

1. Functionele eisen

Eisen t.a.v. opstellen offerte en demo, volgens bijgevoegde procesontwerp (zie bijlage 1 in dit PvE) Dit betekent:		
Componenten		
E1	De oplossing zoals gevraagd betreft een DMS/RMA systeem, bestaande uit de volgende componenten uit de gemma softwarecatalogus; - Archiefbeheercomponent - Archiefregistratiecomponent - Documentcreatiecomponent - Documentregistratiecomponent - Zoekmachinecomponent Een overzicht van alle referentiecomponenten is online te vinden op: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_allereferentiecomponenten	Eis
Archivering		
E2	De oplossing biedt de functionaliteit aan om bij het archiveren tot op documentniveau automatisch en handmatig de bewaar-/vernietigingstermijnen al dan niet collectief te starten of aan te passen.	Eis
E3	De oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).	Eis
E4	Het dient mogelijk te zijn metadata van zaken en/of documenten in bulk te kunnen wijzigen. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig (collectief) aan te passen.	Eis
E5	Met de oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken zonder tussenkomst van leverancier over te dragen aan andere RMA-systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX.	Eis
E6	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform alle archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig (collectief) aan te passen.	Eis
E7	De oplossing biedt de functionaliteit om gegevens en metadata geautomatiseerd te aggregeren of over te erven.	Eis
E8	Bestanden worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.	Eis
E9	Met de oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.	Eis
E10	De oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk en raadpleegbaar.	Eis
E11	De oplossing is in staat om in de toekomst middels een plug-in documenten te laten anonimiseren door een derde partij. Het geanonimiseerde document zal opgeslagen worden als een apart archiefdocument.	Eis
E12	Het is mogelijk om informatieobjecten in bulk op te nemen in de oplossing. De procedure hiervoor is conform de in het OAS genoemde stappen.	Eis

E13	De oplossing biedt de mogelijkheid wanneer een document vanuit een Taak Specifieke Applicatie (TSA) als definitief wordt gekenmerkt deze automatisch om te zetten in PDF-a en deze als laatste versie op te slaan (zodat deze ook zo getoond wordt in de TSA).	Eis
E14	De oplossing kent aan documenten, dossiers, en overige objecten automatisch een uniek registratienummer toe.	Eis
E15	Het is naast de standaard informatie als auteur, aangemaakt door, per versie de muteerder van, per document inzichtelijk uit welke bronapplicatie dit document afkomstig is.	Eis
E16	Documenten van de meest gangbare bestandsformaten kunnen worden opgeslagen in de oplossing. De meest gangbare bestandsformaten worden bij het raadplegen automatisch geopend in de viewer of in de juiste brontoepassing bij het bewerken van bestanden. Tot gangbare bestandsformaten verstaat de gemeente Stein minimaal Microsoft Office bestanden, ODF-bestanden, PDF- en PDF/A bestanden, Image en vectorformats (PNG, JPG, GIF, SVG), Autocadbestanden (DWG, Shape), geluids- en videobestanden.	Eis
V1	De gemeente Stein voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. - Microsoft Word; - Microsoft Excel; - Microsoft Outlook; - Lokale netwerkschijf; - Etc. B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen.	Visie
Vernietiging		
E17	Met de oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijnen zaken, documenten en metadata op een rechtmatige wijze te vernietigen of over te dragen aan een E-depot op basis van de standaarden conform het vierogen principe, zonder tussenkomst van de leverancier.	Eis
E18	Het is mogelijk om archiefbescheiden, gegevens (zoals annotaties, persoonsgegevens etc.) en metadata in onderlinge samenhang op een rechtmatige manier te vernietigen. Na de vernietiging mogen de brondocumenten en de bijhorende metadata en audittrails (dat deel dat er betrekking op heeft) mogen niet meer aanwezig zijn.	Eis
E19	Binnen de oplossing is het mogelijk om vernietigingslijsten flexibel op te stellen en gedurende het accorderingsproces aan te passen en te exporteren naar Microsoft Excel.	Eis
E20	De oplossing garandeert "hard" vernietigen na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata. Deze zijn derhalve niet meer te reconstrueren of op te halen. Indien vanuit de oplossing zaken, zaakdossiers, documenten of metadata vernietigd worden, moet dit een event triggeren richting de gemeentelijke ESB. Deze trigger kan de gemeentelijke ESB gebruiken om in andere TSA's waar	Eis

