

Bijlage 3AD Programma van eisen

**De inschrijver dient onderstaande eisen te accorderen.
 Indien een eis met “nee” wordt geaccordeerd zal de inschrijving van verdere beoordeling worden uitgesloten.
 Tot slot dient de inschrijver het document te ondertekenen.
 Voor opdrachtgever te lezen ‘OG’ en voor opdrachtnemer ‘ON’**

Algemeen procedureel en voorwaarden			
1.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van dit aanbestedingsdocument, met bijbehorende bijlagen, tekeningen, overige technische aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen en met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
2.	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van de opdracht, zal voor de beantwoording van het betreffende meningsverschil gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: De opdrachtbrief/overeenkomst; De nota('s) van inlichtingen; Het aanbestedingsdocument; De ingediende inschrijving van de ON.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
1.	De inschrijver heeft zijn prijs gebaseerd op de inhoud van dit aanbestedingsdocument, de eventuele nota('s) van inlichtingen en bijbehorende bijlagen. Na opdracht kan de ON geen meerwerkkosten opvoeren van werkzaamheden die op enigerlei wijze te herleiden zijn uit deze documenten en/of een goede werking van het gevraagde.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
2.	Indien de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, welke niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit te melden middels vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
3.	Op de opdracht zijn de “GIBIT2016” van toepassing	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Algemeen			
4.	De Oplossing heeft zich bewezen in de markt ¹ en is gebaseerd op bewezen technologie.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
5.	De Oplossing voldoet aan vigerende wet- en regelgeving (onder andere archiefwet, Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG), Wet Elektronisch Berichten Verkeer, tijdelijk besluit Digitale toegankelijkheid Overheid).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
6.	De Oplossing is schaalbaar qua aantal gebruikers en te gebruiken zaaktypen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
7.	De Oplossing kan de componenten leveren zoals opgenomen in de project start architectuur (zie bijlage 5AD Project start architectuur).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

¹ Onder bewezen in de markt verstaat de Gemeente Barneveld dat de Oplossing bij meerdere vergelijkbare organisaties naar tevredenheid in gebruik is en dat jaarlijkse nieuwe klanten gebruik gaan maken van de Oplossing.

8.	Medewerkers kunnen aangeven of zij een e-mail notificatie willen ontvangen voor Het toewijzen van nieuwe zaken. Het toevoegen van documenten aan zaken. Het toevoegen van een nieuw klantcontact op naam van de zaak of de medewerker zelf. Terugbelverzoeken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Klantportaal (Persoonlijke Internet Pagina)			
9.	Het klantportaal is vormgegeven in de huisstijl van de aanbestedende dienst. De styleguide (digitaal handboek huisstijl) kan Inschrijver – indien gewenst – opvragen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
10.	Het inloggen op het klantportaal is mogelijk met minimaal DigiD, E-herkenning en eIDAS. Het inloggen voldoet aan de eisen die Logius hieraan stelt.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
11.	Het klantportaal laat alleen de voor de klant relevante informatie zien.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
12.	Klanten kunnen zelf hun profiel beheren en minimaal een e-mail adres en telefoonnummer aangeven. Het e-mail adres en telefoonnummer zijn ook zichtbaar bij de klantgegevens van de zaak of het klantcontact in de Oplossing.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
13.	Klanten hebben inzage in de lopende zaken waaronder de status van de zaak. de documenten die de klant zelf heeft toegevoegd. Naast besluiten, kaarten, foto's etc. verstaat de gemeente Barneveld onder documenten ook e-mails, telefoonnotities, berichten van sociale media als WhatsApp. de documenten die de gemeente wil delen met de klant.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
