

Inhoud

Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen	2
1.1. Functionaliteiten	3
1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)	3
1.1.2. Zaakregistratie.....	4
1.1.3. Werkvoorraad.....	5
1.1.4. Zaakbehandeling.....	5
1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit	6
1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit	7
1.1.7. Documentcreatie	8
1.1.8. Objectregister.....	9
1.1.9. Geografie.....	9
1.1.10. Zoeken.....	10
1.1.11. Webformulieren	11
1.1.12. Persoonlijke Internet Pagina (PIP en BIP).....	12
1.1.13. Rapportages en ontsluiten data	12
1.1.14. Bestuurlijke besluitvorming	13
1.2. Techniek.....	14
1.2.1. Architectuur en standaarden	14
1.2.2. Privacy en beveiliging	15
1.2.3. Integratie	16
1.3. Implementatie.....	18
1.3.1. Installatie en oplevering	18
1.3.2. Beheer en doorontwikkeling	19
1.3.3. Service Level Agreement	20
1.3.4. Exit strategie	21

Bijlage 1: 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.

Algemene punten t.b.v. het Programma van Eisen en Wensen (PvE):

1. 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.
2. De Opdrachtnemer levert een SLA aan gebaseerd op dit PvE.

1.1. Functionaliteiten

1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E1.	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E2.	<p>In de ZTC van de Oplossing kan bij elk statutype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet aangegeven worden:</p> <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.
E3.	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar(groep) worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaars kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E4.	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is.
E5.	De ZTC van de Oplossing kan in het geheel worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator, maar maakt het ook mogelijk om enkel een gedeelte van een zaaktype te actualiseren.
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.
E7.	In de ZTC kan per zaaktype geconfigureerd worden of zaken van dit type (automatisch) worden gepubliceerd naar de PIP (en toekomst BIP) en MijnOverheid lopende zaken en Berichtenbox.
W1.	<p>De I-navigator is voor gemeente Waddinxveen de single point of truth voor het informatiebeheer. Gemeente Waddinxveen ziet de ZTC als centrale beheeromgeving om zaaktypen verder uit te werken nadat deze via de I-Navigator (semi) automatisch zijn geïmporteerd. De I-navigator is hiermee de database en wordt het liefst automatisch geüpdatet. De ZTC in de Oplossing kan in samenhang met de I-navigator gebruikt worden en vult deze aan op gebieden van bijvoorbeeld; autorisaties, configureren van stappen inclusief meerdere acties in dezelfde status., workflows, acties, koppelingen met externe applicaties, sjablonen en webformulieren.</p> <p>Gemeente Waddinxveen heeft haar huidige Oplossing gekoppeld aan een aantal Taak Specifieke Applicaties (TSA's), o.a. iBurgerzaken en iSamenleving. In de ZTC van de huidige Oplossing kan de gemeente eenvoudig op zaaktypeniveau configureren welke zaken leiden tot de start van een proces in een Taak Specifieke Applicatie en vice versa. De gemeente vindt het belangrijk dat zij dit in de toekomst op eenvoudige en gebruiksvriendelijke wijze kan blijven doen.</p> <p>De gemeente heeft daarnaast de doelstelling om zo efficiënt mogelijk zaaktypen te kunnen beheren. Hier kunnen acties in bulk een rol spelen. Bijvoorbeeld de autorisatie in meerdere zaaktypen tegelijkertijd te wijzigen. Rapportage mogelijkheden spelen daarbij ook een factor.</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing en geef hierbij aan hoe de i-Navigator als bron kan worden ingezet en hoe wijzigingen vanuit de i-Navigator kunnen worden doorgevoerd, zodat er geen verschillen ontstaan tussen de ZTC van de Oplossing en de i-Navigator. 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 webformulieren en sjablonen (integraal geconfigureerd kunnen worden). D. Beschrijf de relatie tussen de ZTC van de Oplossing en TSA's. Ga in ieder geval in op het eenvoudig configureren van het proces, wat leidt tot de start van het proces in een TSA en vice versa. E. Geef aan wat binnen de ZTC van de Oplossing de mogelijkheden zijn om bulkacties uit te voeren op zaaktypen in samenhang met de iNavigator, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - het tegelijkertijd in productie (live) zetten van één of meerdere zaaktypen

	<ul style="list-style-type: none"> - het tegelijkertijd uit productie (archiveren) halen van één of meerdere zaaktypen - het wijzigen van autorisaties op één of meerdere zaaktypen - Beschrijf de rapportagemogelijkheden en geef aan hoe er overzichten gemaakt kunnen worden van bijvoorbeeld gepubliceerde zaaktypen, zaaktypen in concept, zaaktypen met een externe koppeling zoals een webformulier etc.
--	--