	deze zaken zich ook bevinden, vernietiging in gang zetten (afhankelijk of de TSA's hier technisch ook toe in staat zijn).	
Registratie		
E21	Bij de fase van documentatie registratie biedt de oplossing de volgende mogelijkheden: Koppelen op basis van zaakid, initiator, afzender gegevens, BSN, geboortedatum, naam, adres, kvknr, handelsregisternr, postadres (binnenlands en buitenland).	Eis
E22	De oplossing zorgt ervoor dat er een waarschuwing tijdens het registratie proces van documenten indien: • Er sprake is van registratie bij een gesloten zaak. Deze waarschuwing is te negeren.	Eis
E23	Documenten worden enkelvoudig opgeslagen en meervoudig gebruikt. Zo maakt de oplossing het mogelijk om gedurende de registratie van een document dit aan meerdere zaken te kunnen koppelen.	Eis
E24	Het registratiescherm van de oplossing biedt minstens de mogelijkheid om zowel afzender gegevens, initiator gegevens als overige betrokkenen te registeren.	Eis
E25	De oplossing biedt de optie om bij document- en emailregistratie de initiator gegevens in te voeren, wat leidt tot een overzicht van alle openstaande zaken in het zakenmagazijn van deze initiator. Het document is vervolgens aan een of meerdere zaken te koppelen.	Eis
E26	De oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit Microsoft Outlook e-mails te registeren bij de bijhorende (of een nieuwe) zaak, hierbij blijft de relatie van de bijlagen met de mail behouden. Eventuele nieuwe betrokkenen of anderzijds relevante relaties zijn meteen aan de zaak te koppelen. Tevens is het mogelijk om de bijlagen als losse documenten te registreren in het originele bestandsformaat.	Eis
E27	De oplossing maakt het mogelijk om, gedurende het registratieproces, opgestart vanuit Outlook, inzicht te krijgen welke openstaande zaken van een initiator er reeds zijn.	Eis
E28	Na overdracht van zaakdossiers en bijbehorende documentatie is het mogelijk om correcties uit te voeren op de overgenomen waarde van het veld vertrouwelijkheid of zaaktype zonder de gehele registratie opnieuw te doen. De oplossing zorgt voor een trigger om deze herstelactie door te geven in de keten.	Eis
W1	De oplossing is in staat om gedurende de document registratie het image te kunnen bezichtigen en hierbinnen indien gewenst te kunnen inzoomen. De oplossing maakt dit zelfstandig mogelijk of middels Kofax. Geef aan wat hierbij de mogelijkheden zijn.	Wens
V2	De gemeente Stein heeft als grensgemeente veel te maken met zaken- en documentregistraties van niet-Nederlandse inwoners en bedrijven. Deze inwoners beschikken niet over een BSN. De bedrijven niet over een KvK nummer en de postcodes werken eveneens anders. De oplossing moet het alsnog mogelijk maken om deze betrokkenen toe te voegen aan dossiers en later wederom te kunnen hergebruiken. A. Leg uit in hoeverre de oplossing hierin de gebruikers kan ondersteunen. B. Ga in op de rol die eIDAS hierin kan spelen.	Visie
Vertrouwelijkheid en Integriteit		