14.	Klanten hebben inzage in afgesloten zaken, waaronder het resultaat van de zaak. de documenten die de klant zelf heeft toegevoegd. Naast besluiten, kaarten, foto's etc. verstaat de gemeente Barneveld onder documenten ook e-mails, telefoonnotities, berichten van sociale media als WhatsApp. de documenten die de gemeente wil delen met de klant.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
15.	Klanten kunnen documenten via het klantportaal uploaden en downloaden bij of van een (specifieke) zaak.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
16.	Bij gebruik van formulieren van de Oplossing bestaat de mogelijkheid om deze tussentijds op te slaan.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Klantcontact			
17.	Minimaal de klantcontacten die via de onderstaande kanalen binnen komen zijn vast te leggen: webformulier, e-mail, sociale media (WhatsApp, Chat, Facebook, LinkedIn etc.), telefoon, post.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
18.	De KCC medewerker heeft inzage in wie de behandelaar is van een zaak en wat de status van de zaak is. De KCC medewerker hoeft alleen de gegevens over de zaak te zien en niet de inhoud van de zaak.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
19.	Voor het afhandelen van vragen beschikt de KCC medewerker over een kennisbank waarvan de informatie op de website van de gemeente Barneveld de bron is. Bij voorkeur is de kennisbank van de gemeente Barneveld – Polly – te integreren of te koppelen aan de Oplossing.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

20.	Klantcontacten zijn vast te leggen bij zowel een zaak als een klant. Het is niet noodzakelijk om een zaak aan te moeten maken om een klantcontact vast te leggen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
21.	Voor analyse doeleinden is vast te leggen via welk kanaal (zie eis 19) de klant contact met de gemeente Barneveld heeft opgenomen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
22.	Het is mogelijk om een terugbelverzoek aan te maken bij zowel een zaak als bij een klant. Het is niet noodzakelijk om een zaak aan te moeten maken om een klantcontact vast te leggen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
23.	De KCC medewerker kan het afhandelen van terugbelverzoeken monitoren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
24.	De Oplossing ondersteunt in het vastleggen van notities bij een zaak of klant. Het is niet noodzakelijk om een zaak aan te moeten maken om een notitie vast te leggen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
25.	De Oplossing ondersteunt omnichannel dienstverlening.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Zaaktypecatalogus			
26.	Zaaktypen zijn her te gebruiken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
27.	De stappen/fasen zijn per zaaktype in te richten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
28.	Zaaktypen zijn te koppelen aan een verantwoordelijke voor de afhandeling van de zaken behorend bij het betreffende zaaktype. Dit kan zowel een team, rol als een individuele medewerker zijn.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
29.	Per zaaktype is aan te geven of de initiator Een inwoner is. Een ondernemer is. Een externe (samenwerking)partner is. Een bewindvoerder is. Een interne medewerker is. Een vrij door de gemeente te definiëren initiator is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
30.	Per zaaktype is de standaard behandeltermijn in te richten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
31.	Per zaaktype is aan te geven of het zaaktype een hoofdzaak, deelzaak of vervolgzaak is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
32.	Resultaattypen (niet limitatieve voorbeelden: afgehandeld, verstrekt, geweigerd, toegekend, afgebroken etc.) zijn door de gemeente aan te passen en te onderhouden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
33.	Resultaattypen zijn te koppelen aan zaaktypen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
34.	Het resultaattype van een zaaktype bepaalt de bewaartermijn die van toepassing is voor een zaak.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
35.	Documenttypen (niet limitatieve voorbeelden: beschikking, correspondentie, bezwaar, aanvullende informatie etc.) zijn door de gemeente aan te passen en te onderhouden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
