

Bijlage 7: Programma van Eisen en Wensen	1
1.1. Functionaliteiten	1
1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)	1
1.1.2. Zaakregistratie	2
1.1.3. Werkvoorraad	3
1.1.4. Zaakbehandeling	3
1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit	4
1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit	5
1.1.7. Documentcreatie	5
1.1.8. (Geografische) Objecten	6
1.1.9. Zoeken	9
1.1.10. Rapportages	9
1.2. Specifieke inrichtingen	10
1.2.1. Toezichtsprocessen	10
1.2.2. Adviseringsproces vergunningen	11
1.3. Techniek	11
1.3.1. Architectuur en standaarden	11
1.3.2. Privacy en beveiliging	13
1.3.3. Integratie	13
1.4. Implementatie	15
1.4.1. Oplevering	15
1.4.2. Conversie en migratie	16
1.4.3. Beheer en doorontwikkeling	16
1.4.4. Service Level Agreement	17

KBenP

Digitale Overheid

Bijlage 7: Programma van Eisen en Wensen

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen en Wensen. De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

1.1. Functionaliteiten

1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E1	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E2	De Referentie PDC en ZTC van de Veiligheidsregio is geconfigureerd als standaard configuratie binnen de Oplossing.
E3	De Oplossing ondersteunt dat de content van de Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's hergebruikt kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan in het geheel worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's, maar maakt het ook mogelijk enkel een gedeelte van het zaaktype te actualiseren. De Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's is beschikbaar via de volgende link: Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's .
E4	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statutype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: <ul style="list-style-type: none"> • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • welke checklistitems doorlopen moeten worden; • welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
E5	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan worden bepaald op basis van een kenmerk.
E6	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren. Het is mogelijk om minimaal 4 niveaus van deelzaken onder elkaar te creëren.
W1	De Veiligheidsregio Twente ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin tot eind te configureren. De VRT is voornemens om met de landelijke PDC 360° Veiligheidsregio's en de Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's te gaan werken. Link naar beiden: PDC Omgevingswet: Producten - 360° Overheid (omgevingswet.wiki) Referentie ZTC: Zaaktypen - 360° Overheid (omgevingswet.wiki) In de ideale situatie kan de content binnen de Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's hergebruikt worden in de Oplossing. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de Referentiezaaktypecatalogus Veiligheidsregio's in de Oplossing gezet worden (waarbij de laatste de voorkeur heeft). Omdat de Veiligheidsregio voornemens is om zelf waar relevant wijzigingen aan te brengen in eerder geïmporteerde zaaktypen is het zeer wenselijk dat, bij een vervolg-import kan worden gespecificeerd wat er precies moet worden overgenomen uit de referentiezaaktypecatalogus en wat niet overschreven dient te worden. Het configureren van een andere behandelaar per fase biedt idealiter de mogelijkheid om automatisch van behandelaar te wisselen. Het komt bijvoorbeeld voor dat één toezichthouder een vaste rol binnen een fase van een proces heeft. Als het zo geconfigureerd kan worden dat de

	<p>zaak automatisch bij deze toezichthouder terechtkomt scheelt dat handelingen voor de eindgebruikers.</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals producten en sjablonen integraal geconfigureerd kunnen worden. D. Beschrijf de mogelijkheden wat betreft het kunnen importeren van individuele zaaktypen of gedeelten van zaaktypen, met het oog op het niet overschrijven van eerder gemaakte lokale wijzigingen.
--	---

1.1.2. Zaakregistratie

Nr.	
E7	<p>In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.</p>
W2	<p>De Veiligheidsregio Twente kent de volgende bronnen waarop verzoeken tot behandeling binnenkomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Via externe kanalen zoals het OLO en Live Events; 2. Per email van gemeentes en andere externe partijen; 3. Interne processen. <p>De VRT vindt het belangrijk dat de Oplossing ondersteuning biedt aan de werkverdelers (administratie medewerker in de nieuwe rol conform IFV) bij haar taak van zaakregistratie. De VRT zoekt een Oplossing die op een gebruiksvriendelijke, waar mogelijk geautomatiseerde, wijze mogelijkheden biedt tot het registreren van zaken. Aansluiting op het DSO en bijbehorende SWF is hierbij van groot belang, evenals het hanteren van de referentiezaaktypecatalogus en de PDC Veiligheidsregio's, uitvoering wettelijke taken en samenwerking met andere overheidsorganisaties.</p> <p>Daarnaast is het binnen Veiligheidsregio's mogelijk dat zaken worden aangemaakt die nog niet meteen moeten worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld bij het proces toezicht. Het is bij deze zaken wenselijk dat de startdatum pas aangemaakt wordt wanneer de zaak wordt uitgevoerd, in plaats van wanneer de zaak is aangemaakt. De VRT werkt daarnaast graag met de mogelijkheid om een toelichtingsveld mee te geven aan behandelaars.</p> <p>Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij per bron in op de volgende elementen:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Bronnen: OLO, DSO/SWF, E-mail (Outlook) en Interne processen. <ol style="list-style-type: none"> a. Beschrijf welke handelingen moeten worden uitgevoerd om een zaak vanuit desbetreffende bron te registreren. b. Ga hierbij ook in op welke manier documenten kunnen worden toegevoegd aan nieuwe/bestaande zaken. B. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor het meegeven van een toelichtingsveld aan een zaak. C. Geef daarnaast aan wat de mogelijkheden zijn op het gebied van het wijzigen en aanmaken van startdata bij een zaak. Benoem daarbij hoe een wijziging van een startdatum doorrekent wat betreft de aanhangende doorlooptijden op zaakniveau.

