier' te kunnen genereren. Inhoudelijk bestaat dat uit alle zaken, activiteiten, objecten en documenten welke op een specifieke locatie (adres, perceel en gebied) plaatsvinden. Er dient daarbij minimaal te kunnen worden gefilterd op één of meerdere zaaktypes, bevoegde gezagen. De Oplossing ondersteunt het samenstellen van een rapport 'omgevingsdossier', zowel in een verkorte vorm (inclusief uitsnede kaart) als in uitgebreide vorm met detailinformatie.</p>	Wens

D.5	<p>Voortgang en kwaliteit van werkprocessen</p> <p>De opdrachtgever 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om management- en stuurrapportage te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel visueel worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste query's opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses). 	Wens
D.6	<p>Tonen en afdrukken</p> <p>Alle rapporten moeten op het scherm getoond kunnen worden en af te drukken en te exporteren zijn naar gangbare bestandsvormen, zoals: *.docx, *.xlsx, *.pdf, *.csv, *.html, *.xml, *.msg.</p>	Eis
D.7	<p>Rapporten opslaan voor hergebruik</p> <p>Het is zeer wenselijk om samengestelde rapporten op te kunnen slaan binnen de Oplossing voor hergebruik. Deze opgeslagen rapporten kunnen vervolgens worden gedeeld met andere gebruikers.</p>	Wens

3 DMS en documentcreatie

Naast de gestructureerde gegevens over zaken en de daaraan gerelateerde subjecten, activiteiten en locaties zal de Oplossing ook ongestructureerde informatie (veelal: documenten, brieven, besluiten, data etc) moeten kunnen genereren, registreren en beheren. Eén van de uitgangspunten van zaakgericht werken is dat de volledige dossiervorming, inclusief alle metadatering, vertrouwelijkheidswaarborgen, duurzaam toegankelijke opslag van documenten en de - voor archivering belangrijke - waardering en selectie tijdens de behandeling van een zaak plaatsvindt (in plaats van achteraf, door medewerkers van bijvoorbeeld Documentaire Informatievoorziening, DIV).

E.1	Documentenopslag en archivering De daadwerkelijke document-, dataopslag en archivering zal niet binnen de Oplossing plaatsvinden, hiervoor maakt Opdrachtgever momenteel gebruik van Decos/Join. De Oplossing heeft functionaliteit om deze ongestructureerde informatie, inclusief metadata in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join) op te slaan en dus niet in de Oplossing zelf. De oplossing blijft hiermee wel fungeren als front-end applicatie voor het opslaan en raadplegen van deze ongestructureerde informatie.	Eis
E.2	Documentcreatie Op verschillende momenten binnen diverse behandelprocessen moeten documenten zoals o.a. brieven en besluiten kunnen worden gecreëerd, bewerkt en verwijderd door een geautoriseerde gebruiker en beheerder. De Oplossing kan documenten aanmaken aan de hand van vooraf gedefinieerde sjablonen in de huisstijl van de organisatie en kan op basis van keuzes vanuit het behandelproces en/of door een medewerker gemaakt worden, bepaalde tekstblokken invoegen. Deze documenten moeten, gekoppeld aan de juiste zaak door de Oplossing als individueel document automatisch worden vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join).	Eis
E.3	Wijzigingen vanuit het Documentregistratiecomponent Indien documenten of de metadata van documenten rechtstreeks in de Documentregistratiecomponent (Decos/Join) worden gewijzigd en/of toegevoegd zullen deze gewijzigde en/of toegevoegde documenten in de Oplossing beschikbaar en opvraagbaar zijn.	Eis
E.4	Document importeren De oplossing biedt functionaliteit om een document, van alle gangbare bestandstypes vanaf een share en/of drive te kunnen importeren en registreren binnen de zaak. Deze documenten moeten, gekoppeld aan de juiste zaak door de Oplossing als individueel document automatisch worden vastgelegd in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join).	Eis
E.5	Documentkenmerk De Oplossing voorziet elke document, in en uitgaande correspondentie, mail etc. van een uniek kenmerk welke wordt gecreëerd vanuit de Documentregistratiecomponent (Decos/Join)	Eis

E.6	Sjabloongenerator De oplossing beschikt over een geïntegreerde en sjabloongenerator, of kan gebruik maken van een sjabloongenerator van derden. De interface en functionaliteit dient zeer gebruiksvriendelijk te zijn omdat Opdrachtgever regelmatig de sjablonen herziet en aanpast	Eis
E.7	Sjablonenbibliotheek De oplossing bevat en ondersteunt het gebruik van een sjablonenbibliotheek. De bibliotheek bestaat in ieder geval uit standaard door Opdrachtgever te creëren brief- en document sjablonen die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de VTH- en zaakgerichte werkprocessen.	Eis
E.8	Elektronisch ondertekenen De Oplossing biedt een vorm van elektronisch ondertekenen (digitale handtekening) welke voldoet aan de wettelijke eisen. Mag via een geïntegreerde dienstverlening door derden.	Eis
E.9	Metadatering Lokale Overheden Metadatering middels de Oplossing geschied volgens het Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO 1.1 of later)	Eis
E.10	Rechten documenten en metadata De Oplossing biedt functionaliteit om rechten en metadata van individuele documenten die vanuit de Oplossing in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join) zijn geregistreerd te kunnen inzien en wijzigen.	Wens
E.11	Overdragen dossiers De Oplossing mag geen beperkingen opleggen aan het kunnen overdragen van (gearchiveerde) dossiers en ondersteunt het TMLO.	Eis
E.12	Bestandstype De oplossing moet onderstaande bestandstypes kunnen openen en verwerken: <ul style="list-style-type: none"> • Alle gangbare documenttypes (doc, docx, PDF-A, rtf, etc.) • Alle gangbare multimedia bestanden, zoals Foto's en video's (jpg, gif, png, MP3, MP4, etc.) • Alle recente MS Office bestandstypes 	Eis
E.13	Bestandsgrootte De oplossing moet grote bestanden tot 1GB kunnen verwerken.	Eis
E.14	Anonimiseren documenten De Oplossing biedt functionaliteit om van een individueel document ook een gekoppelde geanonimiseerde versie van dat document te kunnen creëren en opslaan in het Documentregistratiecomponent (Decos/Join). De geanonimiseerde versie van het document kan dan bijvoorbeeld gebruikt worden bij een WOB verzoek of verzoek om hergebruik van overheidsinformatie	Wens

4 Zoekfunctionaliteit

De Opdrachtgever hecht veel belang aan het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Gebruiksgemak bij het zoeken en snelheid van het vinden van informatie is daarom voor de Opdrachtgever van meerwaarde.