36.	Per documenttype is aan te geven of publicatie op het klantportaal (persoonlijke internet pagina) van toepassing is.		
37.	Per zaaktype is in te richten welke documenttypen standaard te gebruiken zijn bij het zaaktype.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
38.	Per zaaktype is aan te geven of een documenttype verplicht is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Zaakafhandeling			

39.	Bij het aanmaken van een zaak is op basis van de specificaties van het zaaktype een deel van de metadata van de zaak voor ingevuld. Voorbeeld zijn de omschrijving van de zaak, het kanaal, de betrouwbaarheid, de openbaarheid). De metadata van een zaak – ook de metadata die voor ingevuld zijn, is handmatig aan de passen en aan te vullen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
40.	Medewerkers beschikken over een overzicht met de eigen werkvoorraad waar zij eindverantwoordelijk voor zijn dan wel waar zij bij zijn betrokken als behandelaar of adviseur.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
41.	Medewerkers kunnen de werkvoorraad van collega's inzien en beheren (geautoriseerd) Dit kan zijn de werkvoorraad van een individuele collega, maar ook de werkvoorraad die op naam van een team of rol is gezet (bijvoorbeeld binnengekomen post die aan het team vergunningen is aangeboden).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
42.	Bij (dreigende) overschrijding van de behandeltermijn vindt signalering plaats. Deze signalering is bij voorkeur actief waarbij de verantwoordelijk medewerker een notificatie (per e-mail) ontvangt.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
43.	Zaken of taken zijn bij afwezigheid van de verantwoordelijk medewerker toe te wijzen aan een collega.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
44.	Informatie uit eerdere aanvragen van een klant is eenvoudig her te gebruiken bij een nieuwe aanvraag.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
45.	Vanuit een zaak zijn deel- en vervolgzaken aan te maken of te starten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
46.	Zaken zijn anoniem in te dienen (bijvoorbeeld de meldingen openbare ruimte).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
47.	Het is mogelijk een taak uit te zetten bij een collega.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
48.	Paraferen van documenten is mogelijk door geautoriseerde medewerkers zodat achteraf is aan te tonen wie akkoord heeft gegeven zonder dat een digitale handtekening nodig is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
49.	Een hoofdzaak waar meerdere deezaken toe behoren is alleen af te sluiten als de deezaken zijn afgesloten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
50.	Zaken zijn onderling aan elkaar te relateren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Documentbeheer			
51.	Zowel een e-mail inclusief bijlagen als het e-mailbericht zelf of alleen de bijlagen van een e-mail zijn op te slaan bij de zaak.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
52.	Post ontvangen via een digitale postbus (bijvoorbeeld via "Mijn Barneveld" of info@barneveld.nl) is als geheel en in samenhang (bericht in combinatie met de bijlagen) op te slaan. Daarbij blijft de samenhang tussen het bericht en de bijlagen bewaard.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
53.	E-mails zijn integraal op te slaan. De e-mail is opgeslagen zoals deze is ontvangen (as is) en niet uit elkaar gehaald waarbij logo's en ondertekeningen als losse documenten in de Oplossing landen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
54.	Medewerkers kunnen bij het toevoegen van een document kiezen uit een vaste set van documenttypen waarbij de bijbehorende metadata zoveel mogelijk is ingevuld. Voorbeeld zijn de naam van het document bij het uploaden van een document, dat het een inkomend document is bij een aanvraag en een uitgaand document bij een besluit, de ontvangst- en verzenddatum bij e-mails). De metadata van documenten is handmatig aan te passen of aan te vullen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

55.	Documenten zijn van labels te voorzien.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
56.	De Oplossing stelt geen beperking aan de omvang (het aantal MB's) van documenten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
57.	Formeel ontvangen post via digitale en fysieke postbussen zijn alleen door daartoe geautoriseerde medewerkers te verwijderen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
58.	Documenten zijn eenvoudig her te gebruiken in een andere zaak.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