1.1.3. Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
E8	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E9	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om bij de registratie van een nieuwe zaak.
E10	In de Oplossing is het mogelijk om zaken te sorteren, groeperen en filteren aan de hand van de zaakattributen, objectgegevens en/of zaakeigenschappen.
W3	<p>De Veiligheidsregio Twente voorziet dat de werkvoorraad de totale werkvoorraad van de behandelaar omvat. Een behandelaar kan op dit moment zelf d.m.v. filters en verschuiven van tabellen makkelijk zijn werkvoorraad naar eigen inzicht prioriteren of groeperen.</p> <p>De VRT zou graag zien dat de Oplossing voornoemde functionaliteiten kan bieden. Overzichtelijkheid en kunnen filteren, prioriteren en groeperen is hierbij essentieel. Daarnaast is het belangrijk dat een behandelaar/eindgebruiker relevante zaakgegevens in één oogopslag kan zien. (Relevante zaakgegevens verschillen per rol/team. De oplossing dient dit te kunnen ondersteunen)</p> <p>Voor Team Toezicht is het van belang dat controles volgens afspraken en op gestelde termijnen worden uitgevoerd. In de huidige situatie zet de toezichthouder handmatig zijn afspraken in zijn agenda. VRT zou graag zien dat vanuit de Oplossing d.m.v. bijvoorbeeld een koppeling of andere handeling de controlezaak of het controlemoment kan worden toegevoegd aan of worden gepland in de (Outlook)agenda op de door de toezichthouder aangegeven datum en in voorkomende situaties ook gewijzigd kan worden.</p> <ul style="list-style-type: none">A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de werkvoorraad en hoe de signalering werkt. Benoem daarbij eventuele verschillen tussen signalering voor hoofd- en deelzaken.B. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen en/of objectgegevens.C. Laat zien hoe de gebruiker kan schakelen tussen een openstaande zaak en de objecthistorie van een onderliggend object (eerder afgehandelde zaken op dat object enz.)D. Geef aan of het mogelijk is om signaleringen vanuit de samenwerkingsfunctionaliteit van het Digitaal Stelsel Omgevingswet te ontvangen en hoe dat werkt.E. Geef aan of het mogelijk is lopende zaken toe te voegen aan de (outlook) agenda en laat zien hoe dit werkt.

1.1.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E11	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.
E12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of meermaals te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E13	<p>De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als:</p> <ul style="list-style-type: none">- het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen;- en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt';- en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;- en verplichte kernmerken zijn ingevuld. <p>Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.</p>
E14	De Oplossing biedt de mogelijkheid een extra taak toe te kunnen voegen tijdens de zaakbehandeling, die toegewezen kan worden aan iemand anders dan de zaakbehandelaar.

W4	<p>Veiligheidsregio Twente ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. Hierbij is het voor Veiligheidsregio Twente van toegevoegde waarde om in enkele gevallen individuele documenten binnen een zaak vertrouwelijk te maken.</p> <p>De behandelaar behandelt zijn zaak door het doorlopen van zaakstatussen en taken. Hieronder valt ook het toevoegen van documenten en het opstellen van brieven. Tevens vindt de VRT het wenselijk om de mogelijkheid te hebben om taken toe te voegen en toe te wijzen aan andere gebruikers en daarbij een toelichting mee te kunnen geven bij de taak. De VRT is op zoek naar een Oplossing die deze handelingen op een eenduidige en gebruiksvriendelijke manier kan afhandelen. Een zaak kan pas worden afgehandeld als alle verplichte acties zijn gedaan. Bij het openen van een zaak moet in één oogopslag duidelijk zijn wie wanneer wat moet doen.</p> <p>Toon hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. B. De mogelijkheden op het gebied van vertrouwelijkheid. Benoem daarbij ook of, en hoe, het mogelijk is om documenten vertrouwelijk te maken binnen een zaak. C. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. D. Het aanmaken en toewijzen van taken tijdens de zaakbehandeling E. Het maken van een toelichting bij een taak
----	---

1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E15	De Oplossing kent, tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.), geen beperkingen.
E16	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E17	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E18	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
W5	<p>Veiligheidsregio Twente 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. Daarbij is het voor het uitvoeren van werkprocessen van belang dat er gebruik gemaakt kan worden van een previewer, omdat er bij een aantal processen sprake is van veel documenten onder één zaak.</p> <p>Voor Veiligheidsregio Twente is het daarnaast van belang dat documenten met derden, bijvoorbeeld adviesbureaus, kunnen worden gedeeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> a. Microsoft Word; b. Microsoft Excel; c. Microsoft Outlook; d. Lokale netwerkschijf; e. Kofax Express (Scanvoorziening); f. SharePoint Online (Office 365). B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. Ga hierbij in op de mogelijkheden om gelijktijdig met meerdere personen aan een document te werken. C. Geef aan of, en hoe, documenten kunnen worden gedeeld met derden die geen onderdeel zijn van de Opdrachtgever.

	D. Ga in op de mogelijkheid om previews van documenten te tonen binnen de Oplossing. Geef aan hoe het toevoegen van metadata aan documenten werkt. Ga daarbij specifiek in op documenten die binnenkomen vanaf derde partijen, via bijvoorbeeld e-mail.
--	---