F.1	Zoekobjecten De Oplossing ondersteunt minimaal het zoeken op één of meerdere van de onderdelen (entiteiten) incl. de velden (attributen) van het onderliggend datamodel van deze entiteit en de metadata, met inachtneming van autorisaties: <ul style="list-style-type: none">• Activiteitgegevens• Objectgegevens• Subjectgegevens• Zaakgegevens• Documentgegevens• Bevoegd gezag• Locatiegegevens (bijv. adreslocatie, kadastraal perceel en gebied)	Eis
F.2	Filteren Binnen de Oplossing moet het vanwege de omvang van het aantal objecten, activiteiten, zaken en documenten mogelijk zijn om filters in te kunnen stellen op meerdere velden (attributen) en deze vervolgens vast te kunnen houden.	Eis
F.3	Zoekopdrachten opslaan voor hergebruik Het is zeer wenselijk om zoekopdrachten, inclusief filtering op te kunnen slaan binnen de Oplossing voor hergebruik. Deze opgeslagen zoekopdrachten (query's) kunnen vervolgens worden gedeeld met andere gebruikers.	Wens
F.4	Zoekmethode De oplossing ondersteund zoeken op de Google manier (met suggesties bij bijv. typefouten) en verfijnen van zoekvraag.	Wens

5 Portaalfunctionaliteit

Opdrachtgever wil graag een VTH/Zaak applicatie welke een intuïtief en gebruiksvriendelijke grafische interface kent. Na het starten van de Oplossing in de browser is het gewenst dat een individuele medewerker in één opslag kan zien wat de status is van door de medewerker te behandelen zaken, urgent te behandelen zaken en zaken waarvan de behandelingstermijnen dreigen te worden overschreden. Daarnaast dient een kaart zichtbaar te zijn waarbij de kaart intuïtief de juiste geografische informatie toont op de juiste momenten. Daarnaast dient de zoekfunctionaliteit op elk moment snel te gebruiken zijn. Voor het klantcontact dient bij voorkeur een aparte interface te worden geboden voor medewerkers van het klantcontact centrum (KCC)

G.1	<p>Persoonlijke interface De Oplossing beschikt in basis over een persoonlijke interface op maat voor individuele medewerkers of voor groepen medewerkers, welke dezelfde werkzaamheden uitvoeren.</p>	Wens
G.2	<p>Interface op maat Deze interface op maat is voor zover mogelijk persoonlijk aan te passen aan de individuele persoonlijk gewenste instellingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de visie op gebruiksvriendelijkheid en persoonlijkheid en geef aan welke concrete acties de Opdrachtnemer hierop onderneemt. B. Beschrijf de mogelijkheid om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken. C. Beschrijf de mogelijkheid om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan. D. Geef aan of de Oplossing het gebruik ondersteunt van meerdere tabbladen zodat snel geschakeld kan worden tussen bepaalde overzichten en zaken. E. Geef aan hoe de geografische viewer naadloos integreert binnen de interface en intuïtief de juiste informatie presenteert. 	Wens
G.3	<p>Klantcontact registratie De Oplossing biedt functionaliteit om klantcontacten te kunnen registreren, zoals bijv. een klacht, een informatieverzoek of een terugbelverzoek middels een telefoongesprek of e-mail wisseling. Dit klantcontact wordt als aantekening of notitie vastgelegd binnen de betreffende zaak of er wordt een nieuwe zaak gestart.</p>	Eis
G.4	<p>KCC behandelproces De Oplossing biedt functionaliteit om het KCC behandelproces te ondersteunen en biedt daarvoor een aparte KCC interface ten behoeve van het gebruik als klantcontactstelsel (KCS) door het KCC.</p>	Wens

G.5	<p>KCC interface</p> <p>In de KCC interface kan direct op subjecten (personen en bedrijven), objecten en zaken gezocht worden. Als resultaat wordt ten minste getoond:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuele en afgehandelde zaken • Zaakstatus per zaak • Behandelaar per zaak 	Wens
G.6	<p>Klantcontact rubriceren</p> <p>Het is mogelijk klantcontacten te registreren en rubriceren naar soort vraag, kanaal (mail, telefoon, etc.), afhandeling en tijdsduur. Deze registratie kan direct worden vastgelegd in een nieuwe of bestaande zaak.</p>	Wens

6 Grafische viewer

Opdrachtgever gaat steeds meer gebruik maken van geo-gerefererde objectinformatie (kortweg: geo-informatie) bij het zaakgerichte behandelproces. Daarbij wordt Informatie zowel intern als extern ontsloten via web apps en geo-informatie portalen waarbij de informatie op de kaart wordt gepresenteerd. Opdrachtgever gebruikt hiervoor ArcGIS van leverancier Esri Nederland. Vanuit de Oplossing moet het mogelijk zijn om deze geo informatie te kunnen benaderen en gebruiken bij het zaakgerichte behandelproces.

Nr.	Beschrijving	Eis of Wens
H.1	Geografische viewer De Oplossing moet geografische viewer functionaliteit leveren om de geo-gerefererde zaken, subjecten, objecten en activiteiten welke zijn geregistreerd binnen de Oplossing te kunnen tonen op een kaart.	Eis
H.2	Externe geo-informatie De viewer binnen de Oplossing, moet in staat zijn om een koppeling te kunnen maken met standaard geo-webservices zoals WMS, WMTS en WFS om externe geo-informatie binnen de Oplossing te kunnen visualiseren, en attribuutinformatie over objecten te kunnen opvragen.	Eis
H.3	Attribuutinformatie (veldinformatie) De viewer binnen de Oplossing, moet in staat zijn om attribuutinformatie op een gebruikersvriendelijke manier te kunnen tonen van alle individuele objecten op de kaart.	Eis
H.4	Achtergrondkaart De Achtergrondkaart moet te configureren zijn en er dient minimaal te kunnen worden gekozen voor een basis-achtergrondkaart, een luchtfoto-achtergrondkaart en een straten-achtergrondkaart.	Eis
H.5	Standaard kaartlagen De viewer ontsluit standaard de BAG panden en Kadastrale percelen. Daarnaast zijn alle geo-gerefererde entiteiten zoals aanvragen, meldingen en verzoeken, activiteiten, objecten, subjecten, documenten etc. vanuit de oplossing als kaartlaag beschikbaar.	Eis
H.6	Creatie van zaken, activiteiten en objecten vanuit de viewer De oplossing biedt geautoriseerde gebruikers functionaliteit om vanaf de kaart en vanuit de viewer zaken, activiteiten en objecten aan te maken en te muteren. Hierbij worden de geo-coördinaten, adres en andere van toepassing zijnde attributen direct overgenomen in de zaak, activiteit of object.	Wens

7 Technische architectuur

Van Locatiedossier naar een objectgerichte omgevingsdossier en van inrichting naar Milieu belastende activiteit (MBA). Dat is de uitdaging waaraan Opdrachtgever haar applicatielandschap en architectuur dient aan te passen.