E29	De integriteit en leesbaarheid van archiefbestanddelen in de oplossing kan worden vastgesteld, gecontroleerd, gedocumenteerd en geborgd tegen ongeautoriseerde wijzigingen en beschadigingen.	Eis.
E30	De oplossing biedt de mogelijkheid om foutief verwijderde documenten te herstellen.	Eis
E31	In de oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype, per zaak, per documenttype en per document aan te geven dat deze vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of groep toegankelijk is.	Eis
E32	De oplossing biedt de mogelijkheid om digitaal te ondertekenen op het betrouwbaarheidsniveau gewoon van eIDAS (artikel 3 lid 10 eIDAS verordening). De oplossing biedt deze mogelijkheid zelfstandig of middels een koppeling met Validsign	Eis
E33	Er vindt verificatie van digitale handtekeningen/waarmerkingen plaats: versleuteling wordt gedetecteerd (originele documenten zijn niet meer te wijzigen).	Eis
E34	De oplossing biedt preserveringsfunctionaliteiten en borgt de authenticiteit/betrouwbaarheid/ Integriteit/herbruikbaarheid van bestanden en metadata.	Eis
E35	De beheeromgeving biedt: • mogelijkheden tot configuratie & uitvoeren van preserve-ringsmaatregelen; • overzicht gebruikte bestandsformaten en uitvoersoftware; • risico analyse gebruikte bestandsformaten met notificatie.	Eis
E36	De oplossing logt het verwijderen van zaken of documenten in de keten. Geef aan hoe de beheerder in staat is om deze zaken/documenten eventueel te herstellen.	Eis
V3	De gemeente Stein wenst een mogelijkheid tot het geautomiseerd anonimiseren van documenten binnen een zaakdossier. A. Beschrijf de mogelijkheden binnen de oplossing voor het anonimiseren van documenten B. Beschrijf op welke wijze de geanimeerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossiers zodat deze makkelijk te identificeren zijn door de behandelaar	Visie
Zoeken		
E37	De oplossing beschikt over een centrale zoekingang waarmee integraal door de oplossing gezocht kan worden, tenminste op, maar niet limitatief aan; - Alle metadata van zaakdossiers - Alle metadata van documenten - Alle metadata van objecten gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak - Fulltext search (eveneens binnen documenten). - Bronapplicatie Dit is inclusief zelf aangemaakte velden. De zoekfunctie beschikt over de mogelijkheid om Booleaans te zoeken, Dus op zoekoperatoren AND, OR en NOT om zoektermen te combineren.	Eis
E38	Ook de archiefbescheiden die de gebruiker niet mag inzien, moeten in het zoekresultaat kunnen worden getoond. Wel moet het duidelijk zijn dat er een beschikbaarheids-beperking op zit. Mits de gebruiker hiervoor geautoriseerd is.	Eis

E39	Het moet mogelijk zijn te zoeken/filteren op een deel van het woord of een zin (resultaten gesorteerd op relevantie). Dit geldt ook voor ongestructureerd zoeken.	Eis
E40	Het moet mogelijk zijn om het zoekresultaat te filteren (op metadata) en te sorteren (op kolommen).	Eis
E41	De oplossing biedt de functionaliteit om lijsten en zoekresultaten per gegevens- en kenmerk- veld/kolom te sorteren en exporteren (csv)	Eis
E42	De beheerder kan alle (zowel openbare als niet openbare) in de oplossing opgenomen informatieobjecten en bijhorende metagegevens doorzoeken, raadplegen en downloaden.	Eis
V4	De gemeente Stein onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is. C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. D. Beschrijf de mogelijkheid tot zoeken binnen zaken die aangemaakt zijn in een andere taak specifieke oplossing	Visie
Gebruikersgemak		
E43	Documenten die vanuit de behandeling van een zaak of dossier ontstaan worden waar mogelijk automatisch gerelateerd aan het zaakdossier en andere aan de zaak gerelateerde objecten.	Eis
E44	Gebruikers worden binnen een zaak of dossier alleen geconfronteerd met documenttypen en sjablonen die gerelateerd zijn aan het corresponderende zaak- of dossiertype. Overige documenttypen en sjablonen zijn daarvan uitgesloten.	Eis
E45	Het is mogelijk om informatieobjecten binnen de oplossing onderling te relateren.	Eis
E46	De oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).	Eis
E47	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 50 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het toevoegen van een document. 2. Het tonen van zoekresultaten. 3. Het tonen van een document.	Eis
E48	De oplossing maakt multitasking mogelijk. De eindgebruiker kan meerdere dossiers, zaken, documenten, projecten, e.d. tegelijkertijd raadplegen en/of bewerken.	Eis
E49	Geef aan hoe de applicatie de koppeling tussen metadata en sjablonen ondersteunt, die via Smart Documents gecreëerd worden.	Eis
V4	Geef de mate aan waarin de applicatie de mogelijkheid biedt om afhankelijk van het documenttype metagegevens verplicht en/of optioneel op te nemen.	Visie
V5	Geef aan de mate waarin de applicatie de mogelijkheid biedt om afhankelijk van het documenttype metagegevens automatisch toe te voegen.	Visie
V6	De oplossing maakt duidelijk onderscheid tussen dynamisch-, semi-statisch en statisch archiefbescheiden. Leg uit hoe de oplossing dit verzorgt.	Visie