1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E19	De Oplossing biedt minimaal de mogelijkheid om de binnen de Oplossing ontvangen en gecreëerde objecten, zaken met bijbehorende documenten, notities, gestructureerde en ongestructureerde zaakinformatie in SharePoint op te slaan na afronding van de zaak door middel van een koppeling met SharePoint.
W6	<p>De Veiligheidsregio Twente ziet twee mogelijkheden als het gaat om de archivering van zaken:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Archivering binnen de Oplossing. 2. Archivering in SharePoint door middel van een koppeling. <p>De Veiligheidsregio Twente heeft een voorkeur voor mogelijkheid 1 en wil graag zoveel mogelijk binnen de Oplossing kunnen archiveren en werken conform de Archiefwet. Daarnaast vindt de Veiligheidsregio het belangrijk dat gebruikers makkelijk en snel hun informatie kunnen terugvinden en zij bij voorkeur vanuit de Oplossing kunnen zoeken en raadplegen.</p> <p>Geef aan hoe de Oplossing omgaat met bovenstaande twee mogelijkheden. Ga in ieder geval in op:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Welke manier de Oplossing omgaat met het opslaan, zoeken en raadplegen van zaken, objecten en documenten, zowel binnen de Oplossing als via een koppeling met SharePoint. Ga hierbij ook in op mogelijke risico's of knelpunten indien opslaan, zoeken en raadplegen via een koppeling met SharePoint verloopt. B. Welke manier de Oplossing omgaat met het inzien van bijzonder grote bestanden via de koppeling met SharePoint. C. Welke wijze de Oplossing omgaat met het bewaken van de datakwaliteit als gevolg van aanpassingen in het VTH-systeem of SharePoint. Denk hierbij aan het verwijderen van een document of een aanpassing in de metadata. D. Welke wijze de juiste bewaartermijn gekoppeld wordt aan een zaak op basis van de selectielijst met bijbehorende zaaktypering. Ga hierbij ook in op de mogelijkheid om een bewaartermijn handmatig aan te passen door een daartoe geautoriseerde gebruiker, bijvoorbeeld naar aanleiding van een Hotspot. Geef expliciet aan wat binnen de Oplossing mogelijk is en welke rol (de koppeling met) SharePoint eventueel speelt. E. Welke manier de documenten die horen bij een te archiveren zaak, zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archiefbestandsformaat opgeslagen kunnen worden. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'. Geef expliciet aan wat binnen de Oplossing mogelijk is en welke rol (de koppeling met) SharePoint eventueel speelt.

1.1.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E20	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E21	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
E22	De Oplossing beschikt over de functionaliteit om standaard tekstblokken te gebruiken in sjablonen.
W7	<p>De Veiligheidsregio Twente wil graag dat de vastgelegde data vanuit de Oplossing (bijv. contactpersonen, klant-NAW, gebruikersnaam, datumcontrole, datum van vandaag) op een makkelijke manier in de brieven kan worden gegenereerd. Hierbij zijn een aantal aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij het openen van een sjabloon dienen de reeds bekende gegevens automatisch ingevuld worden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Het sjabloon dient direct geopend te kunnen worden als Word bestand • Reeds vastgelegde gegevens mogen niet wijzigen bij het opnieuw openen van het sjabloon. Denk hierbij aan het datumveld. • Documenten kunnen worden geconverteerd naar PDF. <p>Veiligheidsregio Twente ziet een documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de Oplossing. met zo min mogelijk handelingen.</p> <p>Vaak voorkomende documenten binnen Veiligheidsregio Twente zijn onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adviezen (intern en aan derden); • rapporten (intern en aan derden) • e-mails waarin wordt verzocht additionele informatie op te leveren; • e-mails waarin wordt verzocht informatie te controleren op volledigheid. <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen, zaakeigenschappen en Objectgegevens.</p> <p>B. Beschrijf hoe er bij het genereren van sjablonen gebruik gemaakt kan worden van standaard tekstblokken. Ga in op het beheren van standaard tekstblokken binnen de Oplossing.</p> <p>C. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. Ga hierbij in op de mogelijkheid tot het converteren naar PDF.</p> <p>D. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing.</p>
--	---

1.1.8. (Geografische) Objecten

Nr.	Omschrijving
E23	<p>De Oplossing beschikt over de functionaliteit voor het aanmaken en beheren van objecten. Als type object kan gekozen worden uit in ieder geval de volgende varianten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punt (punt op een kaart) • Gebied (polygoon op een kaart) <p>Een object kan worden toegevoegd middels het invoeren van een adres (BAG) of via de kaart middels het selecteren van een BAG-verblijfsobject. Een object van het type gebied kan middels de kaart worden ingetekend door het tekenen van een polygoon.</p>
E24	<p>De oplossing voorkomt onnodige dubbele objectregistraties door de gebruiker te waarschuwen bij minimaal de volgende constatering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constatering van een bestaande registratie met eenzelfde verblijfsobject • Constatering van overlap met een polygoon van een ander object
E25	<p>De oplossing maakt het mogelijk om een onbeperkt aantal attributen toe te voegen onder een objectregistratie op basis van zero coding. Deze attributen bestaan minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekst- en cijfervelden; • Uitklapmenu's; • Afvinklijsten; • Datumvelden.
E26	<p>De gebruiker kan objecten zoeken middels een zoekopdracht of het zoeken en selecteren op een geografische kaart.</p>
E27	<p>De Oplossing is in staat metadata voor geo-datasets en geo-dataservices te verwerken volgens respectievelijk ISO 19115 en ISO19119.</p>
E28	<p>De (geo)data die in de Oplossing opgeslagen is voor Veiligheidsregio Twente te ontsluiten naar de Geoserver (geoserver.org) van Veiligheidsregio Twente.</p>

W8

Voor Veiligheidsregio Twente is het gebruik van objecten een belangrijk onderdeel van het werk. Het merendeel van de te beheren objecten heeft een geografisch aspect, maar ook objecten als contracten en relaties dienen in registers beheerd te kunnen worden.

De Veiligheidsregio Twente onderscheidt geografische objecten in punten en gebieden. Bij een puntobject kan worden gedacht aan een gebouw. Bij een gebied kan worden gedacht aan een (toekomstig te bouwen) woonwijk, industrieterrein of evenemententerrein. Omdat Veiligheidsregio Twente zodoende een groot aantal objecten in beheer heeft is het zeer belangrijk dat objectregisters en bijbehorende objecten helder gedefinieerd kunnen worden.

