

Bijlage 4

Programma van eisen en wensen

Zaaksysteem, DMS en KCS



1. Inleiding

In deze bijlage vindt u het programma van eisen en wensen. De eisen zijn aangeduid met de letter 'E'. De eisen zijn minimeisen. Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen zijn aangeduid met de letter 'W'. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium Kwaliteit. Aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

1.1 Functionele eisen

Hieronder zijn de functionele eisen omschreven die van toepassing zijn.

Nr.	Algemene eis aan de oplossing
E1	De Oplossing voldoet aan alle functionele en niet-functionele eisen die voortkomen uit de: - Archiefwet, Archiefbesluit en de Archiefregeling (NEN-2082); - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG); - BIO Beveiligingsniveau 2 en NEN ISO 27001 (geldig certificaat); - Europese standaard EN 301 549 (Digitale toegankelijkheid en webrichtlijnen).
	DMS/RMA eisen
E2	Bij brondocumenten worden alle bestandsformaten die tot een internationale standaard behoren ondersteund, bijvoorbeeld: Foto's en afbeeldingen, Scans van documenten, Office documenten, CAD-tekeningen, Videobestanden, Geluidsbestanden.
E3	De oplossing biedt heeft een beheermodule waarin zaakregistratie, -ontsluiting, -vernietiging, -bewaring e.d. wordt geregeld. Na de vernietiging mogen de brondocumenten en de bijbehorende metadata niet meer in de Oplossing voorkomen.
E4	Het is mogelijk om (inventaris- en vernietigings-) lijsten te maken van (een bepaalde selectie) zaken.
E5	Het zaakstelsel is in staat om gegevens uit de i-Navigator (ZTC) in te lezen en actueel te houden op basis van een koppelvlak met de i-Navigator. Dit betreft minimaal de volgende gegevens: a) werkprocessen (zaaktypen) met relevante metadata; b) documenttypen met relevante metadata; c) statutypen met relevante metadata en checklists; d) resultaattypen met o.a. retentie metadata; e) soorten persoonsgegevens en relevante metadata per werkproces. De koppeling tussen het zaakstelsel en i-Navigator werkt op basis van het periodiek inlezen van XML export bestanden en/of via een koppeling via de i-Navigator webservices component.
E6	Gearchiveerde digitale zaken zijn inclusief metadata over te dragen aan andere RMA systemen of E-depot waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, bijvoorbeeld portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML).

E7	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd. Het hele rollen- en rechtenmodel van de oplossing kan op één plek geconfigureerd worden.
E8	De oplossing biedt de mogelijkheid om autorisatie op basis van rollen/groepen in te richten.
E9	Met de oplossing wordt, naast alle ongestructureerde informatie, ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheveerd bij de afgesloten zaak.
E10	Zodra de laatste status (archiveren) is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Alleen de archiefkenmerken (metadata) en documenten kunnen – door daartoe geautoriseerde gebruikers – nog worden gewijzigd (of toevoegen en verwijderen).
E11	De oplossing past indien gewenst automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk. Een definitieve versie kan “bevroren” worden.
Zaaksysteem eisen	
E12	Afgehandelde acties moeten qua behandelstap kunnen worden ‘teruggezet’ in het proces, dmv autorisaties. (re-activeren)
E13	De oplossing biedt de mogelijkheid om processen zonder hulp van de leverancier (zero-coding) in te richten.
E14	In de oplossing is het mogelijk om per zaaktype, deelzaak of per individuele zaak aan te geven dat de zaken van dit type vertrouwelijk zijn waardoor deze enkel door één persoon of meerdere gebruikersprofielen of gebruikersrollen toegankelijk en raadpleegbaar zijn. Vertrouwelijkheid moet ook op documentniveau kunnen worden aangegeven (inclusief hiërarchisch overerven). Het is te allen tijde mogelijk – voor speciaal daartoe geautoriseerde gebruikers zoals bijvoorbeeld beheerders – de zaken/ zaaktypen/ documenten in te zien.
E15	Mogelijkheid tot het maken van onderscheid in hoofdzaken en deelzaken, daarnaast relaties kunnen leggen onderling.
E16	De oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E17	In de oplossing is het mogelijk om in te stellen dat een attenderingsmail of notificatiebericht wordt verstuurd naar de behandelaar (via de eigen mailserver van de gemeente) wanneer er nieuwe documenten aan de zaak worden toegevoegd danwel dat er een statuswijziging in de zaak heeft plaatsgehad.
E18	Documenten moeten toe te voegen zijn aan een bestaande zaak of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit MS365.
E19	Functies waarvoor de gebruiker niet is geautoriseerd mogen niet worden getoond (of zijn inactief).