Samenwerking		
E50	De oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten binnen de oplossing of binnen de keten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).	Eis
E51	Iedere gebruiker heeft een werkvoorraad. Verzamelwerkvoorraden voor bijvoorbeeld de medewerkers van een team, rol etc. zijn in te richten.	Eis
E52	Alle afgeronde zaken uit het zaakstelsel en de verschillende taakspecifieke applicaties komen in één centrale werkvoorraad voor de DIV medewerker, ter controle en archivering.	Eis
GEO-component		
E53	Indien een in de oplossing op te nemen digitaal object al een persistent identifier heeft, kan deze worden opgenomen als virtuele vindplaats (TMLO 7: plaats) van het betreffende digitale object.	Eis
V7	De opdrachtgever voorziet een toenemend belang van relaties tussen zaakdossiers, documenten en geografische objecten. De gemeente Stein wil de mogelijkheid hebben om via een gisviewer documentaire informatie te ontsluiten. De oplossing speelt hier een belangrijke rol in. A. Leg uit wat de visie van de opdrachtnemer is op dit thema. B. Leg uit wat de oplossing momenteel aan mogelijkheden biedt om geografische informatie te koppelen aan documenten en dossiers in de oplossing. Het liefst op basis van diverse ingangen, zoals adres of kadastrale gegevens. C. Leg uit welke rol het gegevensmagazijn in deze visie moet spelen.	Visie

2. Technische en overige eisen

Eisen t.a.v. het systeem		
E54	De hosting van de SAAS-oplossing en de beveiliging van data vindt onder Nederlandse wetgeving plaats. De leverancier biedt binnen de geboden oplossing de mogelijkheid tot testen zonder dat de productiegegevens worden gemuteerd. Er wordt minimaal een gescheiden acceptatie(test-) en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de opdrachtgever te benaderen. Dit mag geen kopie van de productie zijn en bevat geen echte persoonsgegevens. De geboden dienstverlening is zodanig georganiseerd dat gegevens niet door onbevoegde derden kunnen worden ingezien en/of gemanipuleerd.	Eis
E55	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) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.	Eis
E56	Beschikbare apps dienen onderdeel te zijn van de offerte.	Eis
E57	De Gemeente Stein acht de volgende standaarden van belang voor het DMS/RMA: • ISO 14721:2012 (OAIS-referentiemodel) • NEN 2082 (2008) • NEN-ISO 23081 (2006) • NEN 2084 (2015) • De geldende open (uitwisselings-)standaarden teneinde interoperabiliteit te ondersteunen.	Eis

	• OAI-PMH (Open Archive Initiative – Protocol for Metadata Harvesting) • JSON (JavaScript Object Notation) • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of hoger • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2 • TMLO (= Toepassingsprofiel Metdatatering Lokale Overheden) • ToPX • ADFS o.b.v. SAML2.0.	
E58	De totale oplossing moet te allen tijde blijven voldoen aan relevante Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.	Eis
E59	De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.	Eis
Eisen t.a.v. koppelingen		
E60	De oplossing kan door middel van een API geïntegreerd worden.	Eis
E61	De oplossing beschikt over logverslagen bij berichtenverkeer. In de logverslagen worden de aantallen correcte en foutieve verwerkte transacties aangegeven. Applicatiebeheer van gemeente Stein kan de logging inzien en analyseren zonder tussenkomst van de opdrachtnemer. De retentie periode van de logging is minimaal 3 maanden en er is een geautomatiseerde optie voor het downloaden naar een centrale locatie van de gemeente Stein.	Eis
E62	De koppeling moet voldoen aan de landelijke standaarden, zoals aangegeven op het forum Standaardisatie Rijksoverheid (www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden), Hier lichten we de volgende koppelingen in elk geval uit. Deze zijn niet limitatief; • CMIS. Content-uitwisseling tussen CMS-/DMS-systemen. Minimaal versie 1.0 • Https en HSTS beveiligde websiteverbinding. TLS versie 1.2 • ODF. Format documentbewerking. Versie 1.2. • OpenAPI Specification. Beschrijven van REST APIs. Versie 3.0. • PDF (NEN-ISO). Formaat documentpublicatie. • SAML. Authenticatie en autorisatie. Versie 2.0. • StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. Standaard Zaak- en Documentservices 1.1.	Eis
E63	Single sign-on ondersteuning wordt geboden. In geval van communicatie met systemen van de gemeente moeten voor Identity Management open standaarden zoals SLDAP, PKI-overheid, TLS 1.2 of hoger, SAML 2.0 gebruikt worden. Verbindingen worden versleuteld met behulp van certificaten. In geval van single sign-on (SSO) functionaliteit moet de oplossing aansluiten op ADFS SAML 2.0.	Eis
E64	De gemeente Stein zet een integratie-laag in voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen op basis van webservices lopen altijd via de integratie laag. De integratie laag bestaat uit (StUF)-orchestratie, een API manager, XML-gateway en digikoppeling.	Eis
E65	De oplossing beschikt over webhook functionaliteiten waarmee door status wijzigingen doorgegeven kunnen worden aan het gemeentelijke integratieplatform.	Eis
E66	De oplossing integreert zowel met Microsoft Office 2016, 2019 en Microsoft Office 365.	Eis
E67	De oplossing is in staat te koppelen met SmartDocuments en KOFAX.	Eis