Voor de puntobjecten dienen externe gegevens, uit bijvoorbeeld (basis)registraties als de BAG, vaak als directe bron en dienen deze te kunnen worden uitgebreid binnen de registratie. Ook gebieden dienen duidelijk te kunnen worden aangemerkt middels het intekenen van een polygoon op een geografische kaart.

Daarnaast vindt Veiligheidsregio Twente het belangrijk om bepaalde objecten met een gemeenschappelijke deler onder te kunnen brengen in een separaat 'verzamelobject'. Als voorbeeld kan worden gedacht aan een winkelcentrum als hoofdobject waaronder de diverse winkels zijn geregistreerd als subobjecten.

Twee elementen zijn hoofdzakelijk voor Veiligheidsregio Twente van belang: beheersbaarheid en bruikbaarheid. Het aanmaken, beheren en vinden van objecten en registers dient op een efficiënte manier te gebeuren met oog voor beheerders en gebruikers.

Objecten bieden de basis voor het zaakgericht werken. Aangemaakte zaken kunnen worden gekoppeld aan een object en anderzijds kunnen vanuit een object zaken worden aangemaakt. Door de koppeling tussen zaak en object zijn de belangrijke basisgegevens in de zaak gelijk ingevuld vanuit het object en hoeft dit niet handmatig te gebeuren. Hierbij kan gedacht worden aan adresgegevens en het bevoegd gezag.

In een objectregister zijn alle lopende, afgehandelde en gearchiveerde zaken in een duidelijk overzicht weergegeven.

Qua bruikbaarheid zijn objecten uit registers pas relevant wanneer ze op verschillende manieren kunnen worden ingezet: in zaken, in verband met elkaar, op geografische kaarten en door middel van koppelingen met andere (geografische) systemen. Een voorbeeld van een belangrijke koppeling is die met systemen gebruikt voor incidentbestrijding, Deze systemen worden ingezet tijdens een uitruk en bij incidenten. De meest actuele objectgegevens worden in deze systemen getoond.

Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties. Ga daarbij in op de volgende elementen:

- A. De manier waarop objectregistraties aangemaakt worden;
- B. De mogelijkheden op het gebied van koppelen van objecten aan andere objecten en het koppelen van objecten aan zaken;
- C. Benoem de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en geef aan hoe deze worden gepresenteerd.
 - a. Ga daarbij in op het toepassen van zelf-definieerde geo-informatie en geo-informatie uit registraties en externe bronnen als de BAG.
 - b. Geef aan hoe gebieden gedefinieerd kunnen worden middels polygoon.
 - c. Beschrijf de mogelijkheid om te koppelen met een externe geoviewer.
- D. Geef aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregisters.
 - a. Benoem daarbij de manieren waarop objecten en registers binnen de Oplossing kunnen worden gevonden en hoe verbanden tussen objecten inzichtelijk gemaakt worden;
- E. Geef specifiek aan hoe bovenstaande (A, B en C) gerealiseerd kan worden en of dit op basis van zero coding gaat.

W9

Voor Veiligheidsregio Twente is het registreren van informatie (attributen) onder een object(register) zeer belangrijk. Deze informatie wordt weergegeven op verschillende tabbladen waar o.a. tekst- en cijfervelden, uitklapvelden en afvinklijsten zijn in te vullen. Ook bestaat de wens om bijlages zoals documenten en mails, welke niet aan een zaak toebehoren, onder te kunnen brengen binnen een objectregister. De uiteindelijke (informatie)attributen dienen te worden bepaald tijdens de inrichtingsfase maar moeten op ieder moment weer aangepast kunnen worden. Op dit moment wordt onder een object onder andere de volgende informatie opgeslagen en gepresenteerd:

- Een tabblad met daarin de basisgegevens en overzicht met lopende zaken;
- Een tabblad gebruik met daarin o.a. informatie over de gebouweigenschappen, gebruiksfunctie en bevoegd gezag;
- Een tabblad Risico Afwegingsmodel Toezicht (RAT) met informatie die relevant is voor team toezicht;
- Een tabblad objectinformatie met daarin informatie gericht op digitale planvorming (bereikbaarheidskaarten en aanvalsplannen) die relevant is voor team objectinformatie.
- Een tabblad met een overzicht van de afgehandelde zaken.

Deze informatie wordt o.a. gebruikt in de diverse werkprocessen. Daarnaast wordt een deel van de informatie ook ontsloten naar andere systemen om deze informatie te kunnen presenteren aan andere onderdelen binnen de Veiligheidsregio Twente zoals de repressieve dienst. De geregistreerde informatie onder een object is niet in beton gegoten en wordt regelmatig aangepast op basis van bijvoorbeeld ontwikkelingen binnen het vakgebied brandveiligheid.

Een voorbeeld hiervan zijn de gebouweigenschappen waarin o.a. gebouwhoogte, aantal bouwlagen en de gebruikte bouwmaterialen kan worden opgegeven. Uit incidenten van de afgelopen jaren blijkt dat ook de isolatie die in daken wordt toegepast en het gebruik van zonnepanelen van invloed kunnen zijn op de brandveiligheid van een gebouw en een eventuele repressieve inzet. Dergelijke informatie zou daarom ook geregistreerd moeten kunnen worden onder een object. Deze informatie dient vervolgens ook ontsloten kunnen worden naar andere systemen. Hierbij is het belangrijk dat Veiligheidsregio zelf deze wijzigingen kan doorvoeren en dus bijvoorbeeld zelf tekstvelden, uitklapmenu's en afvinklijsten kan toevoegen aan objectregisters. Ook moeten deze attributen verwijderd kunnen worden, met behoud van historie, indien deze niet meer relevant zijn.