1.1.2. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E8.	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E9.	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 werkvoorraad komt van een nader te specificeren afdeling. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
W2.	<p>Gemeente Waddinxveen wil op een zo eenvoudig mogelijke manier zaken kunnen starten en documenten de start kunnen laten zijn van een zaak. Waarbij de rechten bepalen van welke zaaktypen zaken kunnen worden gestart. De gemeente ziet de teamwerkvoorraad als basis voor de werkzaamheden voor behandelaren en vindt het belangrijk dat behandelaren op logische wijze vanuit dit centrale punt hun werkzaamheden kunnen uitvoeren, zoals het registreren van nieuwe zaken, toevoegen van documenten aan bestaande zaken. Daarnaast hecht de gemeente er waarde aan dat zaken op een eenvoudige manier kunnen worden toegewezen aan een behandelaar of teamwerkvoorraad.</p> <p>Zaken kunnen via verschillende kanalen gestart worden, daarbij is te denken aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intern: handmatig aanmaken van een zaak door een gebruiker. - Post/scan: handmatig aanmaken van een zaak op basis van een fysiek poststuk (dat is gescand). - E-mail: vanuit e-mail kan momenteel via een plug-in in Outlook direct op basis van een e-mail een nieuwe zaak gestart worden of een e-mail toegevoegd worden aan een bestaande zaak. - Internet: automatisch gestarte zaken via webformulieren - Taak specifieke applicaties: vanuit een gekoppelde taak specifieke applicatie wordt momenteel automatisch een zaak gestart op basis van een trigger uit de taak specifieke applicatie <p>A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op de verschillende kanalen. Leg per kanaal uit hoe dit werkt.</p> <p>B. Beschrijf daarbij welke handelingen moeten worden uitgevoerd en ga hierbij ook in op welke wijze documenten en gegevens worden overgenomen bij het kiezen van een nieuw zaaktype.</p> <p>C. Ga hierbij ook in op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken.</p> <p>D. Beschrijf de methode waarmee zaken geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt (smart scannen, webformulier), doorgezet en eventueel afgehandeld.</p> <p>E. Beschrijf de logische samenhang tussen het registeren van nieuwe zaken door een behandelaar en hun eigen werkvoorraad als basis van hun werkzaamheden.</p> <p>F. Beschrijf op welke wijze de behandelaar ondersteund wordt bij het kiezen van het juiste zaaktype bij de registratie van de zaak.</p>

1.1.3. Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
E10.	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.
E11.	In de Oplossing kan per gebruiker ingesteld worden of er een signalering via emailnotificatie plaatsvindt buiten de Oplossing om bij de registratie van een nieuwe zaak.
W3.	<p>Gemeente Waddinxveen ziet de werkvoorraad in de Oplossing als het centrale startpunt voor de gebruiker of gebruikersgroep. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de gebruiker zowel op team als op individueel niveau.</p> <p>De gemeente vindt het belangrijk dat gebruikers actief op de hoogte worden gehouden van wijzigingen op een zaak of bij registratie van een nieuwe zaak, zowel binnen de Oplossing door signalering en notificaties, als buiten de Oplossing om via e-mailnotificatie.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen en het maken van overzichten hiervan. Ga hierbij ook in op hoe de signalering werkt zowel binnen als buiten de Oplossing.</p> <p>B. Beschrijf welke velden worden getoond en hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de werkvoorraad. Ga daarbij specifiek in op:</p> <ol style="list-style-type: none">Hoe relaties met andere zaken worden getoond.Op welke wijze de gebruiker snel inzicht kan krijgen in de zaakhistorie.Op welke wijze de gebruiker de door hem/haar uitgezette acties bij derden/collega's kan volgen en monitoren op voortgang.Mogelijkheden om fatale- en streeftermijnen te weergeven als datums in plaats van aantal dagen wanneer de termijn verloopt. <p>C. Geef aan op welke wijze werkvoorraden gedeeld kunnen worden tussen collega's en/of inzichtelijk zijn voor collega's, bijvoorbeeld bij vakantie of ziekte. Ga hierbij ook in op welke wijze het werk overgenomen kan worden (bijvoorbeeld door het overzetten van zaken naar een andere behandelaar, op basis van rollen en/of specifieke autorisaties, enz.)</p>

1.1.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E12.	In de Oplossing is kan zowel per zaaktype als per zaak aangegeven worden of de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.
E13.	In de Oplossing kan de behandeling van een zaak opgeschort of verlengd worden. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E14.	<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>
W4.	Gemeente Waddinxveen ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt op efficiënte en gebruiksvriendelijke manier de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in waar in het proces hij/zij zit (de afgeronde en de te nemen stappen) en de borging van een compleet dossier. De gemeente hecht er daarnaast waarde aan dat de behandelaar makkelijk handelingen kan uitvoeren, zoals afdrucken, downloaden, e-mailen en kopiëren.