W2	De oplossing is in staat te koppelen met NedGlobe.	Wens
W3	De oplossing is in staat te koppelen met Valid Sign.	Wens
W4	De oplossing is in staat te koppelen met iBabs,	Wens
W5	De oplossing is in staat te koppelen met DigEplan	Wens
W6	De oplossing is in staat te koppelen met NedMagazijn.	Wens
W7	De oplossing is in staat te koppelen met SDU connect op basis van uitbreiding koppeling I-Navigator.	Wens
V8	De gemeente Stein staat achter het gedachtengoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de Organisatie groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren. B. Beschrijf de mogelijkheid om de zaak- en documentregistratiecomponent te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen. C. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's / Services.	Visie
Eisen t.a.v. opleidingen		
E68	Leverancier draagt zorg voor een uitgebreide Nederlandstalige werkplek (gebruikers) instructie (in-company). De beheerders en gebruikers krijgen een instructie over de volledige werking van en functies van de oplossing. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor een uitgebreide Nederlandstalige softwaretraining voor beheer, configuratie en overige gevraagde software. Het betreft twee soorten trainingen. Een gericht op het beheer (de aangeboden oplossing zelf en gebruik van de beheerapplicatie) en een gericht op de configuratie en inrichting.	Eis
E69	Leverancier zorgt voor een ondersteunende helpfunctie, in het Nederlands, in de vorm van een E-learning instrument voor uitleg over het gebruik en werking van functies van de oplossing.	Eis
Eisen t.a.v. beheer en onderhoud		
E70	De oplossing wordt als SAAS-oplossing geleverd, de opdrachtnemer voert het volledige (technische)onderhoud uit. Het onderhoud is onderdeel van het contract en wordt door de leverancier gegarandeerd voor de duur van het contract, inclusief verlengingen.	Eis
E71	De oplossing is voor de gebruikers 7 dagen per week beschikbaar tussen 07.00 en 23.00 uur. De beschikbaarheid voor de gebruiker is 99,5%. De leverancier levert éénmaal per kwartaal een rapportage over de beschikbaarheid aan.	Eis
E72	De servicedesk c.q. customer portal is het centrale punt voor het melden van problemen en incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen, geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan en is in het Nederlands.	Eis
E73	Het applicatiebeheer en technisch beheer zal uitgevoerd worden door de leverancier van de oplossing.	Eis
Eisen t.a.v. rapportages		
E74	De opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf rapportages vanuit de oplossing creëren. De oplossing heeft functionaliteiten om met query's lijsten en selecties samen te stellen en gegevens hieruit te rapporteren naar toegewezen gebruikers. Query's, lijsten en rapportages kunnen als standaard of	Eis