E20	In de oplossing is het mogelijk om direct vanuit de zaak documenten aan te bieden aan Mijn overheid berichtenbox.
E21	In de oplossing is het mogelijk om een document te accorderen. Na deze (expliciete) handeling is het document/bestand niet meer te wijzigen/muteren.
E22	Het zaakstelsel heeft de functionaliteit van niet muteerbare audit-trail (historielijst van alle uitgevoerde activiteiten, incl. uitvoerder, datum / tijd en aanduiding van de verandering van metadata en inhoud). De audit-trail registreert handelingen automatisch en slaat deze registraties zonder manuele tussenkomst op.
E23	In de ZTC van de oplossing is het bij zaaktypen mogelijk om bij elk statustype, voordat de statusovergang kan plaatsvinden, het volgende te definiëren: a) welke documenttypen (al dan niet verplicht) in het zaakdossier moeten voorkomen (of de oplossing geeft een signaal dat het betreffende documenttype niet aanwezig is); b) aan welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moet zijn toegekend; c) welke checklist (al dan niet verplicht) moet worden doorlopen.
E24	De status 'Afgehandeld' kan in de oplossing pas worden gezet als het resultaat van de zaak is vastgelegd én de bij het gekozen resultaattype behorende checklist met controlevragen is 'afgevinkt' en de verplichte documenttypen zijn toegevoegd. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd. Zodra de laatste status is bereikt, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen, toevoegen en verwijderen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
E25	De oplossing biedt de mogelijkheid voor het aanmaken van objectregistraties zondertussenkomst van de leverancier.
Klantcontactstelsel (KCS) eisen	
E26	In de oplossing kunnen klantcontacten ook tijdens een telefoongesprek worden geregistreerd en teruggezocht.
E27	Klantcontacten kunnen snel worden gezocht op postcode en huisnummer combinatie, straatnaam, naam in combinatie met geboortedatum en KVK nummer.
E28	Handelingen van een KCS medewerker worden gelogd, waarbij het mogelijk is om te zoeken/filteren op KCC-medewerker.
E29	De oplossing biedt de mogelijkheid voor het maken en bewaken van terugbelverzoeken waarbij de medewerkers in de organisatie via een mail (Outlook) worden geattendeerd dat ze moeten terugbellen. Bij het afhandelen van de telefoonnotitie kan de medewerker nog een aanvullende opmerking toevoegen/opnemen.
E30	De oplossing moet de beschikbaarheid van medewerkers kunnen tonen o.b.v. beschikbaarheid in de outlook agenda.
E31	De KCC medewerker en het management kunnen het afhandelen van terugbelnotities monitoren.

E32	Vanuit het KCS zijn van een klant de volgende zaak- en medewerkergegevens snel en overzichtelijk beschikbaar: 1) Omschrijving zaak 2) Het team waar de vraag wordt behandeld 3) Behandelaar 4) Telefoonnummer behandelaar 5) Statusinformatie 6) Startdatum zaak 7) Recent verstuurd externe correspondentie (mail en brief) vanuit zaak 8) Resterende doorlooptijd
E33	De KCS oplossing heeft een integratie met G-plan (JCC) waardoor het eenvoudig mogelijk is om de in het KCS reeds opgezochte klantgegevens geautomatiseerd over te nemen naar de afsprakenmodule van G-Plan waardoor het handmatig overtypen van klantgegevens niet nodig is.
E34	Vanuit de KCS oplossing kan medewerkersinformatie uit de Active Directory opgehaald en getoond
E35	Vanuit de KCS oplossing zijn verschillende contentbronnen te ontsluiten waaronder minimaal onze website (Open WebConcept)
Digitaal loket Eisen	
E36	De oplossing biedt in de huisstijl van de gemeente een Persoonlijke Internet Pagina voor burgers (PIP) en bedrijven (BIP) waarbij klanten minimaal een overzicht kunnen zien van en de status van lopende zaken uit het zaaksysteem.
E37	Opdrachtgever is verplicht jaarlijks een DigiD assurance rapportage aan te leveren in het kader van ENSIA. Opdrachtnemer is daarom verplicht jaarlijks een TPM verklaring (software inclusief hosting) te leveren aan Opdrachtgever. De TPM verklaringen worden verstrekt voor alle DigiD aansluitingen van uw Oplossing. De eventuele kosten van de verklaring dienen verdisconteerd te zijn in de structurele kosten in het prijzenblad
Gebruikersondersteuning eisen	
E38	De oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten, bestanden, objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E39	De oplossing ondersteunt het full tekst zoeken door alle documenten (ook gearchiveerde documenten) en bestanden.
E40	De oplossing biedt een Nederlandstalige helpfunctie voor gebruikers en beheerders.
Standaarden, koppelingen en integratie eisen	
E41	De oplossing voldoet aan het Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), het Informatiemodel Zaaktypecatalogus (ImZTC), het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) en het Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO).
E42	De oplossing ondersteunt respectievelijk de sectormodellen en standaarden GEMMA, StUF-ZKN, StUF-BG en STUF-DCR.
E43	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de standaarden uit dit Programma van Eisen die voor de Oplossing van toepassing zijn.

	Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie of VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E44	De gemeente maakt gebruik van scansoftware van <i>Canon</i> . Deze plaats de gescande bestanden op een plaats op de server. De Oplossing moet eenvoudig en geautomatiseerd deze bestanden kunnen inlezen.
E45	Voor de uitwisseling van zaak- en documentinformatie met andere applicaties, welke lokaal bij de gemeente geïnstalleerd zijn, wordt gebruik gemaakt van systemintegrator <i>Jnet</i> . De oplossing dient te werken binnen deze architectuur.
E46	De oplossing biedt een StUF-BG 3.10 koppeling met de <i>Key2datadistributie</i> (Centric) voor gebruik van BRP, GBA-V, BAG en NHR
E47	De oplossing dient te worden gekoppeld aan <i>MijnOverheid berichtenbox</i>
E48	De oplossing dient op basis Stuf zaken te worden gekoppeld met: a) <i>Portaal burgerzaken / E-diensten</i> (Centric) b) <i>Suite4sociaal domein</i> (Centric) c) <i>RX-mission</i> (Roxit) d) <i>Fixi</i> (Decos) e) <i>Notubiz</i> (NotuBiz)
E49	De oplossing dient op basis van StufDCR gekoppeld te worden met de sjablonengenerator <i>Templafy</i> .
E50	De oplossing heeft een integratie met <i>Validsign</i> . Hierdoor kunnen documenten automatisch vanuit de oplossing aan <i>Validsign</i> worden aangeboden voor ondertekening. Na ondertekening in <i>Validsign</i> kunnen deze documenten op zaakniveau worden opgeslagen waarbij herkenbaar is dat het document digitaal is ondertekend.
E51	De oplossing is in staat om direct op een veilige manier toegang te verlenen tot de database (of een recente kopie) eventueel met behulp van een API of soortgelijke oplossing. Deze data moet overgezet kunnen worden naar ons datawarehouse tbv <i>Cognos</i> rapportages.
E52	De KCS oplossing dient te worden gekoppeld aan de telefooncentrale (<i>GT-connect</i>). Door deze koppeling: a) kan de telefoon worden opgenomen, doorverbonden en afgesloten d.m.v. de aangeboden oplossing; b) het doorverbinden vanuit de oplossing naar groepen (i.p.v. medewerker) is ook mogelijk; c) is telefoonnummer herkenning beschikbaar en kan automatisch worden opgevoerd bij de klantregistratie; d) wordt het klikken op elk telefoonnummer in de oplossing mogelijk en dan wordt het bellen gestart.

1.2 ICT-eisen

Hieronder zijn de eisen betreffende ICT omschreven die van toepassing zijn.

Nr.	Cloud-oplossing
E1	De applicatie wordt aangeboden als cloud- oplossing.
E2	Leverancier van de applicatie en de hostingpartij zijn gevestigd onder Nederlands of Europees recht. Hosting van de applicatie en de gegevens vindt fysiek plaats in en in overeenstemming met de eisen van de Europese Unie.
E3	De applicatie is volledig webbased te gebruiken, binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Hoeksche Waard zonder gebruik van een extra Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app clients.
E4	De applicatie moet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, functioneren binnen de ICT-omgeving van gemeente Hoeksche Waard en binnen de meest gangbare besturingssystemen en webbrowsers en aansluiten op de nieuwste updates en releases hiervan.
E5	De integriteit van data blijft gewaarborgd door bedrijfskritische data van gemeente Hoeksche Waard aantoonbaar te scheiden van andere klanten. Leverancier heeft ISO 20000, ISO 27000, ISAE 3402 en/of vergelijkbare certificeringen om aan te tonen dat interne procedures bij de cloudprovider op orde zijn.
	Browsers
E6	Alle gebruikersinterfaces van de oplossing dienen volledig webbased te zijn – zonder dat daarbij clientside plug-ins als Java, ActiveX, Flash, SilverLight, etc. benodigd zijn – en als zodanig ten minste benaderbaar met (de meest actuele versies van) de volgende browsers, zonder enige beperking v.w.b. weergave en functionaliteit: • Microsoft Edge (standaard); • Mozilla Firefox, de laatste en voorlaatste released versie; • Google Chrome, de laatste en voorlaatste released versie.
	Microsoft 365
E7	De applicatie dient MS 365 64-bit versie te ondersteunen
E8	De applicatie is geschikt voor gebruik van MS365-online t.b.v. een volledige integratie met MS365. Dit vereist dat de leverancier al koppelvlakken heeft met de Microsoft cloud. De vraag is of alle (potentiële) leveranciers met hun applicatie hier klaar voor zijn. We kunnen eisen dat deze ontwikkeling wel in de roadmap zit bij de leverancier.
	Productie- en testomgeving
E9	De installatie van de applicatie vindt plaats in een productie- en een testomgeving zoals aangeven (productie, testomgeving gebruiker en testomgeving beheerders). De productie- en testomgevingen zijn gescheiden omgevingen.