59.	De inhoud van bestanden is in te zien zonder deze te moeten downloaden. Zowel een preview van het document als het openen van het document in de bronapplicatie (office en pdf) is mogelijk, waarbij bij voorkeur preview en metadata naast elkaar zichtbaar zijn.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
60.	Medewerkers kunnen een selectie van documenten gelijktijdig downloaden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
61.	Medewerkers kunnen meerdere documenten tegelijkertijd uploaden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Archiefbeheer			
62.	De Oplossing is NEN2082 gecertificeerd. Aanbieder kan certificaat bij verificatie overhandigen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
63.	Zaken en documenten krijgen automatisch een uniek nummer toegekend.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
64.	Bij het archiveren van een zaak worden de documenten automatisch omgezet naar PDF/A-1. Geen van de documenten in de zaak is vanaf dat moment nog te bewerken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
65.	De Oplossing beschikt over een RMA.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
66.	Het exporteren van zaken (en documenten) naar een (andere) digitale bewaarplaats vindt plaats onder de volgende condities: de inhoud en structuur van het digitale document kan niet worden veranderd. alle onderdelen van een digitaal document (als een document uit meer dan één component bestaat) worden overgebracht als één geïntegreerde eenheid (voorbeeld een emailbericht met de daarbij behorende attachments). alle links en verwijzingen tussen het document en de bijbehorende metadata blijven behouden. alle links en verwijzingen tussen digitale documenten, mappen en bestanddelen blijven behouden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Autorisatie			
67.	Medewerkers kunnen taken uitzetten bij collega's, waarbij direct is aan te geven welke toegang tot de zaak voor de betreffende collega gewenst is (lezen of schrijven).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
68.	Zaken erven automatisch de autorisatie (toegangsrechten) van het zaaktype over waaronder zij vallen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
69.	Documenten erven automatisch de autorisatie (toegangsrechten) van de zaak over waaronder zij vallen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
70.	Autorisatie (toegang) van een specifieke zaak kan afwijken van de standaard autorisatie (toegangsrechten) van het zaaktype	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
71.	Medewerkers hebben alleen toegang tot zaken waarvoor zij geautoriseerd zijn.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

72.	Toegang (rechten) is rol gebaseerd en niet afdeling of organisatie gebonden. Een combinatie van rol en afdeling gebaseerd is toegestaan.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
73.	Bij toegangsrechten is onderscheid te maken naar raadplegen, bewerken en verwijderen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
74.	Er kunnen (meerdere) profielen worden ingericht, zodat medewerkers alleen bij de informatie kunnen die zij nodig hebben voor hun werk. Deze profielen kunnen altijd worden gewijzigd. De gegevens die standaard zichtbaar zijn voor iedereen worden zoveel mogelijk beperkt. De Oplossing maakt gebruik van dataminimalisatie.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
75.	Medewerkers kunnen onderdeel uitmaken van meerdere (gebruikers) profielen (gebruikersgroepen of teams).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Zoeken en rapportages			
76.	De Oplossing ondersteunt full tekst zoeken (zoeken op zowel de inhoud als de metadata van documenten en zaken).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
77.	De Oplossing biedt mogelijkheden om het zoekresultaat te verfijnen op basis van door de Gemeente Barneveld aangegeven filters.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
78.	Medewerkers hebben invloed op de presentatie van de output (volgorde, welke gegevens getoond worden)	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
79.	Vanuit het zoekresultaat is een document of een zaak te openen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
80.	Vanuit het zoekresultaat is een preview van een document weer te geven.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
81.	Zoekopdrachten zijn te bewaren en als favorieten aan te merken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
82.	Zoekopdrachten zijn te delen met collega's.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
83.	De resultaten van een zoekopdracht zijn te exporten naar een standaard output formaten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