Activiteiten welke met de fysieke leefomgeving betrekking hebben, worden uitgevoerd door subjecten (burgers, bedrijven, instellingen) en hebben in het kader van de Omgevingswet vrijwel altijd een relatie met activiteiten, objecten (adressen/gebouwen, opslagtanks, windturbines etc.) en locaties via een objectgericht omgevingsdossier. In de huidige werkwijze en in het huidige VTH/zaaksysteem is er in dit kader echter nog geen sprake van een 'kernregistratie objecten'.

Het is voor Opdrachtgever van belang om te kunnen achterhalen welke Vergunningen, Toezicht- en Handhavingstaken (VTH), Juridische zaken en Advisering er op een activiteit/locatie combinatie van toepassing zijn en/of zijn geweest. (VTH) behandelprocessen (zaken) die worden uitgevoerd moeten kunnen worden gerelateerd aan subjecten uit het Nieuw Handelsregister (NHR) en de Basis Registratie Personen (BRP). Voor het relateren van locaties biedt de Informatievoorziening ten minste de mogelijkheid activiteiten/locaties uit de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG), de Basisregistratie Kadaster (BRK) en de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) aan behandelprocessen/zaken te verbinden.

Omdat de gegevens die in de hierboven genoemde basisregistraties zijn vastgelegd niet altijd toereikend zijn voor de uitvoering van alle taken ten behoeve van de (VTH) behandelprocessen van Opdrachtgever, is het belangrijk dat gegevens uit de bovengenoemde basisregistraties kunnen worden 'verrijkt' (lees: de activiteiten- en objectenregistratie kan worden uitgebreid met attribuutvelden die (nog) niet in de basisregistraties worden geregistreerd) en 'verbreed'/'verdiept'.

I.1	Software as a Service De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (Cloud Native). Dat wil zeggen dat er geen installatie van soft- en/of hardware nodig is in het IT domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor <ul style="list-style-type: none">• Het hardware en software platform, wat tezamen de Oplossing vormt;• het technische (applicatie) beheer;• het onderhouden van de software;• de connectiviteit van de Oplossing aan het internet zodat bandbreedte en latency voldoende zijn voor een prettige gebruikerservaring.	Eis
I.2	Domain name De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".	Eis

I.3	Webbased userinterface 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, Mozilla Firefox, Firefox ESR) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, ActiveX, etc.).	Eis
I.4	TA en P omgeving Er wordt minimaal een Test/Acceptatie- (TA) en productieomgeving (P) beschikbaar gesteld. waarbij de TA omgeving functioneel (inclusief koppelingen met kernapplicaties) gelijkwaardig is aan de P omgeving.	Eis
I.5	Overzetten data van P en TA omgeving De onderliggende (deel)configuratie en data kan de Test/Acceptatieomgeving naar de productieomgeving, en vice versa worden overgezet.	Eis
I.6	Werkplekken Opdrachtgever heeft momenteel veel Werkplekken gevirtualiseerd middels Microsoft Remote Desktop Service. De Oplossing moet volledig functioneren op zowel de fysieke- als de gevirtualiseerde Werkplekken van Opdrachtgever.	Eis
I.7	Single Sign On De Oplossing ondersteunt Single Sign On (SSO) authenticatie op basis van de huidige ADFS/Azure en SAML 2.0 inrichting bij Opdrachtgever	Eis
I.8	Versleutelde verbinding De Oplossing maakt gebruik van een versleutelde verbinding (TLS 1.2 en hoger).	Eis
I.9	Autorisatie De Oplossing heeft autorisatie functionaliteit welke het mogelijk maakt om op rol-niveau autorisaties te verlenen voor toegang tot bepaalde functionaliteiten van de Oplossing (zowel op proces- als deelprocesniveau).	Eis
I.10	Autorisatie conform AVG De autorisatie functionaliteit binnen de oplossing voldoet aan de eisen van de AVG en maakt het mogelijk om op rol-niveau autorisaties te verlenen voor toegang tot bepaalde informatie (data en documenten). Wanneer de AVG wijzigt, dan zorgt Opdrachtnemer de wijzigingen hiervan door te voeren in de autorisatie functionaliteit zodat de Oplossing kan blijven voldoen conform AVG.	Eis
I.11	Mailserver Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van de mailserver (Microsoft Office 365) van de Opdrachtgever, de verbinding naar de mailserver is beveiligd (STARTTLS).	Eis

I.12	<p>Beschikbaarheid bij Incident/gebeurtenis</p> <p>De Opdrachtnemer garandeert een adequate backup- ,restore- en disaster-recovery voorziening t.a.v. de continuïteit van de Oplossing te hanteren waarbij in geval van een incident/gebeurtenis de afgesproken dienstverlening binnen 12 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur mag bedragen. Dit dient jaarlijks getest te worden en hiervan ontvangt de Opdrachtgever een rapportage.</p>	Eis
I.13	<p>Beschikbaarheid bij extern Incident/gebeurtenis</p> <p>De Opdrachtnemer garandeert een adequate backup- ,restore- en disaster-recovery voorzieningen t.a.v. de continuïteit van de Oplossing te hanteren waarbij in geval van een incident/gebeurtenis buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer de afgesproken dienstverlening binnen 36 uur kan worden gecontinueerd, eventueel op een andere locatie. Het verlies van gegevens mag maximaal 4 uur bedragen.</p>	Eis
I.14	<p>Herstel applicatie</p> <p>De Opdrachtnemer garandeert een adequate backup- en restorevoorziening t.a.v. het herstel van de Oplossing waarbij applicatie- en systemstate ten minste 14 dagen kan worden teruggezet.</p>	Eis
I.15	<p>Audit-trail</p> <p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail van alle functionele handelingen met daarin minimaal opgenomen</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gebeurtenis; • de benodigde informatie die nodig is om de gebeurtenis met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; • het gebruikte apparaat; • de handeling; • het object van de handeling; • het resultaat van de handeling; • een datum en tijdstip van de gebeurtenis. <p>Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p> <p>Ten behoeve van de loganalyse is de bewaarperiode van de logging bepaald en vastgelegd in het door Opdrachtnemer op te leveren SLA. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.</p> <p>De logging geschiedt zowel indien de gebeurtenis door een persoon of een systeem is uitgevoerd. De logging is inzichtelijk voor de beheerders van de Opdrachtgever.</p>	Eis