	favoriet worden opgeslagen voor hergebruik. Gegenereerde rapportages kunnen in de standaard pakketten voor kantoorautomatisering verder worden bewerkt.	
E75	De leverancier zorgt ervoor dat de opdrachtgever structureel de data uit de oplossing kan gebruiken in haar BI-tool.	Eis
V9	De gemeente Stein wil de mogelijkheid hebben om haar eigen rapportages te genereren. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses). D. Geef aan welke externe tooling gebruikt kan worden voor het maken van maatwerk rapportages	Visie
Eisen t.a.v. autorisaties		
E76	De aangeboden oplossing beschikt over een systeem voor identiteit- en toegangsbeheer waarmee informatie eigenaren deze kunnen afschermen voor onbevoegde toegang.	Eis
E77	De aangeboden oplossing dient de mogelijkheid hebben om autorisatiematrix te exporteren naar een csv ten behoeve van interne verantwoording	Eis
E78	De aangeboden oplossing toont alleen die functies op het beeldscherm (in de menustructuur) die aan de betreffende gebruiker zijn toegekend (niet te benutten functies zijn dus ook niet zichtbaar).	Eis
E79	De aangeboden oplossing moet voorzieningen hebben om toegang, gebruikers en gebruiksrechten te beheren.	Eis
E80	Autorisatiebeheer ligt bij de functioneel beheerder.	Eis
E81	De oplossing biedt een duidelijk overzicht van de autorisatie en daaraan gekoppelde rechten, zowel op groeps- als medewerkerniveau.	Eis
E82	De oplossing biedt de mogelijkheid om te autoriseren op basis van zelf samengestelde autorisatie groepen en vertrouwelijkheidsgroepen.	Eis
E83	De aangeboden oplossing maakt gebruik van sterke authenticatie en ingericht logging, m.a.w. registreer het verkrijgen van autorisatie en het gebruik van functionaliteit onweerlegbaar.	Eis
E84	Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten (CRUD) en autorisaties op onderdelen en gebruikers van de oplossing via gebruikersprofielen.	Eis
E85	De oplossing ondersteunt de mogelijkheid om rechten aan groepen of rollen toe te kennen voor werkprocessen, categorieën van dossiers of documenten.	Eis
E86	De oplossing biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Via deze rollen worden de autorisaties op processen bepaald. Deze rollen dienen door gemeente Stein zelf gedefinieerd te kunnen worden.	Eis
E87	De oplossing biedt de mogelijkheid om vertrouwelijkheidscategorieën in te richten. Toegang tot functies en schermen is gekoppeld aan een rol. Gebruikers worden aan 1 of meerdere rollen gekoppeld. Op rol-niveau kan per vertrouwelijkheidscategorie de standaard autorisatie ingericht worden per proces (RBAC). Dit is niet alleen mogelijk met rollen en groepen maar ook per gebruiker.	Eis
V10	De gemeente Stein hecht waarde aan het flexibel inrichten van de autorisatiematrix op basis van rollen.	Visie

	A. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. B. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory. C. Beschrijf hoe de Oplossing dit realiseert D. Beschrijf de mogelijkheden om op individueel dossier, documentniveau deze te overrulen (denk aan specifieke geheime documenten binnen een dossier).	
Eisen t.a.v. data		
E88	De gemeente bezit het auteursrecht en eigendom van de gegevens en de daaraan toegevoegde metadata, zonder uitzonderingen.	Eis
E89	De leverancier draagt zorg voor een volledig en actueel documentatiepakket van de aangeboden oplossing.	Eis
E90	De handleiding dient Nederlandstalig (behalve Engelse termen) te zijn. Van de te leveren oplossing moeten installatie-, beheerders- en gebruikershandleidingen digitaal aangeleverd worden. In de handleidingen moeten alle werkwijzen en handelingen zo beschreven zijn dat alle beheerders en gebruikers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Voeg een voorbeeld toe van documentatie die bij een soortgelijke opdracht is opgeleverd en welke qua indeling overeenkomt met de in het kader van deze aanbesteding op te leveren documentatie.	Eis
E91	Opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Eventuele hosting vindt niet plaats bij een organisatie gevestigd in de Verenigde Staten i.v.m. de USA Patriot Act. De richtlijnen van de European Data Protection Board (EDPB) zijn van toepassing.	Eis
E92	De leverancier garandeert back up - en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een ramp de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur is.	Eis
E93	De oplossing moet kunnen omgaan met diakrieten.	Eis
Eisen t.a.v. implementatie		
E94	De leverancier is in staat om binnen een maand na definitieve gunning van de opdracht de implementatie (gemeente-breed) te starten.	Eis
E95	Bij aanvang van de implementatie levert de leverancier een projectplan, een conversieplan (indien er sprake is van een nieuw DMS) en een opleidingsplan op met als doel de PreProductie te kunnen uitvoeren. Aanpassingen die het gevolg zijn van de omstandigheid dat het concept-implementatieplan niet beantwoordt aan de eisen van de Overeenkomst of aan de eisen die uit hoofde van professionaliteit daaraan gesteld mogen worden zijn voor rekening van Opdrachtnemer, evenals de uit die aanpassingen voortvloeiende kosten. Indien tijdens de validatie blijkt dat het concept-implementatieplan aanpassingen behoeft treden Partijen met elkaar in overleg over die aanpassingen. Indien het concept-implementatieplan geen aanpassingen behoeft stelt Opdrachtgever dit plan vast en geldt dit tussen Partijen als het Implementatieplan.	Eis
E96	De implementatie en inrichting betreffen alle aspecten van het offertetraject en vindt plaats in nauw overleg met de opdrachtgever. De definitieve inrichting vindt plaats na goedkeuring van Opdrachtgever.	Eis
E97	De leverancier leidt tijdens de implementatie alle gebruikers en beheerders van de oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het	Eis