84.	De Oplossing biedt grafische ondersteuning voor het presenteren van het zoekresultaat.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
85.	De Oplossing ondersteunt het opvragen van gegevens over geregistreerde zaken. Dit kan zijn in de vorm van een dashboard binnen de Oplossing, of een rapport dat wordt uitgedraaid. De gemeente Barneveld kan zelf kiezen over welke periode ze gegevens opvraagt en welke gegevens ze terug wil zien in het rapport en/of dashboard.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
86.	Om de voortgang van zaken te kunnen monitoren, biedt de Oplossing inzage in minimaal Aantal zaken per zaaktype. Status per zaak (geopend, contacten, afsluiting). Aantal zaken in behandeling bij een medewerker. Aantal zaken in behandeling bij een team.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
87.	Om onze servicenormen te kunnen monitoren, zien we graag de mogelijkheid om tenminste de volgende gegevens – over een in te geven periode - uit de Oplossing te kunnen halen: Aantal zaken per product/dienst. Kanaalgebruik per product/dienst. Gemiddelde doorlooptijd/afhandeltijd per product/dienst. Klantcontacten per product/dienst gedifferentieerd naar soort klantcontact (telefoon, balie, e-mail, sociale media etc.)	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Beheer			

88.	Inschrijver beschikt over handleidingen voor beheer en gebruik van De Oplossing. De handleidingen zijn bij voorkeur vanuit de Oplossing te raadplegen (online).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
89.	Inschrijver beschikt over een actuele en accurate administratie van ingediende calls. Met toegang voor de beheerders om calls in te schieten en monitoren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
90.	Calls zijn buiten kantoor tijden bij de leverancier in te dienen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
91.	Aan de dienstverlening van Inschrijver ligt een SLA ten grondslag waarin de servicenormen van leverancier en opdrachtgever zijn vastgelegd. De minimale normen zijn: Beschikbaarheid leverancier op de volgende tijden: 8.00 tot 21.00uur op werkdagen. Beschikbaarheid van de Oplossing tijdens werktijd: 99,6%. Beschikbaarheid van de Oplossing buiten werktijd: 96,1%. Inschrijver levert een voorbeeld SLA aan.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
92.	U conformeert zich aan de onderstaande prioritering van incidenten:	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Beschrijving</th> <th>Reactietermijn</th> <th>Afhandelingstermijn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Normale bedrijfsvoering is niet mogelijk of de Oplossing is als geheel niet beschikbaar 'Fataal'</td> <td>< 15 minuten</td> <td>Binnen 4 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Normale bedrijfsvoering wordt ernstig belemmerd dan wel delen van de programmatuur zijn in het geheel niet te gebruiken 'Belemmerend'</td> <td>1 uur</td> <td>Binnen 24 uur</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Delen van de programmatuur zijn niet te gebruiken, er is beperkte belemmering van de normale bedrijfsvoering, delen van de programmatuur zijn slechts via een tijdelijke voorziening te gebruiken 'Hinderlijk'</td> <td>2 uur</td> <td>Binnen 48 uur</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Alle overige voorkomende gebreken die reteren en niet ondergebracht kunnen worden bij prioriteit 1 tot en met 3</td> <td>< 1 week</td> <td>Volgende software versie</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Beschrijving	Reactietermijn	Afhandelingstermijn	1	Normale bedrijfsvoering is niet mogelijk of de Oplossing is als geheel niet beschikbaar 'Fataal'	< 15 minuten	Binnen 4 uur	2	Normale bedrijfsvoering wordt ernstig belemmerd dan wel delen van de programmatuur zijn in het geheel niet te gebruiken 'Belemmerend'	1 uur	Binnen 24 uur	3	Delen van de programmatuur zijn niet te gebruiken, er is beperkte belemmering van de normale bedrijfsvoering, delen van de programmatuur zijn slechts via een tijdelijke voorziening te gebruiken 'Hinderlijk'	2 uur	Binnen 48 uur	4	Alle overige voorkomende gebreken die reteren en niet ondergebracht kunnen worden bij prioriteit 1 tot en met 3	< 1 week	Volgende software versie		
Prioriteit	Beschrijving	Reactietermijn	Afhandelingstermijn																				
1	Normale bedrijfsvoering is niet mogelijk of de Oplossing is als geheel niet beschikbaar 'Fataal'	< 15 minuten	Binnen 4 uur																				
2	Normale bedrijfsvoering wordt ernstig belemmerd dan wel delen van de programmatuur zijn in het geheel niet te gebruiken 'Belemmerend'	1 uur	Binnen 24 uur																				