I.16	<p>Applicatielog</p> <p>De oplossing beschikt over logfunctionaliteit waarbij minimaal de volgende gebeurtenissen worden opgenomen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gebruik van een functionele en/of technische beheerhandeling • Handelingen van autorisatiebeheer • Inlogpogingen (zowel succesvol als onsuccesvol) • Foutmeldingen 	Eis
I.17	<p>Baseline informatiebeveiliging Overheid</p> <p>Opdrachtgever is volgens beleid verplicht te voldoen aan de BIO (Baseline informatiebeveiliging Overheid). Informatie in de Oplossing is geclassificeerd als BIO BBN2.</p> <p>De Opdrachtnemer en de Oplossing dienen daarom ook aan BIO BBN2 (en toekomstige opvolgers daarvan) te voldoen.</p>	Eis
I.18	<p>Informatiebeveiliging</p> <p>Opdrachtgever heeft beheersmaatregelen t.a.v. informatiebeveiliging vastgesteld en geïmplementeerd volgens de normen van ISO-27001, of gelijkwaardig, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Om vast te stellen dat dit normenkader aanwezig is en correct functioneert verstrekt Opdrachtgever jaarlijks een derdenverklaring (TPM – Third Party Mededeling).</p> <p>Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen dat de aangeboden certificering vergelijkbaar is met ISO-27001.</p>	Eis
I.19	<p>Opslag data</p> <p>De opslag van data en informatie vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en opdrachtnemer kan te allen tijde aantonen waar de data van Opdrachtgever zich bevindt.</p>	Eis
I.20	<p>Datacenter</p> <p>Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een datacenter anders dan haar eigen ICT-infrastructuur, zal het datacenter van waaruit de SaaS Oplossing geleverd wordt ISO-27001 gecertificeerd zijn of gelijkwaardig, gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p> <p>Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen dat de aangeboden certificering vergelijkbaar is met ISO-27001.</p>	Eis
I.21	<p>Versiebeheer open standaarden</p> <p>De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en overige standaarden uit dit PvE die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie of VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.</p>	Eis

I.22	<p>Duurzaamheid</p> <p>De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing, binnen de contractperiode 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 Opdrachtnemer en zuster- dochter en moedermaatschappijen).</p>	Eis
I.23	<p>Beëindiging overeenkomst en dataoverdracht</p> <p>De Opdrachtnemer draagt binnen een vooraf afgesproken termijn na beëindiging van de overeenkomst alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever, waarbij de authenticiteit wordt geborgd en het datamodel meegeleverd wordt. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring en rapportage van vernietiging.</p>	Eis
I.24	<p>Afloop overeenkomst en dataoverdracht</p> <p>De Opdrachtgever 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 geheel of gedeeltelijk overgedragen kunnen worden binnen een vooraf afgesproken termijn.</p> <p>A. 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. Ga hierbij specifiek in op de aanpak en de kosten voor de beschreven uitwerking.</p>	Wens

8 Integratie en samenwerking met kernapplicatie 's

De oplossing dient vanuit de zaakgericht werken standaard een structuur te kennen waarbij gestructureerde informatie (subjecten, objecten en activiteiten) en ongestructureerde informatie aan één of meerdere zaken kan worden gerelateerd. Het omgevingsdossier is een verzameling zaken, die allen betrekking hebben op een initiatiefnemer (subject), een object, een activiteit en/of een locatie. De Informatievoorziening van Opdrachtgever beheert hiervoor de leidende activiteiten-, objecten- en subjecten registratiecomponent. Voor documenten en databestanden is dat het documenten-registratiecomponent Decos/Join. De Oplossing dient hiervan gebruik te maken en dient aanvullingen en verrijkingen terug te koppelen.

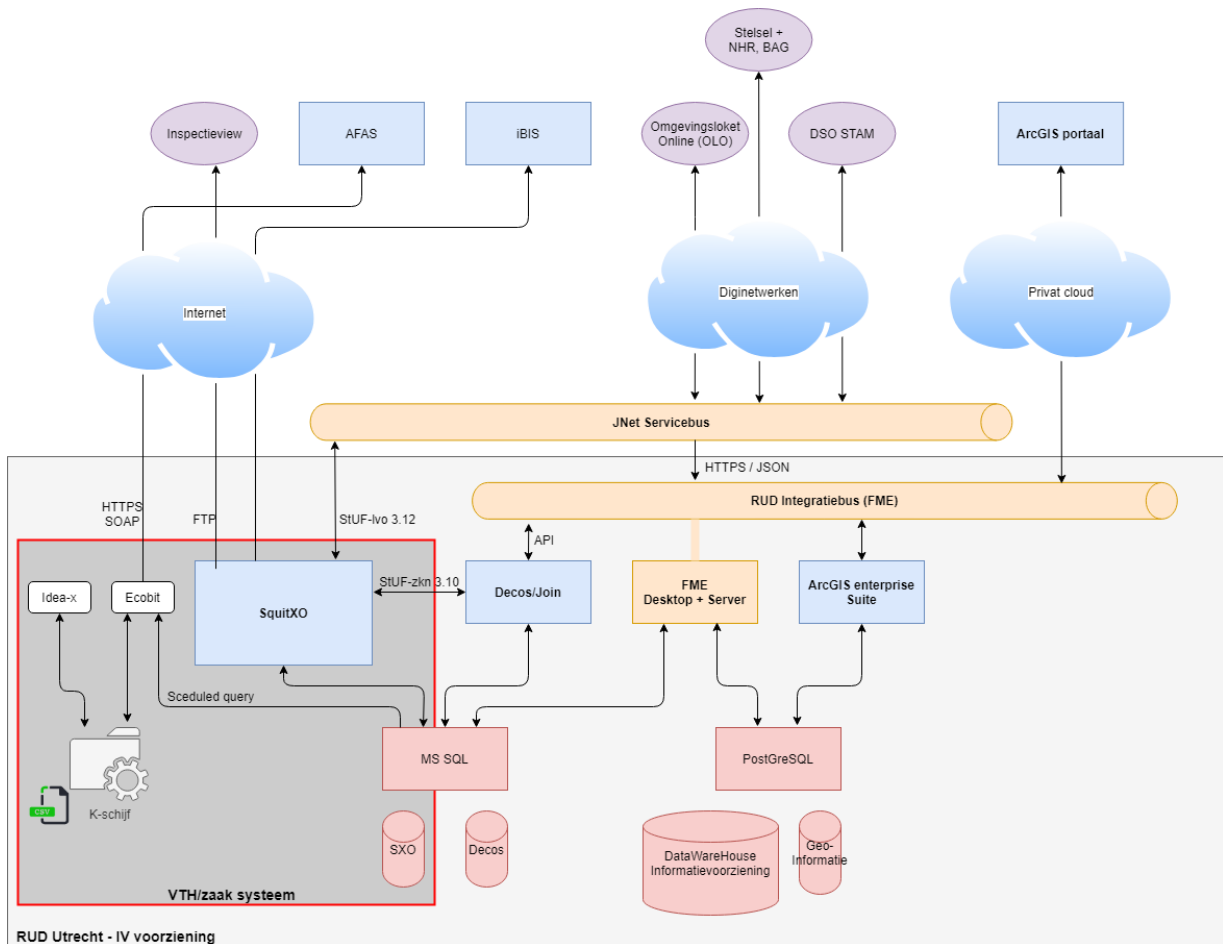
De geografische registratie en presentatie van de subject-, object-, activiteit- en locatie- gegevens vindt deels plaats binnen de Oplossing en deels vanuit de Informatievoorziening van Opdrachtgever.