	functioneel beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden en gebruikers zelfstandig met de oplossing kunnen werken.	
Eisen t.a.v. Acceptatie productie-omgeving		
E98	Voor definitieve opdrachtverstrekking tot dienstverlening (Overeenkomst) stelt Inschrijver samen met Opdrachtgever een Acceptatieplan op. Met dit acceptatieplan toetsen partijen of de inschrijving en geboden oplossing voldoen aan alle eisen in dit PVE. Inschrijver gaat akkoord met het gezamenlijk na implementatie uitvoeren van dit acceptatieplan, met als doel conform PVE en userstories de producten en diensten op te leveren. Inschrijver zal gelijktijdig met de opdrachtverstrekking (Overeenkomst) een Acceptatieplan aan Opdrachtgever ter goedkeuring aanbieden.	Eis
E99	De implementatiefase wordt afgesloten met een beoordeling van de functionele en non-functionele requirements in de productiesituatie. Voorbeelden van deze laatste zijn: performance, benodigde inzet voor het uitvoeren van functioneel als ook technisch beheer. Dit is een formeel knock-out criterium. Na een negatief oordeel dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de gehele decommissioning van de oplossing, haar directe koppelingen en de data.	Eis
Eisen t.a.v. overdracht gegevens / data bij beëindiging van de overeenkomst		
E100	De leverancier beschikt over een expliciete exit-strategie, waarin minimaal het volgende beschreven is: bij faillissement, overname of ontbinding van het bedrijf van de leverancier of kritische ketenpartners van de leverancier dient te zijn vastgesteld op welke wijze de dienstverlening blijvend kan worden gewaarborgd (ESCROW, verzekeringen, overdracht bij ketenpartners).	Eis
E101	De leverancier zorgt voor de dataconversie vanuit de huidige applicatie. De conversie vindt plaats in nauw overleg met de opdrachtgever. Na een proefconversie (of meerdere) vindt de definitieve conversie plaats na goedkeuring van de opdrachtgever.	Eis
E102	Op het moment dat de overeenkomst tussen partijen wordt beëindigd dient u alle in het systeem opgesloten data binnen één week na beëindiging van de overeenkomst kosteloos aan te leveren aan de gemeente in twee soorten bestanden t.b.v. een conversie naar een nieuw systeem: - Een logische dump in XML van alle primaire data. - Een database dump met daarbij alle technische kenmerken benoemd (type database, versie, benodigde DBMS, etc). Met tenslotte een volledige aanlevering van het database model (ERD). Na beëindiging van het contract of op verzoek van de gemeente worden gegevens door de leverancier vernietigd.	Eis
Eisen t.a.v. Privacy en informatiebeveiliging		
E103	Verwerkersrelatie Voor zover leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor opdrachtgever verwerkt, wordt leverancier als verwerker in de zin van de EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt. De overeenkomst wordt door partijen aangemerkt als overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG. Er dient een verwerkersovereenkomst met de gemeente te worden getekend, die op basis van de VNG normen is vastgesteld. Leverancier verklaart zich bereid een separate verwerkersovereenkomst (bijlage 5) af te sluiten met opdrachtgever met daarin opgenomen aanvullende of afwijkende afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens. De	Eis