3	Delen van de programmatuur zijn niet te gebruiken, er is beperkte belemmering van de normale bedrijfsvoering, delen van de programmatuur zijn slechts via een tijdelijke voorziening te gebruiken 'Hinderlijk'	2 uur	Binnen 48 uur																				
4	Alle overige voorkomende gebreken die reteren en niet ondergebracht kunnen worden bij prioriteit 1 tot en met 3	< 1 week	Volgende software versie																				
Informatieveiligheid																							
93.	Bij de ontwikkeling en inrichting van De Oplossing is rekening houden met beveiliging. Informatieveiligheid is integraal onderdeel van het product (security by design) en de bedrijfs- en werkprocessen van de leverancier.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
94.	Vertrouwelijkheid van zaaktypen, zaken en documenten is vast te leggen conform het Basis Beveiligings Niveau (BBN) van de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO). Daarbij kan de vertrouwelijkheid van een zaak afwijken van het zaaktype en de vertrouwelijkheid van een document afwijken van een zaak.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
95.	De Oplossing geldt een absolute sessie time-out van 120 minuten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
96.	De Oplossing blokkeert na drie achtereenvolgende authenticatie pogingen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				
97.	Voor het deblokken van geblokkeerde accounts is geen single sign on toegestaan.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>																				

98.	Aanwezigheid van logging en audittrail van systeemwijzingen en het vastleggen van door medewerkers (klantcontacten, publiceren naar het klantportaal, maken/wijzigen of verwijderen van zaken, maken/wijzigen of verwijderen van documenten, archiveren van zaken, wijzigen autorisatie.....) uitgevoerde handelingen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
99.	Logging en audittrail gegevens bewaart de Oplossing voor minimaal 7 jaar.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
100.	De gemeente moet zelf de logging en monitoring kunnen uitvoeren en de parameters hiervoor kunnen bepalen conform Baseline Informatieveiligheid Overheid (https://bio-overheid.nl/media/1572/bio-versie-104zv_def.pdf).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
101.	Het tonen van en zoeken op BSN en geboortedatum is te autoriseren voor specifieke doelgroepen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
102.	Alle data wordt binnen de EER verwerkt. Dit geldt voor de (back up) servers en de (back up) servers van eventuele subverwerkers. De data moet volgens passende standaarden versleuteld worden opgeslagen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
103.	Betrokkenen hebben onder andere het recht op inzage, correctie en verwijdering. De Oplossing is op een dusdanige wijze ingericht dat de gemeente hier zelf gehoor aan kan geven zonder hulp van de leverancier. Via een ID moet makkelijk en snel te achterhalen zijn of iemands persoonsgegevens worden verwerkt en indien nodig geëxporteerd worden in een leesbaar format, de persoonsgegevens moeten gecorrigeerd kunnen worden en indien nodig verwijderd kunnen worden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
104.	Conform artikel 22 van de GIBIT beschikt aanbieder over een exitplan of is bereid deze binnen 6 maanden na gunning op te stellen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
105.	De aanbestedende dienst wil zich het recht voorbehouden om op termijn het klantcontact, klantportaal en documentcreatie elders af te nemen of te beleggen (zie ook bijlage 4AD Wensen en Casuïstiek) . In geval zich deze situatie voordoet, stellen aanbestedende dienst en inschrijver een exitplan op conform artikel 22 van de GIBIT.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
106.	Conform artikel 24 van de GIBIT is er sprake van een verwerkersrelatie. De aanbestedende dienst maakt gebruik van de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG. Inschrijver conformeert zich aan de verwerkersovereenkomst die aanbestedende dienst en Inschrijver na gunning gezamenlijk invullen en binnen 2 maanden na gunning ondertekenen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
107.	De Oplossing borgt dat persoonsgegevens na het verstrijken van de bewaartermijn zijn te verwijderen conform artikel 28 van de GIBIT.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
108.	Leverancier levert jaarlijks een ISAE3402 type 2 verklaring op of voert jaarlijks een pentest uit die zij deelt met de gemeente.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Techniek			