	Common Ground
E10	De applicatie wordt (door)ontwikkeld volgens de principes van Common Ground (VNG): - Gegevens en data gescheiden van processen en applicaties - Gebruik van een gemeenschappelijke integratielaag - Gegevens blijven bij de bron - Gegevens worden niet gekopieerd en/of dubbel opgeslagen.
	Koppelingen
E11	In het algemeen; - Wanneer er een koppeling gebouwd moet worden op basis van StuF, Zaak- en Documentservices (ZDS) ligt de voorkeur bij het gebruik van OpenTunnel van Jnet. - Indien niet mogelijk; ligt de voorkeur bij het realiseren van één of meerdere VPN verbindingen. Alle eventuele applicatie datastromen vinden plaats op basis van ten minste HTTPS verkeer TLS 1.2, SSL of gelijkwaardig met certificaat (en indien bij hoge uitzondering en alleen bij vooraf schriftelijke toestemming van de CISO een andere vorm van ontsluiten wordt gekozen op basis van HTTPS, en de 2 way SSL certificaat methode) Tevens altijd de mogelijkheid om een reverse proxy oplossing van de gemeente in te kunnen zetten (NetScaler). Leverancier garandeert dat deze Koppeling voldoet en ook in de toekomst blijft voldoen aan nieuwe versie van de betreffende landelijke standaard.
E12	Alle Koppelingen tussen de oplossing en andere applicaties (incl. landelijke voorziening) dienen bij voorkeur via de Servicebus van de gemeente Hoeksche Waard (OpenTunnel van Jnet) te lopen o.b.v. berichtenverkeer conform de betreffende landelijke standaarden (GEMMA). Dit geldt ook voor de levering van administratieve ...-gegevens aan afnemende applicaties. Leverancier garandeert dat deze Koppelingen voldoen en ook in de toekomst blijven voldoen aan de betreffende landelijke standaarden (zoals evt. uitbreiding van StUF 3.10 en het nieuwe StUF 3.20). Alle eventuele applicatie datastromen vinden plaats op basis van ten minste HTTPS verkeer TLS 1.2, SSL of gelijkwaardig met certificaat (en indien bij hoge uitzondering en alleen bij vooraf schriftelijke toestemming van de CISO een andere vorm van ontsluiten wordt gekozen op basis van HTTPS, SSL V2 en 2 way SSL certificaat) en de mogelijkheid om een reverse proxy oplossing van de gemeente in te kunnen zetten (NetScaler).
	Data, Datamodel en Database
E13	De database en data zijn gescheiden van de applicatie.
E14	Gemeente Hoeksche Waard is en blijft te allen tijde eigenaar van de gegevens binnen de applicatie en heeft daar als zodanig ook te allen tijde toegang toe. Gemeente Hoeksche Waard kan haar gegevens bovendien te allen tijde terugtrekken of vernietigen zonder tussenkomst van Leverancier.

E15	Leverancier geeft inzage in het datamodel van de database, indien gewenst onder non-disclosure agreement. In de applicatie moet van ieder schermveld eenvoudig te achterhalen zijn wat de naam van het veld in de database is en in welke tabellen dit veld voorkomt.
E16	Leverancier garandeert dat toevoegingen aan en veranderingen van het datamodel van de applicatie mogelijk zijn en blijven en zorgt ervoor dat de bijbehorende functionaliteiten beschikbaar blijven in alle latere versies van de oplossing.
E17	Leverancier biedt gemeente Hoeksche Waard te allen tijde, uiteraard m.u.v. de afgesproken servicewindows, toegang tot de database met gegevens voor bevraging via ETL: d.m.v. leesrechten rechtstreeks op de database en/of d.m.v. views op de database.
E18	De database van de applicatie is toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van gemeente Hoeksche Waard om eventueel wijzigingen te mogen aanbrengen.
E19	Leverancier voert alleen met uitdrukkelijke toestemming van gemeente Hoeksche Waard wijzigingen door in de database van de applicatie. Dit geldt zowel voor individuele wijzigingen, als voor massale wijzigingen al dan niet via de applicatie of rechtstreeks in de database.
Beveiliging	
E20	De applicatie stelt gemeente Hoeksche Waard in staat om voor de betreffende aspecten te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid en dient qua beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid te functioneren op een niveau dat consistent is met het informatiebeveiligingsniveau dat vereist is voor de bedrijfsprocessen die door de applicatie worden ondersteund. Leverancier conformeert zich daarbij aan het informatiebeveiligingsbeleid van gemeente Hoeksche Waard en sluit o.a. daarvoor met gemeente Hoeksche Waard een SLA (SLA bij inschrijving toevoegen) en Verwerkersovereenkomst (zie bijlage 8) af.
E21	Alle communicatie met de applicatie geschiedt volledig o.b.v. HTTPS aangevuld met certificaten. De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de nu hoogste mogelijke security standaard wordt beschouwd.
E22	Alle communicatie tussen de applicatie en clients is adequaat beschermd tegen afluisteren en manipulatie middels versleuteling (TLS 1.2, SSL of gelijkwaardig).
E23	De actieve gebruikerssessies met de applicatie zijn adequaat beveiligd tegen overname, manipulatie en Denial of Service (DoS).
E24	Het is de verantwoordelijkheid van Leverancier om de applicatie tijdens de betreffende (door)ontwikkeling te controleren op mogelijke beveiligingsissues. Leverancier dient actief kwetsbaarheden te volgen die gepubliceerd worden (via www.cvedetails.com bijvoorbeeld) en in voorkomend geval de nodige acties te nemen, incl. het informeren en adviseren van gemeente Hoeksche Waard over de eventueel te nemen maatregelen om beveiligingslekken te dichten.
E25	Medewerkers van Leverancier mogen niet zonder voorafgaande toestemming van gemeente Hoeksche Waard de gegevens van gemeente Hoeksche Waard in de database benaderen.