	betreffende verwerkersovereenkomst, die is bijgevoegd, prevaleert op hetgeen in de onderhavige voorwaarden is bepaald.	
E104	Verwerking persoonsgegevens Leverancier is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enige wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de overeenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Leverancier verwerkt persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, de instructies van opdrachtgever alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van opdrachtgever. Leverancier verwerkt persoonsgegevens louter binnen Nederland. Alle persoonsgegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt.	Eis
E105	Informatiebeveiliging - Leverancier staat er voor in en kan bewijzen dat met de aangeboden oplossing wordt voldaan aan controls en maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) 2019 voor zover de maatregelen en controls uit de BIO van toepassing zijn op de leverancier. - Leverancier accepteert de voorwaarden uit de GIBIT 2020 (zie bijlage 6) en de gemeentelijke kwaliteitsnormen. - Leverancier staat er voor in dat al het door hem ingeschakelde personeel en andere derden zullen werken in overeenstemming met de algemeen geldende (informatie)beveiligingseisen. - Informatie over de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt als vertrouwelijke informatie beschouwd.	Eis
E106	Leverancier geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever. Eventuele gevolgschade voortkomende uit aanwijsbare fouten van de oplossing / leverancier worden te lasten gelegd bij de leverende partij.	Eis
E107	De aangeboden oplossing voldoet aan de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties' zoals gepubliceerd door het NCSC.	Eis
E108	Voor e-mail vanuit de oplossing, wordt gebruik gemaakt van de SMTP mailrelay server van de gemeente Stein. Gemeente Stein volgt het advies van NCSC en IBD om SPF records (zogenaamde 'include') niet toe te staan of zeer te beperken tot alleen "noodzakelijk" bij betrouwbare partners die technisch niet kunnen aansluiten bij bovenstaande eis. Hierbij bepaalt gemeente Stein de vorm en inhoud van het SPF record.	Eis
E109	De leverancier verzorgt vulnerability management voor de aangeboden oplossing.	Eis
E110	De leverancier verzorgt patch-management voor de aangeboden oplossing.	Eis
E111	Toegang tot een user-id wordt geblokkeerd na nader in te stellen foutieve inlogpogingen.	Eis
E112	Normenstelsel Inschrijver dient aan te geven op basis van welk normenstelsel de gegevensbescherming plaatsvindt. Er dient een keuze gemaakt te worden uit A, B of C. De gegevensbescherming vindt plaats volgens:	Eis

	A. Algemeen erkende normen, namelijk: ----- ----- (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510 bij zorgverleners, NEN/ISO 27001, PCI/DSS). B. De gegevensbescherming vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm NL zoals bijvoorbeeld de BIO, namelijk: ----- ----- C. Anders, namelijk. ----- -----	
E113	Aantonen hoe aan het normenstelsel wordt voldaan Inschrijver dient de toereikendheid van de gegevensbescherming, zoals opgegeven in voorgaande eis, aan te tonen door één van de volgende certificeringen en eventueel bijbehorende verklaring van toepasselijkheid. Er dient een keuze gemaakt te worden uit A, B of C. A. Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II); B. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA; C. Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen, zoals hieronder beschreven (*) ----- (*) Indien leverancier gegevensbescherming wil aantonen met eigen controles of eigen mededelingen dan kan er een toets plaatsvinden aan de hand van de vragenlijst "Gegevensbeschermingseisen externe dienstverlening" welke de gemeente Stein hanteert en voor een groot deel is gebaseerd op de maatregelen uit de BIO/ISO27002.	Eis
E114	Jaarlijks verantwoording Gegevensbescherming De toepassing wordt jaarlijks getoetst op de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De inschrijver dient daar jaarlijks zijn medewerking aan te verlenen door vragen te beantwoorden en daar waar nodig bewijs, kosteloos, voor aan te leveren.	Eis
E115	Logging De oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail van gebruikers en beheerders met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om de verwerking (conform definitie art. 4 sub 2 AVG) te herleiden tot een gebruiker; gebruikte applicatie; de handeling (denk minimaal aan raadplegen, creëren, toevoegen, wijzigingen, verwijderen, archiveren en vernietigen); een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. De audit-trail blijft bewaard zolang het dossier niet definitief is vernietigd. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. Dit conform de relevante eisen t.a.v. logging vanuit de BIO, AVG en/of BRP.	Eis
E116	Beheeractiviteiten die een AIP betreffen (bijvoorbeeld conversie van een bestandfor-maat t.b.v. Preservation Planning), worden automatisch	Eis

	geregistreerd (gelogd) bij de administratieve metagegevens behorende bij de betreffende AIP's (TMLO 12 en 13: Event plan en Event geschiedenis).	
--	--	--