	<p>Het is voor gemeente Waddinxveen van belang om in een zaak te kunnen samenwerken met zowel collega's als met externe derden. Ook voor andere gebruikers dan de behandelaar moet duidelijk zijn welke acties zij hebben. De behandelaar moet ten alle tijden de regie kunnen houden op de afhandeling en voortgang van zijn zaak en hierin ondersteund worden door de Oplossing.</p> <p>Om de behandelaar te ontlasten vindt de gemeente het belangrijk dat reacties naar aanleiding van contact met klanten automatisch in de betreffende zaak worden opgeslagen.</p> <p>Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Het complete proces waarin statussen, checklists, doorlooptijden, dossiervorming d.m.v. toevoegen documenten, resultaat van de zaak, doorlopen wordt. Benoem hierbij ook de mogelijkheden om digitaal te paraferen/accorderen binnen het proces. B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. C. De wijze waarop binnen een zaak samengewerkt kan worden met zowel interne als externe betrokkenen. Ga hierbij tenminste in op de mogelijkheid om workflows in te richten, acties of taken uit te zetten en hierop te kunnen monitoren, het gebruik van checklists, en de mogelijkheid om makkelijk en snel met elkaar te kunnen communiceren (bijvoorbeeld een chatfunctie). D. De mogelijkheden om reacties van klanten (zoals e-mails) automatisch binnen de betreffende zaak te verwerken.
--	--

1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E15.	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).
E16.	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E17.	In de Oplossing kan tegelijkertijd in hetzelfde document gewerkt worden (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.	Documenten kunnen door middel van drag-and-drop functionaliteit aan een zaak toegevoegd worden binnen de Oplossing.
W5.	<p>Gemeente Waddinxveen hanteert een ruime interpretatie van het begrip document. Dit kan bijvoorbeeld een brief of een voorstel zijn, maar ook een e-mail of een tekening etc. Gemeente Waddinxveen wil een oplossing die zo efficiënt en intuïtief mogelijk is voor gebruikers als het gaat om het creëren, bewerken, samenwerken aan en ontvangen/opslaan van documenten in de juiste zaak. Tegelijkertijd moeten we ook voldoen aan wet- en regelgeving, denk hierbij aan anonimiseren, digitale toegankelijkheid etc. Hierbij is het kunnen aanleveren naar andere applicaties ook een belangrijk onderdeel.</p> <p>Het realtime kunnen samenwerken in documenten is een grote wens. Zodra gemeente Waddinxveen met Office 365 applicaties aan de slag gaat zien we ook graag integraties tussen de oplossing en deze applicaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaande zaak of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. Ga daarbij ook in op het eenvoudig toevoegen van bijlagen aan mails die vanuit de Oplossing worden verstuurd <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word; - Microsoft Excel; - Microsoft Outlook; - Lokale netwerkschijf; - Office 365 applicaties.

	<p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. Ga hierbij specifiek in op de mogelijkheid om binnen de Oplossing tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)).</p> <p>C. Geef aan welke integratiemogelijkheden met Office 365 de Oplossing biedt op het gebied van documentmanagementfunctionaliteit.</p> <p>D. Beschrijf hoe metadata binnen de Oplossing (automatisch) kan worden toegevoegd aan documenten.</p> <p>E. Beschrijf op welke wijze de Oplossing omgaat met documenten en bijlagen en hoe deze opgeslagen kunnen worden in een zaak, waarbij de relatie tussen document en bijlage inzichtelijk blijft voor de behandelaar (bijvoorbeeld een e-mail met bijlage).</p> <p>F. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteuning biedt om documenten te laten voldoen aan nieuwe wetgeving zoals het anonimiseren van persoonsgegevens in de testomgeving, digitale toegankelijkheid voor zowel eindgebruikers als inwoners en ondernemers.</p>
--	---

1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E19.	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-2082 of ISO 16175-2:2011 en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het TMLO (MDTO zodra van toepassing).
E20.	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
E21.	Na het verstrijken van de bewaartermijn zijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen binnen de Oplossing.
E22.	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E23.	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E24.	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E25.	Gearchiveerde digitale zaken incl. documenten en metadata zijn met de Oplossing over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E26.	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
W6.	<p>Gemeente Waddinxveen ziet de Oplossing als het centrale archiefsysteem. De oplossing moet daarom voldoen aan alle archiefwet en -regelgeving voor het duurzaam toegankelijk en efficiënt beheren van informatie. De vakspecifieke applicaties zijn gekoppeld aan de Oplossing om de RMA functionaliteiten te kunnen gebruiken die daarin ontbreken. Waddinxveen wil in control zijn van het informatiebeheer en stuurt op de kwaliteit van registraties.</p> <p>Gemeente Waddinxveen dient de selectielijst(en) voor gemeenten en intergemeentelijke organen toe te passen. De selectielijst heeft sinds 2017 naast bewaar- en vernietigingstermijnen ook procestermijnen.</p> <p>A. Beschrijf in welke vorm kwaliteitscontrole van de registratie van zaken uitgevoerd kan worden in de Oplossing, onderdelen die gecontroleerd moeten worden zijn de metadata van de zaak zoals het zaaktype en de omschrijving.</p>