	Authenticatie en autorisatie
E26	Authenticatie (toegang tot de applicatie) en autorisatie (rechten binnen de applicatie) vinden plaats o.b.v. de gebruikers en gebruikersgroepen met een (beveiligd tegen schrijven) Microsoft Active Directory (MS AD) server van gemeente Hoeksche Waard; de authenticatie vindt plaats via single sign-on met (Azure) ADFS. Het koppelen van aan gebruikers(groepen) wordt bij voorkeur gedaan aan de uit de (MS AD) server van gemeente Hoeksche Waard.
E27	Bij authenticatie van gebruikers is er geen mogelijkheid om inloggegevens van andere gebruikers te achterhalen, te manipuleren of opnieuw te gebruiken. Het onthouden van inloggegevens binnen de browser is beperkt in tijd en gebaseerd op een mechanisme van unieke, éénmalige waarde en versleuteling. De wachtwoord reset procedure ontsluit geen informatie die voor aanvallers bruikbaar is.
E28	Autorisaties van gebruikers kunnen ook binnen de applicatie worden vastgelegd. Hiertoe worden de rechten in de applicatie gekoppeld aan rollen (role based access). Rollen binnen de applicatie zijn door gemeente Hoeksche Waard zelf vrij te definiëren (incl. verwijderen) en kunnen daarbij gekoppeld worden aan één of meer gebruikers(groepen)
	Login
E29	De applicatie beschikt over automatische mutatielogging op handeling, gebruiker en tijdstip t.b.v. audittrail. De systeem en/of functioneel beheerder van de gemeente met een admin account dient hier zelfstandig toegang tot te krijgen.
	Eenmalige diensten
E30	Leverancier verzorgt de volledige Implementatie van de software. Hieronder wordt onder meer verstaan: • Alle onderdelen van de software die benodigd zijn voor uitvoering van de functie(s) waar de software voor aangeschaft is worden volledig werkend opgeleverd in de test- en productie-omgevingen; • Beschikbaarstelling, op basis van toegangsrechten, van alle benodigde onderdelen/modules van de software die nodig zijn voor uitvoering van het beheer; • Opleveren van werkende Koppelingen tussen de software en genoemde andere systemen conform de betreffende standaarden zoals deze zijn uitgewerkt in het aanbestedingsdocument; • Opleveren van werkende Koppeling voor single-sign-on via (Azure) ADFS; • Verzorgt de datamigratie die nodig is inclusief historie en aanwezige plusgegevens. Zie voor meer informatie hierover ook het aanbestedingsdocument; • Opleveren van een procedure om data van de productieomgeving veilig te kopiëren naar de testomgeving; • Alle trainingen; • Leverancier is in staat om de volledige implementatie uiterlijk 1-1-2022 te voltooien, inclusief Acceptatieprocedure. Leverancier beschikt over voldoende capaciteit om dit te bereiken en committeert zich aan deze planning.