De financiële afhandeling van zaken volgens onze Producten en Diensten catalogus (PDC) en Dienstverleningsovereenkomst (DVO) richting onze opdrachtgevers wordt afgehandeld in AFAS insite. Hiervoor dient elke zaak te worden gekoppeld met een binnen AFAS bekende Productcode.

De Opdrachtgever gaat de komende jaren functionaliteiten zoveel mogelijk consolideren binnen ons huidige Kern-applicatielandschap bestaande uit de onderstaande software componenten.

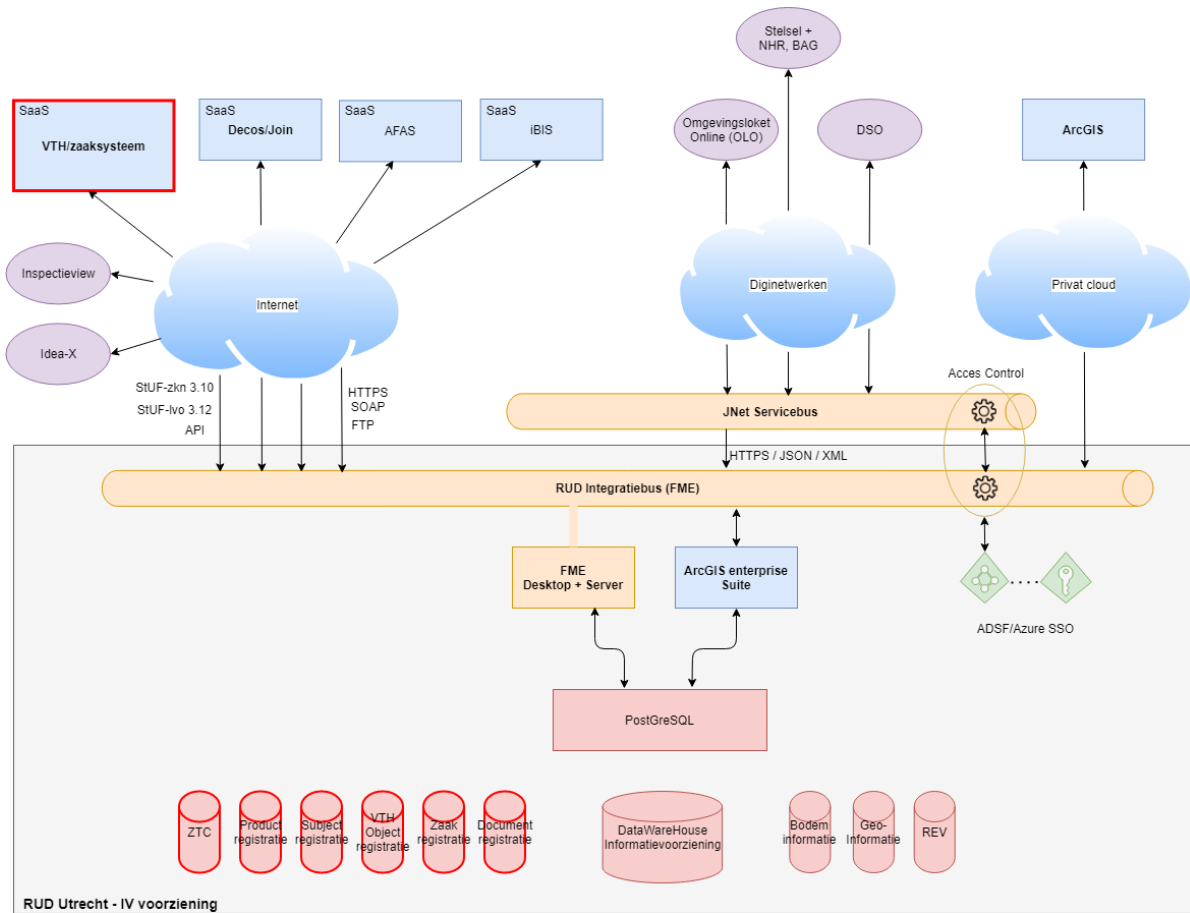
- Aan te bieden Oplossing (VTH/zaak applicatie)
- iBis (Bodem informatie systeem)
- Decos Join (Document Management Systeem)
- Afas/insite (Bedrijfsvoering software)
- ArcGIS enterprise (GIS applicatie platform)
- Qlik Sense (BI software)
- FME (Integratie software)
- Office 365 (Kantoor software)
- MS SQL en PostGreSQL (Database en DataWareHouse omgeving)

De huidige architectuur rond het bestaande VTH/zaaksysteem (rood omkadert) met alle relevante koppelingen ziet er als volgt uit:



Zoals is te zien sluit het huidige VTH/zaak systeem nog niet aan bij de architectuurvisie, zoals is beschreven in de bijlage M: Doelarchitectuur.