	<p>B. Beschrijf op welke wijze archiefcontrole plaats kan vinden na afhandeling van de zaak en hoe op basis van een risico-afweging dit flexibel per zaaktype in te richten is. Onderdelen die bijvoorbeeld gecontroleerd moeten worden zijn het resultaattype en de registraties van de documenten.</p> <p>C. Beschrijf op welke wijze de Oplossing de procestermijn kan toepassen bij het bepalen van de vernietigingsdatum</p> <p>D. Beschrijf hoe het proces van archiefvernietiging uitgevoerd kan worden in de Oplossing. Denk hierbij aan het creëren van een vernietigingslijst (hoe is deze samen te stellen en welke metadata kan hierin terugkomen), het akkoord vragen aan de proceseigenaar en archivaris, het eventueel aanpassen van de concept vernietigingslijst en de daadwerkelijke digitale vernietiging.</p> <p>E. Beschrijf op welke wijze het proces van archiefoverdracht uitgevoerd kan worden in de Oplossing. Denk hierbij aan het creëren van een lijst voor overdracht en de daadwerkelijke overdracht vanuit de Oplossing richting een eDepot of vergelijkbaar.</p>
--	---

1.1.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E27.	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E28.	De Oplossing beschikt over functionaliteit om emailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten te configureren.
W7.	<p>Gemeente Waddinxveen vindt het belangrijk dat documentcreatie helpt om snel, eenduidig en foutloos documenten en e-mails te genereren en registreren, door dit zoveel mogelijk te automatiseren met hergebruik van gegevens, zoals basis- en kerngegevens. Deze functionaliteit binnen de Oplossing wordt gezien als een manier om uniform en via meerdere kanalen, bijvoorbeeld per e-mail, post en PIP, te kunnen communiceren over zaken. De gemeente vindt digitale toegankelijkheid van de documenten (voor de inwoner) hierbij van belang en streeft ernaar om te voldoen aan relevante standaarden zoals de WCAG 2.1 AA. Daarnaast vindt de gemeente het belangrijk dat de functionaliteit de gebruiker ondersteunt in het creëren van documenten binnen de Oplossing met zo min mogelijk handelingen. In de toekomst wil gemeente Waddinxveen mogelijk een externe documentcreatietool inzetten voor breder gebruik binnen de organisatie.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren, wijzigen en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen, zoals een digitale ondertekening en zaakeigenschappen, zoals vertrouwelijkheid.</p> <p>B. Beschrijf hoe deze gegenereerde documenten en e-mails worden opgeslagen in het zaakdossier.</p> <p>C. Beschrijf hoe deze gegenereerde documenten en e-mails voldoen aan de WCAG 2.1 AA.</p> <p>D. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor het gebruik van elektronische handtekeningen binnen de Oplossing en of dat dit met behulp van een koppeling met een externe tool wordt gedaan. Benoem hierbij of dit onderdeel is van de Oplossing of aanbidding.</p> <p>E. Beschrijf hoe documenten en e-mails tijdens creatie in aanvulling op zaakattributen kunnen worden voorzien van kenmerken, zoals voor actieve publicatie voor de Wet open overheid. Of dat ze persoonsgegevens bevatten, ten behoeve van autorisatie en anonimiseren.</p> <p>F. Beschrijf wat het effect is op het document en de historie bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing.</p> <p>G. Beschrijf hoe de Oplossing koppelt met andere gespecialiseerde Oplossingen voor documentcreatie.</p> <p>H. Beschrijf hoe de functionaliteit ingezet kan worden in combinatie met andere taakspecifieke applicaties.</p>

1.1.8. Objectregister

Nr.	Omschrijving
E29.	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers.
E30.	De Oplossing beschikt over functionaliteit om objecten en zaken aan elkaar te koppelen.
W8.	<p>Gemeente Waddinxveen ziet objectregistratie als een kans om bepaalde taakspecifieke applicaties uit te faseren. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties en het uitvoeren van bepaalde acties op de objecten.</p> <p>Binnen de Oplossing is het mogelijk om meerdere typen objecten te configureren. Het objectregister is onder andere een ordeningsstructuur van bijvoorbeeld projecten. Onder projecten kunnen meerdere zaken vallen en deze worden op een duidelijke en overzichtelijke manier gerepresenteerd in de Oplossing. Bij registratie van de zaak moet er een mogelijkheid zijn om aan te geven onder welk project de zaak valt. Dit om een structuur en overzicht aan te brengen en zaken via objecten terug te kunnen vinden.</p> <p>De gemeente Waddinxveen overweegt om het subsidieproces met objectregistratie te ondersteunen. Belangrijk hierbij is dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• de beoordeling van de subsidieaanvraag en subsidieverlening kan worden vastgelegd;• het budget en voorschot kan worden vastgelegd;• de uitvoering van berekeningen en het vastleggen van de resultaten hiervan kan worden ondersteund;• en dat de budget uitputting over een bepaalde periode kan worden gemonitord en;• de verantwoording kan worden vastgelegd. <p>Daarnaast overweegt gemeente Waddinxveen om bepaalde kernregistraties onder te brengen of in te richten in de Oplossing, bijvoorbeeld subsidieregisters en gehandicaptenparkeerplaatsen. Daarmee kunnen zaken sneller en eenduidiger geregistreerd en gevonden worden.</p> <p>Er zijn veel diverse verwachtingen voor het aanmaken van diverse objectregisters. Dit vraagt om een bepaalde vorm van management en beheersbaarheid. De Oplossing ondersteunt dit onder andere met het geven van signaleringen</p> <ol style="list-style-type: none">A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met het registreren en vinden van zaken (benoem in ieder geval projecten en subsidieproces). Ga daarbij in op de mogelijkheden van het modelleren van objecten met attributen, relaties en vrijheden in het definiëren van businesslogica op basis van bovenstaande voorbeelden.B. Geef aan hoe de Oplossing overzicht en structuur creëert voor deze diverse registers.C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van kernregistraties en het maken van overzichten van bepaalde objectregistraties.D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding.E. Beschrijf hoe de objecten te beheersen en te managen zijn. Bijvoorbeeld met signaleringen op basis van rollen.