E31	Training vindt plaats op locatie bij gemeente Hoeksche Waard en omvat tevens alle eventuele betreffende voorbereidingen en documentatie. In het implementatieplan dient de volledige trainingsaanpak uitgewerkt te worden.
E32	Alle aan Leverancier gerelateerde personen die rechtstreeks contact hebben met gemeente Hoeksche Waard, dienen Nederlands te spreken en te schrijven op ten minste taalniveau B1.
E33	Als onderdeel van de Implementatie stelt Leverancier een exitplan op. Het aanleveren van dit exitplan is een voorwaarde voor Acceptatie. In dit plan wordt ten minste beschreven: • Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta)-data wordt overdragen aan een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); • Op welke wijze de betreffende (meta)data vervolgens wordt verwijderd en vernietigd.
E34	De initiële Implementatie wordt afgesloten met een Acceptatieprocedure. Gemeente Hoeksche Waard behoudt zich het recht voor om i.h.k.v. de Acceptatieprocedure één of meer (deel)tests door derden te laten uitvoeren. Leverancier zegt hiervoor reeds nu voor alsdan zijn volledige medewerking toe. Leverancier werkt actief mee aan en ondersteunt gemeente Hoeksche Waard bij (de uitvoering van) de Acceptatietests. Hiertoe is Leverancier met één of meer personen op locatie bij gemeente Hoeksche Waard, om te assisteren bij problemen (zoals bij koppelingen) en om bijvoorbeeld de communicatie met de ontwikkelaars / technici te faciliteren. Er is alleen sprake van Acceptatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel gemeente Hoeksche Waard als Leverancier.
E35	Leverancier zegt reeds nu voor alsdan haar volledige medewerking toe wanneer er, bijv. bij beëindiging van de overeenkomst, een conversie/migratie naar een andere oplossing plaats dient te vinden. Hiertoe krijgt gemeente Hoeksche Waard van Leverancier kosteloos de beschikking over alle gegevens- en configuratiebestanden met alle bijbehorende documentatie zodat gemeente Hoeksche Waard of een derde partij namens haar e.e.a. kan migreren. Bovendien zal Leverancier hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de bedrijfsvoering van gemeente Hoeksche Waard niet in gevaar komt. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen maximaal de uurtarieven zoals aangeboden bij de Inschrijving.
Doorlopende diensten- Hosting	
E36	De beschikbaarheid van de Applicatie is minimaal 99,5% per maand, inclusief gepland onderhoud. Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van de netwerkverbinding vanuit Inschrijver naar de netwerkverbindingen (Point Of Presence) van gemeente Hoeksche Waard van 99,5%. De Inschrijver garandeert recoverability van de Applicatie in het geval van calamiteiten in de Applicatie van Inschrijver binnen de gestelde 99,5% per maand beschikbaarheid. De hiervoor genoemde beschikbaarheid van 99,5% is gebaseerd op 24x7 online.

E37	De software oplossing draait als cloud-oplossing, de verantwoordelijkheid voor de Hosting ligt bij Leverancier. Onder de betreffende verantwoordelijkheid van Leverancier vallen o.a. maar niet uitsluitend het in een fysiek en logisch voldoende beveiligde omgeving – bestaande uit alle daartoe benodigde software (zoals besturingssystemen, firewalls, technische beheertools, virtualisatiesoftware, etc.) en hardware (zoals servers, opslag, back-up, netwerken, etc.) – beschikbaar stellen van de applicatie, incl. back-up, recovery en uitwijk(test).
Doorlopende diensten- Beheer	
E38	Het technisch applicatiebeheer wordt door, of indien mogelijk, in nauwe samenwerking met de Leverancier uitgevoerd. Leverancier voert Updates en Upgrades door in zowel de productie- en testomgeving. De applicatie dient correct en probleemloos te functioneren na het doorvoeren van de Updates en Upgrades.
E39	Leverancier stelt tijdig release notes beschikbaar van Updates en Upgrades, zodat gemeente Hoeksche Waard inzicht heeft in evt. veranderingen die aldus in de applicatie worden aangebracht.
E40	Leverancier verschaft gemeente Hoeksche Waard voor zover mogelijk (dus m.u.v. van ad-hoc fixes / patches etc.) vooraf inzicht in de releaseplanning van Updates en Upgrades.
E41	Het functioneel applicatiebeheer wordt door gemeente Hoeksche Waard uitgevoerd, waarbij gemeente Hoeksche Waard de volledige vrijheid heeft de applicatie functioneel naar eigen wens in te richten binnen de mogelijkheden die de applicatie biedt en door Leverancier wordt ondersteund.
E42	De beheeromgeving voor het configureren, instellen en beheren van de applicatie is zodanig dat de functioneel beheerders van gemeente Hoeksche Waard de applicatie zelfstandig kunnen beheren zonder tussenkomst van de Leverancier.
E43	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd zonder dat dit invloed heeft op de werking van de applicatie voor de overige gebruikers; gebruikers kunnen ingelogd blijven en gebruik blijven maken van de applicatie gedurende het uitvoeren van functionele beheerstaken.
Doorlopende diensten- Onderhoud	
E44	Leverancier verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de softwareoplossing; dit omvat zowel Correctief, Preventief als Innovatief (adaptief én functioneel) onderhoud: • Correctief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de applicatie om gebreken te herstellen. • Preventief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de applicatie om gebreken te voorkomen. • Adaptief innovatief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de applicatie a.g.v. wijzigingen in de omgeving. • Functioneel innovatief onderhoud omvat het planmatig uitbreiden en/of aanpassen (doorontwikkelen) van de functionaliteit van (delen van) de applicatie op initiatief van Leverancier zelf.