De gewenste toekomstige architectuurplaat met het toekomstige VTH/zaaksysteem (rood omkadert) ziet er als volgt uit, waarbij wordt uitgegaan dat ook ons DMS Decos/Join in de loop van dit jaar als SaaS applicatie is geïmplementeerd:



J.1	<p>Ondersteuning integratie en samenwerking</p> <p>De Opdrachtgever ontwikkeld de gehele Informatievoorziening, onder architectuur volgens het gedachtegoed van Common Ground. Hierbij streeft Opdrachtgever naar een strikte scheiding tussen functionaliteiten en data. Het overgrote deel van het Kern-applicatielandschap is echter nu nog niet volgens deze architectuur ingericht.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden en beperkingen om aan bovenstaande beschrijving (Hoofdstuk 8) te voldoen met behulp van de geleverde Oplossing.</p> <p>B. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke wijze uw Oplossing hier technisch op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheid om het Document Management Systeem Transparant te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd eventueel te ontkoppelen.</p> <p>D. Wat is uw visie met betrekking tot API's Services, zoals de API standaarden voor Zaakgericht Werken (ZGW)⁶ of vergelijkbaar? Hoe komt dat terug in uw ontwikkelingsroadmap? Wat is de volwassenheid van de verschillende onderdelen? Heeft u al voorbeelden van gerealiseerde integraties?</p> <p>E. Wat is uw visie met betrekking tot OpenZaak (met name Documentenregister API, Zakenregister API en Zaaktypen register API) en de ondersteuning/integratie van de zogenaamde Zaakafhandelcomponent middels NLX binnen de Oplossing? Hoe komt dat terug in uw ontwikkelingsroadmap? Wat is de volwassenheid van de verschillende onderdelen? Heeft u al voorbeelden van gerealiseerde integraties?</p>	Wens
J.2	<p>Application Programming Interface (API)</p> <p>Alle core functionaliteiten van de oplossing zijn via beveiligde API's beschikbaar zodat deze functionaliteiten vanuit de Informatievoorziening van Opdrachtgever zijn aan te roepen en te gebruiken.</p>	Wens
J.3	<p>Documentregistratiecomponent</p> <p>De Oplossing kan Transparant gebruik maken van ons Document Management Systeem (DMS) Decos/Join als Documentregistratiecomponent. Het DMS functioneert hiermee in de achtergrond van de Oplossing. De Oplossing vormt de front-end waarmee relevante zaken en/of documenten worden vastgelegd en opgevraagd.</p>	Eis
J.4	<p>ArcGIS enterprise portaal</p> <p>De oplossing heeft functionaliteit om vanuit de viewer direct gebruik te maken van geo-informatie (kaartlagen, geo-objecten, geo-attributen, etc.) vanuit ons ArcGIS enterprise portaal (zoals webmaps, featureservices, Map Image Layer, ArcGIS rest service)</p>	Wens
J.5	<p>Informatievoorziening als bron voor kernregistraties</p> <p>De oplossing heeft functionaliteit om gebruik te maken van Informatie en geometrie van subjecten, objecten, activiteiten, etc. welke opdrachtgever gestructureerd heeft vastgelegd binnen haar Informatievoorziening als kernregistratie. Voor dat doel wordt een service en/of API ter beschikking</p>	Eis

⁶ <https://www.vngrealisatie.nl/producten/api-standaarden-zaakgericht-werken>

	gesteld door Opdrachtgever vanuit de RUD Integratiebus of vanuit de Jnet servicebus.	
J.6	Informatievoorziening als bron voor basisregistraties De oplossing heeft functionaliteit om gebruik te maken van objecten uit de Basis- en kernregistraties, zoals BAG, BKR, NHR, BGT, etc. Voor dat doel wordt een service en/of API ter beschikking gesteld door Opdrachtgever vanuit de RUD Integratiebus of vanuit de Jnet servicebus.	Eis
J.7	Informatievoorziening als bron voor OLO en DSO De oplossing heeft functionaliteit om te aan te sluiten op Omgevingsloket Online (OLO) en het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO-LV). Voor dat doel wordt een service en/of API ter beschikking gesteld door Opdrachtgever vanuit de RUD Integratiebus of vanuit de Jnet servicebus.	Eis
J.8	Bevraagbaar vanuit BI en rapportage tool De business intelligence- (BI) en rapportagetool Qlik Sense van Opdrachtgever kan rechtstreeks koppelen met de Oplossing zodat real-time rapportage en dashboards ook gerealiseerd kunnen worden binnen deze tool.	wens

9 Functionele en technische Koppelingen

Koppelingen tussen (kern)applicaties verlopen bij de Opdrachtgever in de regel via de RUD Integratiebus . Daarbij maken we gebruik van het FME server platform. De RUD Integratielaag kan hierbij de functie hebben van transformatieservice of alleen als proxy fungeren waarbij translatie plaats vind in de Jnet OpenTunnel Enterprise Servicebus (ESB). Bij de implementatie van een koppeling wordt telkens gekeken wat de beste oplossing is.