Naast dat het dus belangrijk is om informatie te kunnen registreren onder objecten is het ook belangrijk dat de oplossing dusdanig ondersteunend is dat de Veiligheidsregio zelf wijzigingen kan aanbrengen in de te registreren informatie en dus zelf tekstvelden, tabellen, kolommen en uitklapvelden kan toevoegen. Daarbij is het wenselijk dat ook onderlinge relaties en afhankelijkheden tussen velden kunnen worden gebouwd. Voorbeelden hiervan zijn:

- Wanneer bij uitklapveld 1 'optie A' wordt gekozen zou bij uitklapveld 2 gekozen moeten kunnen worden uit opties die horen bij 'optie A' uit uitklapveld 1.
- Wanneer je bij vraag 3 kiest voor waarde 'X' zou je bij vraag 6 alleen kunnen kiezen uit waardes 'Y' en 'Z'.

Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het registreren van informatie en data onder objectregistraties. Ga daarbij in op de volgende elementen:

- A. Geef aan hoe onder een objectregistratie attributen kunnen worden geplaatst of verwijderd zoals tekstvelden, uitklapmenu's, afvinklijsten en bijlages. Geef aan hoe deze informatie gestructureerd kan worden verwerkt en gepresenteerd onder tabbladen binnen het objectregister.
- B. Geef aan of de mogelijkheid bestaat om relaties en afhankelijkheden in te bouwen tussen attributen.
- C. Geef specifiek aan hoe bovenstaande (A en B) gerealiseerd kan worden en of dit op basis van zero coding gaat. Lever indien mogelijk een schermafbeelding of schetsontwerp van de Oplossing aan waarin deze functionaliteit wordt afgebeeld.

1.1.9. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E29	De Oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de Oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E30	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E31	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten binnen de Oplossing (fulltext search).
E32	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
W10	<p>De Veiligheidsregio Twente 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, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc.</p> <p>De VRT werkt daarnaast vaak vanuit een adviserende rol. In die hoedanigheid worden veel notities toegevoegd aan documenten en zaken. Deze moeten ook goed doorzoekbaar zijn.</p> <ul style="list-style-type: none">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. Geef aan of er gezocht kan worden binnen notities die aan zaken of documenten gekoppeld zijn en op welke manier dat gebeurt.

1.1.10. Rapportages

Nr.	Omschrijving
E33	Data uit de Oplossing, inclusief data betreffende objecten, worden door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever ten behoeve van import naar het eigen Datawarehouse.
E34	De Opdrachtnemer stelt aan de Opdrachtgever documentatie beschikbaar met betrekking tot de achterliggende structuur en definities van de data ten behoeve van de uitwisseling van de data, zoals benoemd in eis 33.
E35	De Opdrachtnemer geeft wijzigingen in de achterliggende structuur direct door aan de Opdrachtgever.
E36	De Opdrachtnemer ververst minimaal dagelijks de beschikbaargestelde dataset(s).
E37	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan. Deze rapportages dienen minimaal geëxporteerd te kunnen worden naar CSV of Excel.
W11	<p>Veiligheidsregio Twente wil het zaaksysteem kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening. Dit geldt zowel binnen de context van de oplossing als in samenhang met andere bronnen binnen de VRT</p> <p>Rapportages zijn tevens belangrijk voor Veiligheidsregio Twente in de communicatie naar derden als gemeenten binnen de Veiligheidsregio. Informatie en bijbehorende rapportages dienen zodoende geëxporteerd te kunnen worden.</p> <ul style="list-style-type: none">A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren binnen de oplossing. Geef ook aan of en hoe het maken van rapportages d.m.v. een rol of rechten afschermt kan worden en of en hoe deze gemaakte rapportages beschikbaar gemaakt kunnen worden voor gebruikers met een bepaalde rol of rechten.

	<p>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.</p> <p>C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel gebruikersdoeleinden als managementdoeleinden.)</p> <p>D. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor het periodiek versturen van rapportages naar derden.</p> <p>E. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor rapportages m.b.t. objectengegevens (denk hierbij aan gebruiksfunctie van het object).</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheden om de data uit de Oplossing te ontsluiten naar de MS-SQL databaseserver en ga hierbij specifiek in op de technische koppel mogelijkheden voor de automatische periodieke export naar het datawarehouse van de VRT. Specificeer hierbij ook welke gegevens beschikbaar worden gesteld.</p>
--	--

1.2. Specifieke inrichtingen

1.2.1. Toezichtsprocessen

Nr.	Omschrijving
E38	De Oplossing biedt functionaliteit voor het inplannen van controles op basis van een controlecyclus aan een nader te bepalen toezichthouder.
W12	<p>Team Toezicht voert controles uit voor en namens 14 gemeentes. Dit betreffen onderstaande type controles/processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controles tijdens de bouw; • Controles op brandveilig gebruik (bestaande bouw); • Controles bij evenementen; • Controles op verzoek (door inwoner, gemeente, eigen organisatie). <p>Team Toezicht kent de volgende functies en rollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toezichthouder (functie); • Tegenlezer (rol); • Teamleider (functie en rol); • Vakspecialist (functie en rol); • Planner en administratie (functie en rol). <p><i>Het bestaande proces Toezicht en de bijbehorende functies en rollen zijn uitgewerkt in Bijlage '1.2.1 Toezichtsprocessen'. Zie voor een voorbeeldprocesschema bijlage 'Processchema Toezicht gebruiksfase'</i></p> <p>De Veiligheidsregio Twente wenst dat de Oplossing ondersteuning biedt aan de werkzaamheden van bovenstaande processen en functies/rollen.</p> <p>De VRT vindt het belangrijk dat de applicatie ondersteuning biedt aan de bepaling van de controlefrequentie en het in bulk klaarzetten/doorplannen van werkvoorraden. Het inzichtelijk maken van een objectenlijst met NAW-gegevens en overige objectgegevens is hierbij essentieel.</p> <p>De VRT wil het toezichtproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Toezichtsprocessen vormen een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van de Veiligheidsregio. Elementen die in het bijzonder relevant zijn voor de workflow van dit proces zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van een controle, het registreren van waarnemingen en het afhandelen van de controle. • De mogelijkheid om op afstand te kunnen werken middels mobile devices (tablets, laptops), eventueel op een locatie zonder internetverbinding; • Het kunnen raadplegen van relevante informatie over het geografische object en het wijzigen van object- en subjectgegevens.