	Onderhoud resulteert in Updates en Upgrades van de applicatie. Dergelijke Updates en Upgrades en de uitrol daarvan worden door Leverancier eerst zelf getest alvorens e.e.a. wordt opgeleverd aan gemeente Hoeksche Waard. Elk van voornoemde vormen van Onderhoud omvat tevens het dienovereenkomstig aanpassen van alle evt. betreffende gebruikers- en beheerdocumentatie.
	Doorlopende diensten- Support
E45	Leverancier verzorgt een Nederlandstalige service-/supportdesk, die voor gemeente Hoeksche Waard als "single point of contact" dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsmede voor informatie over de afhandeling daarvan. Voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen worden geen kosten gerekend. Het beantwoorden van gestelde vragen en het afhandelen van gemelde incidenten i.h.k.v. ondersteuning dient inclusief te zijn voor zover dit geen wijzigingsvoorstellen (changes) behelst; hiervoor kan dus geen (aanvullende) vergoeding worden gevraagd. Aanmeldingen (incidenten, wijzigingen) Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen ten minste online (formulier), per e-mail en telefonisch worden ingediend en zijn vervolgens 24/7 online in te zien (incl. actuele status / voortgang). Daarnaast moet het mogelijk zijn om bekende problemen en/of issues te raadplegen zodat 'known errors' kunnen worden geïdentificeerd.

1.3 Functionele wensen

Wij verzoeken u om op elke wens een duidelijke toelichting en onderbouwing te geven. De toelichting dient enkel expliciet een antwoord te geven op onze wens. Het toevoegen van schermafdrucken om uw antwoord en/of toelichting te ondersteunen is toegestaan. Opgemerkt wordt dat alle de door u opgegeven antwoorden/ functionaliteiten / ontwikkelingen onderdeel van de aanbidding dienen te zijn.

Per wens is aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten is. De wijze waarop de wensen worden beoordeeld, staat omschreven in paragraaf 4.6.3 van het aanbestedingsdocument.

Nr.	Zaaksysteem/DMS/RMA wensen	Aantal punten
W1	Beschrijf of en op welke wijze uw oplossing in staat is om vanuit de zaak e-mails te versturen met in de bijlage meerdere tegelijk geselecteerde documenten/bestanden uit de betreffende zaak, ook als dit verschillende registraties betreft. Het is daarbij de wens om de mail automatisch op te slaan bij de zaak.	10

W2	De gemeente is voor de onderstaande processen voornemens om een specifieke procesinrichting te hanteren in het zaakstelsel. Beschrijf of uw oplossing hiervoor uitgewerkte procesondersteuning direct beschikbaar heeft, op welke wijze deze functioneel zijn ingericht, en bij welke gemeenten deze al in gebruik zijn: a) Leerlingenvervoer; b) APV Vergunningen; c) Subsidies; d) Inkoopproces; e) Contractbeheer.	40
W3	Beschrijf of en op welke wijze uw oplossing in staat is om bij het zoeken naar specifieke zaken/documenten de gevonden gepersonaliseerde gegevens, zoals bijvoorbeeld BSN, niet te tonen indien dit geen doelbinding heeft.	10
W4	Hoewel er een koppeling met de Documentcreatiecomponent (Templafy) wordt uitgevraagd, wenst de Opdrachtgever ook binnen de Oplossing geautomatiseerd documenten te kunnen creëren om bijvoorbeeld in bulk brieven aan te maken en te printen, adressering naar verschillende burgers/bedrijven aan te geven, waarbij de brieven afzonderlijke documentregistraties en metagegevens krijgen. Beschrijf of en op welke wijze uw oplossing hieraan invulling kan geven.	20
W5	Beschrijf of en op welke wijze de oplossing de mogelijkheid biedt voor het beveiligd versturen van mail vanuit het zaakstelsel.	10
Klantcontactstelsel (KCS) wensen		
W6	Beschrijf of en op welke wijze de oplossing de mogelijkheid om eenvoudig o.b.v. een social media bericht een zaak op te starten danwel het bericht aan bestaande zaak toe te voegen.	5
W7	Beschrijf of en op welke wijze de oplossing de mogelijkheid biedt om bedrijven met een directe NHR koppeling te zoeken o.b.v. de volgende zoekopdrachten worden gezocht: 1) op naam 2) adres 3) KVK 4) vestigingsnummer en 5) combinaties hiervan.	15
W8	Beschrijf of en op welke wijze de oplossing de mogelijkheid biedt om extra metadagegevens te koppelen aan bedrijven en klanten. Kenmerken als bijvoorbeeld dorp, bedrijfssector, relatie met de gemeente, toevoegen contactpersoon gemeente e.d. zijn gewenst.	20
W9	Vanuit de KCS oplossing moet eenvoudig en snel relevante informatie over medewerkers kunnen worden opgezocht. Het is de bedoeling dat de gemeente in 2021 een smoeienboek in MS365 gaat maken. Geef aan of en op welke wijze uw oplossing in staat is om in het KCS dergelijke informatie uit MS365 op te halen en te ontsluiten. Geef daarbij expliciet aan of u dit al ergens in de praktijk hebt toegepast en op welke wijze.	20