K.1	<p>Koppelingen</p> <p>De Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst een inspanningsverplichting bij het realiseren van vereiste koppelingen en heeft een pro-actieve houding bij het onderhouden van de contacten met derden partijen</p>	Eis
K.2	<p>Overheidsstandaarden</p> <p>De oplossing moet tenminste in staat zijn om te koppelen op basis van onderstaande overheidsstandaarden en voldoet aan de gestelde requirements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • imZTC 2.1 • StUF-ztc 3.10 • StUF-zkn 3.10 • StUF-lvo 3.12 • StUF Zaak- en documentservices 1.2 • DSO-STAM • DSO-DROP/KOOP • DSO-SWF 	Eis
K.3	<p>Koppelvlak met Informatievoorziening</p> <p>Alle informatie welke is vastgelegd in de Oplossing zoals zaak- en VTH procesdata, sub- en objectdata, stamgegevens, code en referentietabellen, metadata tabellen, auditrail, etc. zijn via een beveiligd en gestandaardiseerde koppelvlak opvraagbaar vanuit de Informatievoorziening van Opdrachtgever. Middels services/API's is deze data/informatie gestructureerd op te vragen. Ook maakt dit koppelvlak het mogelijk om volledig export batches (in standaard formaten zoals XML, CSV of XLS) op basis van zoektermen/query's op te vragen. Hiermee heeft Opdrachtgever ten alle tijden de beschikking over alle data welke is opgenomen en vastgelegd in de Oplossing.</p>	Eis
K.4	<p>Koppelvlak Documentregistratiecomponent</p> <p>De Oplossing legt middels een gestandaardiseerde VTH/Zaak – DMS koppeling zaken, documenten en data bestanden vast in het Documentregistratiecomponent middels de uitwisselingsstandaard Zaak- en Documentservices (ZDS) of via de Documenten API en kunnen door de Oplossing worden bevraagd.</p>	Eis
K.5	<p>Duurzaamheid koppelvlak Documentregistratiecomponent</p> <p>De Oplossing heeft functionaliteit om succesvolle aflevering van zaken en/of documenten in het Documentregistratiecomponent te garanderen. Bijvoorbeeld door buffering van zaken en/of documenten indien het DMS gepland of ongepland down is.</p>	Eis

K.6	<p>Koppelvlak met landelijke loketten</p> <p>De oplossing kan op basis van de bij Eis K.2 benoemde overheidsstandaarden koppelen met het Omgevingsloket Online (OLO) en het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO-LV). De RUD Integratiebus of de Jnet servicebus treed hierbij op als transparante proxy.</p>	Eis
K.7	<p>Koppelvlak met Afas/insite</p> <p>De Oplossing kan een technisch koppeling maken met Afas/Insite om minimaal zaakinformatie (o.a. status, ZTC, bevoegd gezag, zaakresultaat, subject, object, locatie, start- en einddatum, PDC) periodiek te kunnen delen. Beschrijf hoe de koppeling functioneel en technisch gerealiseerd wordt en hoe deze beheert en gemonitord kan worden.</p>	Wens

10 Applicatie Beheer en doorontwikkeling

L.1	<p>Vigerende wet- en regelgeving</p> <p>De door Opdrachtnemer geleverde Oplossingen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/of van toepassing, blijven voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.</p>	Eis
L.2	<p>Doorontwikkeling</p> <p>De door Opdrachtnemer geleverde Oplossingen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst worden doorontwikkeld en blijft inspelen op ontwikkelingen in de markt en wetgeving. Hiervoor worden geen additionele kosten berekend.</p>	Eis
L.3	<p>Additief, correctief en preventief onderhoud</p> <p>De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst het additief, correctief en preventief onderhoud uitvoeren zonder additionele kosten.</p>	Eis
L.4	<p>Gebruikerswensen</p> <p>De Opdrachtgever wil graag meedenken over de doorontwikkeling van de Oplossing. De Opdrachtgever vindt het belangrijk om gebruikerswensen te kunnen indienen en inspraak en inzicht te hebben in de verwerking hiervan. De Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die dit proces faciliteert.</p> <p>Beschrijf op welke manier Opdrachtgever input kan aanleveren voor de doorontwikkeling (denk aan portals, gebruikersplatformen, bijeenkomsten etc.), hoe hun input wordt verwerkt en op welke wijze gebruikers terugkoppeling krijgen op hun input.</p>	Wens
L.5	<p>Implementatieperiode</p> <p>De Opdrachtnemer zal gedurende de eerste 2 jaren (implementatieperiode van opdrachtgever) van de overeenkomst geen majeure wijzigingen doorvoeren binnen de Oplossing zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.</p>	Eis
L.6	<p>Applicatiedata en informatie</p> <p>De opdrachtnemer zal geen data en informatie uit de Oplossing, aanpalende informatiedragers en/of informatiestromen zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever gebruiken en/of delen, anders dan voor het doelgerichte gebruik binnen de Oplossing.</p>	Eis

11 Functioneel Beheer

De functioneel beheerders van Opdrachtgever hechten waarde aan goede ondersteuning van Opdrachtnemer bij het uitvoeren van het functioneel beheer. Binnen de beheermodule van de Oplossing dienen beheerders overzichtelijk, intuïtief en efficiënt de applicatie te kunnen beheren zonder ongewenste impact op beschikbaarheid, beveiligingsniveau en prestatie.

M.1	Opleiding De Opdrachtnemer leidt trainers (key-users van Opdrachtgever) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zoals een beheer handleiding zodat het functioneel beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.	Eis
M.2	Gebruikershandleidingen De Opdrachtnemer levert gebruikershandleidingen zodat gebruikers zelfstandig geholpen worden de functionele werking van de Oplossing te kunnen doorgronden en toepassen.	Eis
M.3	Updates documentatie Handleidingen, documentatie en hulpmiddelen worden door Opdrachtnemer actueel gehouden. Er wordt minimaal 1 x per jaar een update uitgebracht van documentatie en handleidingen	Eis
M.4	Niet productie verstorend beheer 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 beheertaken.	Eis
M.5	Applicatie beheermodule De oplossing levert een geautoriseerde beheerinterface voor het uitvoeren van beheertaken, zoals het configureren en inrichten van <ul style="list-style-type: none">• Gebruiker- en autorisatie matrix• Zaaktype catalogus (ZTC)• Product en Diensten catalogus (PDC)• Entiteiten zoals o.a. zaak, subject, object, activiteit inclusief (vrije) velden en de datatypes• Brieven, documenten en sjablonen	Eis