1.1.9. Geografie

Nr.	Omschrijving
E31.	Bij het registreren van een zaak kan door middel van het selecteren / invoeren van een (BAG-) adres en door te prikken op een kaart de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.

E32.	In de Oplossing is het mogelijk om geografische coördinaten, BGT en BAG objecten (op basis van een adres) te registreren bij de zaak. Waarbij het ook mogelijk is om meerdere locaties te koppelen aan de zaak.
E33.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken als kaartlaag aan te bieden aan andere systemen.
E34.	De Oplossing ondersteunt het gebruik van basisregistratiekaarten (BRT of BGT) als ondergrond.
W9.	<p>Gemeente Waddinxveen gaat de komende jaren geo-informatie steeds meer toepassen in processen, zaakgericht werken en data gedreven werken. De Oplossing biedt een kaart waarmee we zaken geografisch kunnen registreren, zoeken en raadplegen. In de visie op geo-informatie van Gemeente Waddinxveen staat dat geo-informatie overal en door iedereen kan worden (her-)gebruikt, omdat met een ruimtelijke blik inzichten worden verrijkt. Om deze reden is het wenselijk dat er bij het registreren van zaken een locatie kan worden gekoppeld aan de zaak. Waardoor het mogelijk is om inzichtelijk te krijgen wat zich afspeelt op verschillende locaties. Hierbij is het ook mogelijk om locaties te koppelen die niet gebonden zijn aan postcode en huisnummer.</p> <p>Beschrijf hoe de geografie doorwerkt binnen de gehele Oplossing. Ga daarbij in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Het gebruik van kaarten binnen de zaakregistratie B. Het gebruik van kaarten binnen de zaakafhandeling C. Het gebruik van kaarten bij het zoeken. D. Het uitwisselen en presenteren van kaartlagen van en naar andere applicaties.

1.1.10. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E35.	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.
E36.	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.
E37.	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search) van alle gangbare documenttypen zoals Word, Excel, PowerPoint, PDF, etc..
E38.	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E39.	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W10.	<p>Gemeente Waddinxveen 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, zoeken op een Google-achtige manier etc. De gemeente vindt het belangrijk dat de gebruiker op eenvoudige manier de informatie vindt die hij/zij nodig heeft, zonder hulp van macro's of het gebruik van woorden zoals 'and' en 'more'</p> <p>Gemeente Waddinxveen vindt het belangrijk dat de gebruiker naar eigen inzicht zoektoegangen kan creëren op zaak- en/of documentniveau en niet beperkt wordt in het aantal getoonde resultaten, waarbij de zoekingen zich bevinden op één scherm en het mogelijk is om te zoeken op zowel alle registratievelden als full-text.</p> <p>In de toekomst wil de gemeente Waddinxveen mogelijk een gemeentebrede zoekfunctionaliteit inzetten, zoals Enterprise Search, waarmee integraal door informatie gezocht kan worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. Ga hierbij tenminste in op: <ul style="list-style-type: none"> a. De diverse zoekingen. b. De wijze waarop de zoekresultaten snel en intuïtief worden weergegeven en eventuele beperkingen op de aantallen die worden weergegeven. c. De wijze waarop niet geautoriseerde zoekresultaten worden getoond.

	<p>B. Geef aan hoe filtering en sortering van zoekresultaten binnen de Oplossing werkt.</p> <p>C. Beschrijf hoe de gebruiker naar eigen behoefte toegang kan creëren op document en zaakniveau.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden om Enterprise Search in te zetten als gemeentebrede zoekfunctionaliteit in combinatie met de Oplossing.</p>
--	--