W10	Het is wenselijk dat de oplossing een integratie met <i>FIXI</i> (Decos) biedt voor het snel aan de telefoon kunnen aanmaken van nieuwe meldingen openbare ruimte. Het moet eenvoudig mogelijk zijn om de in het KCS opgezochte klantgegevens geautomatiseerd over te nemen naar <i>FIXI</i> . Hierdoor is het handmatig overtypen van klantgegevens, bij het aanmaken van een nieuwe meldingen, niet meer nodig. Beschrijf of en op welke wijze uw oplossing hierin voorziet.	30
W11	Het is wenselijk dat de oplossing in staat is om het telefoonnummer, welke d.m.v. automatische herkenning bij het klantcontact is geregistreerd, bij het uitzetten van een terugbelverzoek direct hergebruikt wordt en de KCC medewerker hoeft dit dus niet handmatig over te nemen. Geef aan of en op welke wijze de oplossing hierin voorziet.	10
W12	De oplossing biedt de mogelijkheid dat de beschikbaarheid van medewerkers, bij voorkeur op basis van de informatie in Outlook, wordt getoond. Daarbij is de wens om direct de aanvullende details van een afspraak te zien (tijdsduur, locatie e.d.) en de mogelijkheid om door de KCC medewerker een actie/afspraak in de betreffende agenda te zetten. Geef aan of en op welke wijze de oplossing hierin voorziet.	35
W13	De oplossing is in staat om eigen specifieke "KCC content" en "nieuwsberichtenfunctionaliteit" te ontsluiten/presenteren waarin voor het gehele KCC team belangrijke informatie te vinden is danwel updates zichtbaar zijn. Geef aan of en op welke wijze de oplossing hierin voorziet.	15
Digitaal loket wensen		
W14	De oplossing biedt de mogelijkheid voor zowel bedrijven als burgers om via hun persoonlijke omgeving aanvullende documenten aan de zaak toe te voegen. De behandelaar van de zaak (in de gemeente) ontvangt dan automatisch een attenderings email. Geef aan of en op welke wijze de oplossing hierin voorziet.	20
W15	De oplossing biedt de mogelijkheid om via de PIP of BIP aan een aanvrager (burger of bedrijf) proactieve (push) berichten te sturen dat er nieuwe berichten/documenten aan het dossier op de PIP/BIP zijn toegevoegd. Geef aan of en op welke wijze de oplossing hierin voorziet.	20
Innovatie wensen		
W16	De gemeente Hoeksche Waard heeft in haar I-visie opgenomen om in de komende jaren de transitie te maken naar het Common Ground principe. Geef aan of en hoe uw oplossing voldoet aan dit architectuurprincipe, of uw oplossing naast de StUF standaarden nu ook al de ZGW API standaard ondersteunt en welke concrete stappen u in het komende jaar nog gaat zetten in deze doorontwikkeling.	20
Gebruiksvriendelijkheid		
W17	De gemeente heeft recent de overstap naar <i>MS365</i> gemaakt waarbij Teams het nieuwe samenwerkingsplatform is.	50

	Gebruikers werken o.b.v. <i>MS365</i> in <i>OneDrive</i>, <i>Teams</i> (bijvoorbeeld projecten), video bellen/vergaderingen inclusief chatgesprekken e.d. Hierbij worden veelvuldig documenten en bestanden opgeslagen m.b.v. <i>SharePoint</i>. De gemeente vindt het belangrijk dat alle archiefwaardige documenten altijd in het zaakstelsel/DMS worden opgeslagen en beheerd. Beschrijf welke concrete integratie mogelijkheden uw oplossing biedt aan de eindgebruiker en beheerder om het werken met zowel <i>MS365</i> en het zaak- en klantcontactstelsel eenvoudig te combineren/integreren?	
W18	Beschrijf waarom uw oplossing zeer gebruiksvriendelijk is (schermafdrucken ter ondersteuning is toegestaan). Bijvoorbeeld de wijze waarop het kleurgebruik logisch is toegepast, alleen die gegevens gepresenteerd worden waarvoor iemand is geautoriseerd, gebruik van automatische controles, intelligente zoekleutels, arceren van zoekterm in gevonden document/bestand, icoon gebruik, drag and drop functionaliteit, wijze waarop documenten worden getoond bij meerdere zoekresultaten, ondersteuning d.m.v. E-learning, gebruik startscherm, snel en eenvoudig zaaktype selecteren e.d.	50