M.6	<p>Beheer van behandelprocessen</p> <p>De oplossing levert een geautoriseerde beheerinterface voor het inhoudelijk configureren en inrichten van de diverse VTH, KCC, juridische en andere relevante behandelprocessen. Vanuit deze interface, zijn minimaal de volgende onderdelen (taken en fases) te configureren/muteren vanuit een leeg initieel behandelproces of vanuit een generiek voorgedefinieerd standaard behandelproces.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vooroverleg • Toetsingen • Checklijsten • Vragenbomen • Zaak-, activiteit-, subject- en objectvelden • Documenttypen • Berichtgeving per status • Verplichte en niet-verplichte onderdelen • Ondertekenen en/of waarmerken 	Eis
M.7	<p>Muteren afgesloten zaken</p> <p>Vanuit de geautoriseerde beheerinterface moet het mogelijk zijn om in afgesloten zaken mutaties te kunnen verrichten.</p>	Eis
M.8	<p>Overzicht gebruikers</p> <p>Vanuit de geautoriseerde beheerinterface moet het mogelijk zijn om een overzicht te krijgen van actuele gebruikers die zijn ingelogd. Vanuit deze interface moet het eveneens mogelijk zijn om gebruikers (eventueel geforceerd) uit te loggen met als doel het kunnen uitvoeren van specifieke beheertaken.</p>	Eis
M.9	<p>Overzicht gebruikersmatrix</p> <p>Vanuit de geautoriseerde beheerinterface moet het mogelijk zijn om een volledig actueel overzicht te krijgen van alle gebruikers inclusief de toebedeelde rollen en profielen. Ook moet het mogelijk zijn om de datum van meest recente inlog in te zien.</p>	Eis
M.10	<p>Beheer vertrouwelijkheid</p> <p>Vanuit de geautoriseerde beheerinterface moet het mogelijk zijn om op rol niveau gradaties van vertrouwelijkheid in te kunnen stellen zodat de mate van vertrouwelijkheid ervoor kan zorgen dat bepaalde geclassificeerde data (zaken, dossiers, objectvelden, etc.) wel of niet is in te zien.</p>	Eis
M.11	<p>Beheer incidenten</p> <p>De geautoriseerde beheerinterface biedt de functioneel beheerder ondersteuning bij het afhandelen van incidenten en problemen en geeft inzicht in logbestanden en/of opgetreden foutmeldingen.</p>	Eis

12 Implementatie

N.1	<p>Implementatieplan</p> <p>De opdrachtnemer dient bij de inschrijving een implementatie- en Opleidingsplan op te leveren. Het Implementatie- en Opleidingsplan dient overeen te komen met de definities en eisen zoals deze zijn opgenomen in Bijlage P Model Implementatieplan en Bijlage Q Model Opleidingsplan.</p>	Eis
N.2	<p>Implementatie en oplevering</p> <p>De opdrachtnemer levert de volledige functionerende Oplossing, binnen 4 weken na ondertekening van de overeenkomst op aan de Opdrachtgever in zowel de test- als productieomgeving.</p> <p>De oplevering vindt plaats met een standaard implementatie van Stamgegevens, werkprocessen, ZTC, koppelvlakken (geen functionerende koppeling), werkende ADFS/Azure koppeling, initieel ingerichte beheerinterface, etc., zodat opdrachtgever kan starten met de inrichting en aansluiting op de Informatievoorziening.</p>	Eis
N.3	<p>Migratie</p> <p>De Opdrachtgever werkt momenteel met het SquitXO VTH/zaaksysteem. Uitgangspunt bij de overgang naar de Oplossing is dat er 'schoon' begonnen wordt. Dat houdt in dat er in beginsel geen afgehandelde zaken worden overgezet naar de Oplossing. Deze zaken blijven wel beschikbaar en raadpleegbaar binnen de Informatievoorziening van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever voorziet echter dat lopende zaken en bijbehorende documenten wel naar de Oplossing gemigreerd zullen moeten worden. Daarnaast dienen alle besluiten en andere relevante stukken te worden overgezet en/of gekoppeld.</p> <p>De Opdrachtgever kan zich goed voorstellen dat de Opdrachtnemer meerwaarde kan bieden bij de hiervoor beschreven migratie. Om deze reden wordt de Inschrijver gevraagd naar de mogelijke ondersteuning die in zijn ogen van meerwaarde is voor de Opdrachtgever.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Geef aan hoe Opdrachtnemer bij de migratie van 'lopende zaken' kan ondersteunen. Ga er hierbij vanuit dat er een duidelijk overzicht is bij de Opdrachtgever van de te migreren zaken. Opschoning van het huidige zaaksysteem is dan ook geen onderdeel van deze uitvraag B. Geef aan hoe niet-gemigreerde zaken, besluiten en andere relevante stukken vanuit de Informatievoorziening van de Opdrachtgever toch opvraagbaar zouden kunnen zijn binnen de Oplossing op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke wijze voor de behandelaar. C. Kunt u een inschatting maken van de totale inzet en doorlooptijden welke u voorziet voor ondersteuning op de bovenstaande onderdelen A en B? Geef daarnaast aan welke inzet per expertise (functionarissen) u verwacht in te zetten? 	Wens

13 Service Level Agreement

De Opdrachtgever zoekt een goede betrouwbare en samenwerkingspartner. De Service Level Agreement (SLA) vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de oplossing en bijbehorende dienstverlening.

O.1	<p>Service Level Agreement (SLA) De opdrachtnemer dient uiterlijk zes weken na definitieve gunning een SLA op te leveren waarin de prestatie-indicatoren, kwaliteitseisen en de uitgangspunten t.a.v. service level management zijn opgenomen. De SLA dient volledig overeen te komen met de definities en eisen zoals deze zijn opgenomen in Bijlage G Leidraad SLA.</p>	Eis
O.2	<p>Kwaliteit en servicemanagement De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de kwaliteit van servicemanagement en de borging hiervan, nu en in de toekomst. Elke verstoring, update of release van de Oplossing kan mogelijk grote impact hebben op de organisatie. Dat wenst de Opdrachtgever tot een minimum te beperken.</p> <p>Om dat te kunnen bereiken wil de Opdrachtgever in staat gesteld worden om bij releases- en updates op voorhand afdoende te kunnen testen. Het is voor de Opdrachtgever daarom van meerwaarde dat voldoende voorbereidingsmogelijkheid bestaat en een (onverwachts grote) belasting voor de beheersorganisatie wordt voorkomen. Daarom zoekt ze een Opdrachtnemer die hierin ondersteunt en faciliteert.</p> <p>De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een gedegen releasebeleid en testprocedures die met de Opdrachtnemer geëvalueerd en waar nodig verbeterd kunnen worden. Door een dergelijke samenwerking kan gezorgd worden dat de behoefte en belangen van de Opdrachtgever voldoende geborgd blijven.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf hoe de basis dienstverlening (servicemanagement, servicedesk, probleembeheer, vragen en klachten, beheerdocumentatie) geregeld is B. Beschrijf het release- en updatebeleid en de procedures hieromtrent en geef aan in hoeverre de Opdrachtgever ondersteund wordt in de hieruit voortvloeiende testwerkzaamheden (denk aan releasenotes, video's, webinars, opgeleverde testrapportages etc). C. Beschrijf hoe Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever waar nodig deze processen verbetert. 	Wens