1.1.11. Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E40.	De webformulieren worden, na authenticatie, ingevuld vanuit de BRP, GBA-V of HR.
E41.	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de wettelijke authenticatiemiddelen zoals DigiD, eIDAS, eHerkenning en een standaard internetbetaaloplossing provider die minimaal betalingen van ideal en creditcard ondersteunen. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E42.	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E43.	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd in de ZTC plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E44.	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om gebruik te maken van herbruikbare standaardblokken. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen.
E45.	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om velden verplicht te maken en per veld is het mogelijk om gebruik te maken van maskers, voor tenminste 'letters, data, cijfers', ten behoeve van validatie van de gegevens.
E46.	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk dat vanuit één webformulier een zaak naar meerdere werkvoorraden kan worden doorgezet.
E47.	In het webformulier kan door middel van het selecteren / invoeren van een (BAG-) adres en door te prikken op een kaart de locatie worden vastgelegd.
E48.	Na indienen van het webformulier wordt er een ontvangstbevestiging automatisch verstuurd naar de indiener.
E49.	De indiener krijgt een kopie van het ingevulde formulier na het indienen. Dit doormiddel van downloaden of het zichtbaar worden van het formulier in de PIP.
W11.	<p>Gemeente Waddinxveen ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal voor inwoners om producten eenvoudig aan te vragen. De gemeente Waddinxveen wil dat de Oplossing automatisch een zaak kan aanmaken na indienen van een formulier. De Oplossing moet ook automatisch een behandelaar kunnen toewijzen. En voor een gelijke informatiepositie moet de Oplossing de indiener een kopie van het ingevulde formulier bieden. De documenten die de Oplossing genereert zijn digitaal toegankelijk (WCAG AA+)</p> <p>Vanuit beheers oogpunt is het belangrijk dat de webformulieren berekeningen voor het te betalen bedrag mogelijk maken en verwerken via het online betalen.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheden voor het gebruik van beslisbomen en berekeningen met betrekking tot het berekenen van het te betalen bedrag.</p> <p>C. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen en de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de indiener.</p> <p>D. Geef aan welke betaaloplossingen worden ondersteund in een webformulier waarmee de indiener het berekende legesbedrag online kan voldoen</p>

1.1.12. Persoonlijke Internet Pagina (PIP en BIP)

Nr.	Omschrijving
E50.	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Portaal (PIP) en Bedrijven Internet Portaal (BIP). Deze zijn toegankelijk via de wettelijke authenticatiemiddelen zoals DigiD, eIDAS en eHerkenning. Hiermee kunnen zaken en documenten worden geraadpleegd.
E51.	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de PIP en BIP waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
W12.	<p>Gemeente Waddinxveen ziet de PIP en BIP als belangrijke middelen om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen.</p> <p>Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP en BIP. Ga hierbij specifiek in op:</p> <ul style="list-style-type: none">A. Het inzien van statussen en documenten.B. Het ontvangen van een notificatie via e-mail of andere kanalen, in geval van wijzigingen in de zaak.C. De mogelijkheid om gegevens uit andere taakspecifieke applicaties te tonen.D. De relatie met MijnOverheid.E. Beschrijf de mogelijkheden die de Oplossing biedt voor een behandelaar van een zaak om te bepalen welke documenten vanuit de zaak worden gepubliceerd op de PIP/BIP. Ga hierbij ook in hoe dit zich verhoudt tot de configuratie van het zaaktype in de ZTC.

1.1.13. Rapportages en ontsluiten data

Nr.	Omschrijving
	Ontsluiten van data uit de Oplossing richting externe applicaties
E52.	De Oplossing kan periodiek en flexibel alle data aanleveren aan het MS SQL Server gegevensmagazijn van de Opdrachtnemer voor business intelligence en data science. De aanlevering werkt via een directe verbinding tussen de databases of anders via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen. Dus geen omslachtige file transfer of e-mail van Excel bestanden. De data dient "clean" te zijn. Dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.
E53.	De Opdrachtnemer levert een gedetailleerd inzicht in het datamodel van de Oplossing. Alle tabellen dienen beschreven te zijn. Ook de onderling relaties en sleutels. En elk veld dient semantisch beschreven te zijn..
E54.	De Opdrachtnemer geeft wijzigingen in het datamodel direct door aan de Opdrachtgever.
W13.	<p>De Opdrachtgever gebruikt een MS SQL Server database als gegevensmagazijn en Power BI voor business intelligence en data science. Daarom wil de Opdrachtgever ook data uit de Oplossing eenvoudig kunnen ontsluiten, interpreteren, analyseren, visualiseren en combineren met data uit andere bronnen.</p> <ul style="list-style-type: none">A. Beschrijf de mogelijkheden om data aan te leveren aan het MS SQL Server gegevensmagazijn en welke technologie en kennis daarvoor nodig is. Denk bijvoorbeeld aan een directe databaseverbinding, SQL, ETL en API.B. Beschrijf hoe de Opdrachtgever met behulp van het datamodel de data uit de Oplossing correct kan interpreteren en analyseren.C. Beschrijf de mogelijkheden om data te exporteren naar andere bestanden. Ga in ieder geval in op de mogelijkheid voor exporteren naar de formaten CSV, xlsx en PDF.
	Rapportages binnen de Oplossing
E55.	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W14.	Gemeente Waddinxveen wil het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening.