	<ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid om relaties tussen zaken en processen te leggen door middel van hoofd en deelvragen. <p>A. Geef aan op welke manier de Oplossing de uitvoer van toezichtsprocessen ondersteunt. Ga hierbij in op het voorbeeldproces in bijlage 1.2.1 en bovenstaande voorbeelden in de visietekst van aspecten die belangrijk zijn bij het uitvoeren van een toezichtsproces.</p> <p>B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier dat gebeurt. Indien dit niet standaard is opgenomen, benoem dan of daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs daarvan is) of dat er koppelingen worden gerealiseerd.</p>
--	--

1.2.2. Adviseringsproces vergunningen

Nr.	Omschrijving
W13	<p>De Veiligheidsregio Twente wil het adviseringsproces voor vergunningen onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing.</p> <p><i>Het bestaande Adviseringsproces en de bijbehorende functies en rollen zijn uitgewerkt in Bijlage '1.2.2 Adviseringsprocessen'.</i></p> <p>Elementen die in het bijzonder relevant zijn voor adviseringsprocessen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mailintegratie; • Het bijhouden van een urenregistratie waar meerdere werknemers per zaak uren op kunnen schrijven; • Het bestaan van een persoonlijke werkvoorraad op procesniveau. De verschillende rollen/ functies hebben hun eigen werkoverzicht. <p>A. Geef aan op welke manier de Oplossing de uitvoer van adviseringsprocessen ondersteunt. Gebruik daarbij het voorbeeld uit bijlage 1.2.2 en de toelichting op specifieke punten in bovenstaande wens.</p> <p>B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier dat gebeurt. Indien dit niet standaard is opgenomen, benoem dan of daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs daarvan is) of dat er koppelingen worden gerealiseerd.</p>

1.3. Techniek

1.3.1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E39	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig onderhouden wordt door de Opdrachtnemer, en benaderbaar is via een web-interface.
E40	De Oplossing ondersteunt karaktercodeerstandaard UTF-8, UTF-16 of UTF-32.
E41	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E42	De Oplossing conformeert zich aan de richtlijnen van VeRa (Veiligheidsregio Referentie Architectuur).

E43	<p>Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3 • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1. • OGC-standaard GML • OGC-standaard WFS/WMS
E44	<p>De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie 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 als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.</p>
E45	<p>Er wordt minimaal een test/acceptatie, en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De inrichting kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. De acceptatieomgeving wordt geleverd met voldoende geanonimiseerde testdata.</p>
E46	<p>De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.</p>
E47	<p>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 chromium, Google Chrome, Apple Safari) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.</p>
E48	<p>De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten. De Opdrachtgever gebruikt uitsluitend Apple devices (met besturingssysteem IOS) voor mobiele toepassingen De Oplossing dient derhalve compatible te zijn met IOS</p>
E49	<p>Authenticatie verloopt via de Azure Active Directory (AAD) van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de AAD, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.</p>
E50	<p>Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Voor het versturen en ontvangen van e-mails worden SPF, DKIM en DMARC toegepast. Voor het mailen vanuit de Oplossing wordt er gebruik gemaakt van STARTTLS 1.2, waarbij een DKIM sleutel mogelijk is. Andere standaarden waar de oplossing aan moet voldoen zijn DNSSEC, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer. Hierop kan getoetst worden via www.internet.nl.</p>
E51	<p>Op werkdagen van 07.00 - 20.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Veiligheidsregio Twente van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan.</p>
E52	<p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 75 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten.

	<p>8. Het tonen van de werkvoorraad.</p> <p>9. Het tonen van een zaak.</p> <p>10. Het aanmaken van een contactmoment.</p>
E53	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen. Back-ups dienen minimaal 3 en maximaal 12 maanden bewaard te worden.
E54	De webapplicatie moet uiterlijk per 01-01-2022 voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1. De webapplicatie moet gepubliceerd zijn in het toegankelijkheidsregister (https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl)

1.3.2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E55	De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. service management.
E56	De Opdrachtnemer werkt conform ISO 27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO 27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud.
E57	De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer is verwerker in de zin van de AVG.
E58	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p> <p>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. In het geval van een, door de Opdrachtgever gedefinieerd, veiligheidsincident dient de logging omtrent dit incident minimaal twee jaar bewaard te worden.</p>
W14	<p>Veiligheidsregio Twente werkt conform de BIO en de AVG richtlijnen.</p> <p>De Veiligheidsregio Twente vindt het daarbij belangrijk dat privacy en security binnen de Oplossing op orde zijn. Zo mag data enkel inzichtelijk zijn voor medewerkers die daar toestemming voor hebben en wordt er, onder andere door middel van back-ups en logs, beschermd tegen dataverlies, beveiligingsrisico's en ongeautoriseerd gebruik. Data wordt binnen de Veiligheidsregio geclassificeerd om waar nodig extra maatregelen te nemen en beveiligingseisen te hanteren.</p> <p>A. Beschrijf hoe de Oplossing zich conformeert aan de BIO en de AVG richtlijnen.</p> <p>B. Geef aan welke maatregelen er worden genomen om ongeautoriseerde toegang tot privacygevoelige informatie te voorkomen.</p> <p>C. Beschrijf op welke wijze maatregelen en beveiligingseisen doorwerken in de Oplossing o.b.v. het dataclassificatieniveau.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen .</p>