109.	De Oplossing maakt voor koppelingen naar vakapplicaties gebruik van OpenTunnel/Messagehandler van Jnet (zie bijlage 5AD Project start architectuur). De gemeente Barneveld verstaat hieronder het uitwisselen van start/stop berichten, statusinformatie, mutatieberichten en documenten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
110.	De Oplossing ondersteunt 2factor authenticatie op basis van de authenticator app van Microsoft.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
111.	Indien de Oplossing een cloud applicatie betreft, is het platform een (NL based) GDPR compliant cloud zijn.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
112.	Het netwerk- en berichtenverkeer van en naar de Oplossing is versleuteld conform de geldende, landelijke standaarden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Koppelingen			
113.	Inschrijver maakt voor het ontsluiten van zaakinformatie gebruik van de Application Programming Interface voor zaakgericht werken(API-ZGW) van Common Ground. Of stemt in met het binnen twee jaar beschikbaar hebben van deze API's.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
114.	De Oplossing is te koppelen met AzureAD.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
115.	De Oplossing kent een integratie met standaard documentcreatie oplossingen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
116.	Inschrijver zorgt dat de aansluiting op de berichtenbox blijft aansluiten bij de landelijke ontwikkelingen van Mijn Overheid.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
117.	Er is een standaard koppeling met Kofax Ascent Capture voor het vastleggen van binnenkomende, analoge en digitale post (waaronder e-mail, formulieren) en voor het terug scannen van met de pen getekende uitgaande post.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
118.	Zaaktypen zijn te importeren uit de I-Navigator.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
119.	Standaard integratie met Office365.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
120.	De Oplossing ondersteunt het digitaal ondertekenen van documenten via een standaard koppeling met een digitaal ondertekenen toepassing.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Prijzen, oplevering en facturatie			
121.	De uiterlijke opleverdatum van de opdracht is 31 augustus 2022.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
122.	Alle vermelde prijzen en tarieven zijn in Euro (€) en exclusief BTW. De door inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen, reis- en verblijfkosten en soortgelijke te zijn. Het door de ON doorvoeren van prijsstijgingen, tijdens de contractperiode is niet toegestaan.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
123.	U stemt in met de navolgende wijze van betaling: Initiële kosten (eenmalig): 40% bij opdrachtverstrekking 50% bij acceptatie 10% 2 maanden na acceptatie en het vrij zijn van kleine gebreken Onderhouds-/licentie-/gebruikerskosten (repetierend): Maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk gebruik	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
124.	Opdrachtgever volgt voor het overige artikel 9 van de GIBIT 2016.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Evaluatie			
125.	ON neemt initiatieven richting OG om werkprocessen te verbeteren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
126.	OG en ON zullen jaarlijks, in het 2e ^e kwartaal een overleg organiseren waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: Kwaliteit werkzaamheden; Kwaliteit geleverde informatie; Tevredenheid OG; Evaluatie en beoordeling afspraken; Klachtenafhandeling; Functioneren partijen; Verbeterpunten; Afspraken.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Sleutelfunctionaris			
127.	<p>Onderstaande persoon van de inschrijver is de voorgestelde sleutelfunctionaris voor de opdracht. Let op! Bij een eventuele opdracht zal deze sleutelfunctionaris blijvend ingezet worden voor de opdracht in de voorgestelde functie. Bij het niet nakomen van een onafgebroken inzet van de gehele opdracht van deze sleutelfunctionaris zal de ON de maatregelen uitvoeren die hij heeft aangeboden bij de beantwoording van de subgunningscriteria.</p> <p>Onderstaande persoon kan door OG, indien de inschrijver aan de voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure voldoet, rechtstreeks uitgenodigd worden voor een verificatie-interview. Indien communicatie via de e-mail plaatsvindt zal de contactpersoon van deze aanbesteding in de CC worden opgenomen.</p> <p style="margin-left: 40px;">Naam: <naam> Functie: <functie> e-mailadres: <e-mailadres> mobiel telefoonnummer: <mobiel telefoonnummer></p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Getekend voor akkoord:

Naam inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	