	<p>Voor eindgebruikers en functioneel beheerders is er een mogelijkheid om zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier vaste queries op te slaan welke op een overzichtelijke en duidelijke manier worden gerepresenteerd. Het liefst met verschillende diagrammen, tabellen en vormen, welke het liefst doorklikbaar zijn richting het betreffende onderdeel van de Oplossing.</p> <p>Daarnaast wil de Opdrachtnemer graag inzichtelijk hebben wat voor rapportagemogelijkheden er zijn voor sub- en gekoppelde zaken.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren en ga hierbij specifiek in op de mogelijkheden voor het creëren van rapportages op het gebied van subzaken en gekoppelde zaken.</p> <p>B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden.</p> <p>C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses).</p>
--	---

1.1.14. Bestuurlijke besluitvorming

Nr.	Omschrijving
W15.	<p>Bestuurlijke besluitvorming kent binnen Waddinxveen verschillende spelers; o.a. de stellers incl. adviseurs, het managementteam, college en raad.</p> <p>Het proces op hoofdlijnen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Steller maakt een collegevoorstel en eventueel een raadsvoorstel/raadsbesluit 2. Steller vraagt en krijgt advies 3. Steller stemt het voorstel af met de portefeuillehouder 4. Steller levert voorstel aan voor de vergadering 5. Gemeentesecretaris toetst het voorstel 6. Alle voorstellen van collegevergadering X worden gepubliceerd naar Notubox 7. Vergaderen met behulp van Notubox. 8. Paragraaf besluit wordt aangevuld aan het voorstel en teruggekoppeld aan steller. 9. Besluitenlijst van vergadering X wordt gemaakt en gepubliceerd op de website 10. Eventueel vervolg raadsvoorstel naar griffie 11. Griffie maakt eigen raadsvoorstel/raadsbesluit 12. Griffie koppelt raadsvoorstellen/besluiten aan commissievergadering en publiceert deze naar Notubox 13. Presidium toets voorstellen en agenda commissievergadering in concept in Notubox 14. Besluitenlijst van commissievergadering wordt gemaakt in Notubox 15. Griffie koppelt raadsvoorstellen/raadsbesluiten aan raadsvergadering en publiceert naar Notubox. 16. Tijdens de vergadering kunnen raadsleden moties indienen, deze worden gescand en toegevoegd aan de vergadering van Notubox 17. Besluitenlijst van raadsvergadering wordt in Notubox gemaakt en gepubliceerd naar de website. 18. Raadsbesluiten worden door de voorzitter en griffier elektronisch ondertekend. <p>Het kan zijn dat een collegevoorstel en een raadsvoorstel bijlagen zijn bij een MT-voorstel. Een raadsvoorstel is een bijlage bij een collegevoorstel. Behalve formele voorstellen werkt Waddinxveen ook met memo's en annotaties voor het college en de raad.</p> <p>A. Laat zien hoe een steller een MT-voorstel, collegevoorstel en raadsvoorstel vanuit de zaak kan aanmaken waarbij het raadsvoorstel een bijlage is bij het collegevoorstel. Bijvoorbeeld in het geval van het opstellen van een bestemmingsplan waarbij er ook bijlagen zijn zoals een tekening en het plan.</p> <p>B. Laat zien hoe de informele memo's passen in het bestuurlijke besluitvormingsproces</p>

	<p>C. Beschrijf welke mogelijkheden er zijn voor het ondersteunen van het proces zoals hierboven beschreven. Benoem ook eventuele extra opties, zoals de mogelijkheid dat collegeleden voorafgaand aan de vergadering een voorstel als hamerstuk of bespreekstuk aanmerken</p> <p>D. Beschrijf hoe je als gebruiker de route van het voorstel kunt volgen/monitoren.</p> <p>E. Beschrijf hoe in combinatie met de koppeling met Notubox het aanmaken en publiceren van de agenda en besluitenlijst gaat. Laat ook zien hoe deze in de oplossing opgeslagen kunnen worden/terug te vinden zijn</p> <p>F. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is).</p>
--	---

1.2. Techniek

1.2.1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E56.	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.
E57.	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E58.	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: <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 1.3 of 1.2 • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1. • Prefill eFormulieren services • API-standaarden zaakgericht werken • StUF-Geo BAG / StUF-Geo IMGeo
E59.	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2.
E60.	De documenten die de Oplossing creëert zijn digitaal toegankelijk en voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2. met niveau AA+.
E61.	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('be 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.
E62.	Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E63.	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E64.	Voor de definitieve gunning levert de Opdrachtnemer een leverketenbeschrijving aan bij de Opdrachtgever (op welke fysieke locaties de data van Opdrachtgever wordt/is ondergebracht).
E65.	Er wordt uitsluitend gebruik gemaakt van beheerdiensten en ontwikkeldiensten van partijen die zich bevinden in de Europese Economische ruimte.
E66.	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van

	plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E67.	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de gemeente Waddinxveen
E68.	De Oplossing, inclusief de PIP en webformulieren, 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.
E69.	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, 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. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP adres van de gemeente Waddinxveen dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E70.	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS, OpenID Connect en SAML 2.0 via het Hello ID portaal van Tools4ever.
E71.	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS. Hierop kan getoetst worden via www.internet.nl .
E72.	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente Waddinxveen van 100%.
E73.	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 185 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: <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. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.
E74.	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.
E75.	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbidding.

1.2.2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E76.	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. 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.
E77.	Binnen de Oplossing wordt in de testomgeving enkel gebruik gemaakt van gepseudonimiseerde of geanonimiseerde persoonsgegevens.