1.3.3. Integratie

Nr.	Omschrijving
E59	Het moet de VRT vrij zijn om een eigen Digikoppeling en/of Gegevensknooppunt in te zetten om te koppelen met landelijke voorzieningen, basisregistraties of andersoortige koppelingen van of naar de Oplossing. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn met deze Digikoppeling en/of dit Gegevensknooppunt te koppelen. De Opdrachtgever wil (landelijke)overheidsdiensten primair koppelen via het ITPlatform Twente.
E60	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen:

	<ul style="list-style-type: none"> • Azure Active Directory (SSO op basis van OpenID of SAML) • DSO-LV (op basis van SWF t.b.v. samenwerkingsfunctionaliteit DSO-LV) • LV BAG (op basis van BAG API v1 via IT Platform Twente); • Kofax Express >= 3.2.267; • Datawarehouse (op basis van REST FULL Api of direct DB koppelvlak te behoeve van Data Export (oa voor Externe rapportages) • SharePoint Online (Office 365) (zie eis 19) (indien er binnen de Oplossing kan worden gearchiveerd hoeft deze koppeling niet te worden gelegd) • HR (op basis van KVK API v2 via IT Platform Twente) • eHerkenning (via eHerkenningsbroker KPN); • Elektronische handtekening (e-IDAS via ValidSign); <ul style="list-style-type: none"> ○ De VRT heeft met ValidSign een dienst voor het elektronisch ondertekenen van documenten. • OLO (zolang van toepassing) (op basis van StUF LVO 3.12)
W15	<p>Veiligheidsregio Twente gelooft dat een zaakstelsel breed ingezet kan worden, maar sluit niet uit dat er in toekomst meer koppelingen gewenst zijn.</p> <p>Onderstaande koppelingen zijn geprioriteerd door de Veiligheidsregio Twente waarbij de eerste de hoogste prioriteit heeft.</p> <p>Geef hierbij aan op basis van welke standaarden gekoppeld wordt en of er nog functionaliteiten ontbreken of met welke functionaliteit(en) de koppeling is uitgebreid.</p> <p>Het genoemde koppelvlak (indien benoemd) geniet voor de VRT de voorkeur. Daarnaast is benoemd wat er met een bepaalde koppeling gerealiseerd wordt te worden. Het kan zijn dat een gewenste koppeling ook als onderstaande wens wordt benoemd. De VRT heeft hiervoor gekozen omdat het koppelingen betreft die weliswaar minimaal gelegd moeten worden, maar tegelijkertijd op verschillende manieren kunnen worden gerealiseerd. Als onderdeel van deze wens kunnen genoemde koppelingen vanuit het perspectief van techniek en eindgebruiker worden toegelicht.</p> <p>Geef vanuit het perspectief van de eindgebruiker aan wat ze aan de hand van de te leggen koppeling kunnen verwachten qua functionaliteiten.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datawarehouse <ol style="list-style-type: none"> a. Data export naar het data warehouse: welke gegevens gaan er mee en welke niet. b. Type koppeling (REST FULL API of direct koppelvlak met Datawarehouse) 2. Sharepoint <ol style="list-style-type: none"> a. Verzenden van zaakgegevens en documenten naar Sharepoint ten behoeve van archivering. b. Indien er in de Oplossing kan worden gearchiveerd hoeft deze koppeling niet te worden omschreven. 3. GIS Lagen op basis van WMS/WFS (OGC) <ol style="list-style-type: none"> a. Voor het raadplegen van andere kaartlagen in de GIS viewer van de Oplossing b. Voor het ontsluiten van object/zaak data naar andere GIS client(s). c. <i>Bovenstaand mag ook via de eigen interne Geoserver mits de bron te ontsluiten is (Database is te koppelen en voorzien van geometriedata). Zie ook eisen/wensen uit paragraaf 1.1.8.</i>
W16	<p>De Veiligheidsregio Twente staat achter het gedachtegoed 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 Veiligheidsregio langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.
--	--

1.4. Implementatie

1.4.1. Oplevering

Nr.	Omschrijving
E61	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
E62	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. Documentatie wordt tevens in het Nederlands opgeleverd.
E63	De Opdrachtnemer leidt trainers (t.b.v. eindgebruikers) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
E64	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen). Indien er bij de Opdrachtnemer sprake is van een verandering in de bedrijfsvoering die van belang is voor de Oplossing en de bijbehorende dienstverlening, wordt de Opdrachtgever proactief geïnformeerd.
E65	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Veiligheidsregio een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de Veiligheidsregio uitgevoerd dienen te worden.
W17	<p>De Veiligheidsregio Twente is voornemens het gebruik van de zaakstroommodule van de applicatie uit te breiden naar meerdere onderdelen van de organisatie. De Oplossing moet hiervoor de mogelijkheid bieden.</p> <p>De huidige oplossing van Veiligheidsregio Twente heeft momenteel 75 eindgebruikers, waaronder een 4-tal DIV's en een 4-tal (functioneel) applicatiebeheerders.</p> <p>Daarbij vindt de Veiligheidsregio Twente het belangrijk dat rolspecifieke trainingen worden ingezet om gebruikers op te leiden, het liefst via een elektronische Leer Omgeving (ELO). Passende en praktische trainingen dragen bij aan draagvlak voor de adoptie van de nieuwe Oplossing. Veiligheidsregio Twente heeft daarbij een aantal rollen geïdentificeerd en een indicatie gemaakt van de vaardigheden die zij tijdens een training op kunnen doen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eindgebruikers (uitvoeren van zaken en werken met objecten) • DIV (registreren van zaken) • (Functioneel) applicatiebeheerders <p>A. Geef aan hoe het licentiemodel er uit ziet voor de zaakstroommodule bij de uitbreiding van het aantal eindgebruikers</p> <p>B. Geef aan hoe Opdrachtnemer op basis van genoemde rollen, de Veiligheidsregio optimaal kan voorbereiden op gebruik van de Oplossing. Ga daarbij ook in op de documentatie en werkvorm die medewerkers van Veiligheidsregio Twente aan de hand van bovenstaande rolverdeling kunnen verwachten. Ga daarbij in op de kosten van de voorgestelde opleidingsmogelijkheden.</p>

1.4.2. Conversie en migratie

Nr.	
E66	Zaken en documenten uit de huidige applicatie van de Veiligheidsregio Twente moeten makkelijk te herleiden (zoeken en vinden) zijn binnen de Oplossing. Bovendien moeten de aan deze zaken gerelateerde objecten, objectdata en subjecten worden geconverteerd.
W18	<p>De Veiligheidsregio Twente maakt sinds 2018 gebruik van het zaakstelsel van Splitvision. Daarvoor was dit de VTH applicatie Firstwatch. Beide historie is te vinden op Sharepoint Online. De VRT maakt gebruik van historiegegevens voor verschillende doeleinden. De adviseur wil zijn/haar vorige gegeven adviezen kunnen inzien, de toezichthouder moet zich voorbereiden voor een inspectie brandveiligheid en moet zich inlezen in de geschiedenis zoals voorgaande controleresultaten en lopende of afgehandelde adviesaanvragen, de medewerker objectinformatie dient zijn bereikbaarheidskaarten up-to-date houden enz.. Door een duidelijk en geordend overzicht te hebben van alles wat speelt en/of gespeeld heeft kunnen de medewerkers ook beter op elkaar inspelen en samenwerken. Daarnaast zijn deze historiegegevens belangrijk voor het in kaart brengen van risico's o.a. in het belang van de repressieve dienst.</p> <p><i>Objectendata</i> Objectdata is te exporteren in elk wenselijk formaat ten behoeve van migratie naar het objectregister van de Oplossing. De huidige objectdatabase bestaat uit een circa 10-tal tabellen volgens een gerelationeerd model.</p> <p><i>Zaakregistratie en documenten</i> VRT wil om voornoemde redenen de zaken en documenten uit de huidige en voorgaande applicatie (Splitvision en Firstwatch) in de nieuwe applicatie ook snel, makkelijk en geordend vindbaar en inzichtelijk hebben*. *De migratie van de documenten en zaken lijkt complex vanwege de structuur/opbouw van de zaakclusters in de huidige applicatie. De wens van de Veiligheidsregio is om vanuit de Oplossing de bestaande /oude zaken te ontsluiten c.q. te raadplegen vanuit het object.</p> <p>Om zich te verzekeren van een adequate conversie, wil de Veiligheidsregio Twente graag een proefconversie laten uitvoeren binnen de Proof of Concept na de voorlopige gunning.</p> <ul style="list-style-type: none">A. Geef aan op welke manier de Oplossing de hierboven beschreven objectconversiemethode ondersteunt.B. Geef aan op welke de Oplossing de gebruiker ondersteund bij het zoeken en vinden van oude zaakgegevens.C. Beschrijf de risico's van deze migratie.

1.4.3. Beheer en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E67	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheertaken.
E68	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
E69	Autorisaties binnen de Oplossing moeten op zowel persoons- rol, of functieniveau kunnen worden ingesteld. Het is daarbij mogelijk dat één gebruiker meerdere rollen toegewezen krijgt.
W19	<p>De Veiligheidsregio Twente heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht.</p> <p>Voor Veiligheidsregio Twente is het van belang dat autorisaties op verschillende niveaus kunnen worden ingesteld. Hierbij gaat het niet alleen om personen, maar ook om zaken. Het is wenselijk om bepaalde zaken op individueel niveau af te schermen, bijvoorbeeld vanwege geheime of</p>

	<p>gevoelige informatie. Soms is het ook nodig om een niveau dieper te gaan en bepaalde situatie binnen zaken af te schermen.</p> <p>Veiligheidsregio Twente werkt veel samen met ketenpartners die toegang moeten krijgen tot specifieke zaken binnen de Oplossing. De gebruikers van deze ketenpartners staan niet in de Active Directory van de Veiligheidsregio. Voor een goede samenwerking dienen gebruikers van ketenpartners op een toegankelijke manier gebruik te kunnen maken van de Oplossing. Hierbij hebben ketenpartners enkel toegang tot onderdelen van de Oplossing en informatie in de Oplossing die voor hun specifieke taken van belang zijn.</p> <p>A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. Ga daarbij in op autorisatie voor medewerkers en autorisatie voor zaken, documenten en objecten.</p> <p>B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft.</p> <p>C. Ga in op de mogelijkheden om externe ketenpartners toegang te geven tot (onderdelen) van de Oplossing en de daarin geborgde informatie. Ga hierbij zowel in op de mogelijkheden om meerdere Active Directory's te koppelen met de Oplossing als de functionele werking hiervan.</p>
--	---

1.4.4. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving																
E70	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA aan gebaseerd op dit PvE.																
E71	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																
E72	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/noodnummer beschikbaar.</p>																
E73	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td> <td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
Categorie	Omschrijving																
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																
4	Gebruikers / beheerdersvraag.																
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen															
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur															

	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie
	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
E74	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</p> <p>De releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.</p> <p>De Opdrachtnemer voegt proactief een impactanalyse toe aan de releasenotes In deze impactanalyse wordt benoemd wat de impact van de release op de Oplossing inhoudt.</p>		
E75	<p>De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.</p>		

KBenP

Digitale Overheid