W16.	<p>Gemeente Waddinxveen vindt informatieveiligheid heel belangrijk. Informatieveiligheid beperkt zich niet alleen tot de ICT en heeft betrekking op alle lagen van de organisatie, de inwoners, bezoekers en externe relaties. Het informatieveiligheidsbeleid vormt een samenhangend geheel van maatregelen van procedurele, organisatorische, fysieke, technische, personele en juridische aard. Om te voorkomen dat informatie en informatiesystemen te licht of te zwaar worden beveiligd, vormt risicomangement een belangrijk onderdeel in dit proces.</p> <p>Het doel van informatieveiligheid is het behoud van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid (voorkomen van uitval van systemen); • Integriteit (gegevens zijn juist, actueel en volledig); • Vertrouwelijkheid (onbevoegden kunnen geen kennisnemen van gegevens die niet voor hen bestemd zijn). <p>A. Beschrijf op welke wijze de Oplossing beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van data en informatie borgt.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen .</p>
------	--

1.2.3. Integratie

Nr.	Omschrijving						
E78.	De gemeente Waddinxveen gebruikt de gegevensmakelaar iConnect van PinkRocade voor veilige koppelingen. Koppelingen dienen via iConnect te verlopen.						
E79.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GBA-V (op basis van StUF-BG v3.10 via iConnect) • BRP (op basis van StUF-BG v3.10 via iConnect) • LV BAG (op basis van StUF-BG v3.10 via iConnect of via een directe aansluiting op de bron); • BAG (op basis van StUF-BG v3.10 via iConnect of via een directe aansluiting op de bron); • HR (op basis van StUF-BG v3.10 via iConnect of via een directe aansluiting op de bron); • MijnOverheid (incl. Lopende Zaken en berichtenbox); • DigiD; • eHerkenning; • eIDAS; • SWF-DSO (op basis van door hun aangeleverd API's) • HelloID van Tools4ever; • Active directory ICT-omgeving Gouwe IJssel • Notubiz; • iSamenlevingszaken (Via iConnect; op basis van zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's); op basis van StUF-ZKN en StUF-BG) • Civision Samenlevingszaken (Via iConnect; op basis van zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's); op basis van StUF-ZKN en StUF-BG • iBurgerzaken (op basis van zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's, StUF-BG) • iNavigator (op basis van webservices of periodiek inlezen van een XML export) • Octobox anonimiseren (op basis van API's of webservices (SOAP/REST/JSON) • StUF-Geo BAG / StUF-Geo IMGeo. 						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Systeem</th> <th style="text-align: left;">Standaard</th> <th style="text-align: left;">Minimale functionaliteit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ISamenleving</td> <td>Op basis van StUF-ZKN en StUF-BG iConnect functioneert als tussenstation voor het ontvangen en versturen van berichten van en naar ISAM.</td> <td>2 richtingsverkeer, iSamenleving is een vakapplicatie die de processen van het sociaal domein ondersteund. Koppeling zorgt ervoor dat</td> </tr> </tbody> </table>	Systeem	Standaard	Minimale functionaliteit	ISamenleving	Op basis van StUF-ZKN en StUF-BG iConnect functioneert als tussenstation voor het ontvangen en versturen van berichten van en naar ISAM.	2 richtingsverkeer, iSamenleving is een vakapplicatie die de processen van het sociaal domein ondersteund. Koppeling zorgt ervoor dat
Systeem	Standaard	Minimale functionaliteit					
ISamenleving	Op basis van StUF-ZKN en StUF-BG iConnect functioneert als tussenstation voor het ontvangen en versturen van berichten van en naar ISAM.	2 richtingsverkeer, iSamenleving is een vakapplicatie die de processen van het sociaal domein ondersteund. Koppeling zorgt ervoor dat					

			alle documenten centraal worden opgeslagen in het zaakstelsel. De relatie tussen de hoofdzaak (casus) en gerelateerde zaken (signalen & acties) worden overgenomen door de koppeling. Zaken die vanuit iSamenleving doorgezet worden naar Civision Samenlevingszaken houden in de oplossing hetzelfde zaaknummer.
	Civision Samenlevingszaken	Zie de iSamenlevingstandaard hierboven	2 richtingsverkeer, Civision Samenlevingszaken is een back-officesysteem die de administratieve processen van het sociaal domein ondersteunt. Koppeling zorgt ervoor dat alle documenten centraal worden opgeslagen in het zaakstelsel.
	iBurgerzaken	Dient compatible te zijn met de Zaak- en Documentservices zoals gespecificeerd door VNG Realisatie (voorheen KING), daarnaast zie de iSamenlevingstandaard hierboven.	1 richtingsverkeer, iBurgerzaken is de processapplicatie (digitale) dienstverlening die de processen van het publieksplein ondersteunt. Het zaakstelsel wordt gebruikt als archief en vernietigingssysteem.
W17.	<p>Gemeente Waddinxveen vindt het belangrijk om zoveel mogelijk ontzorgd te worden bij het leggen en onderhouden van de koppelingen. Er moeten diverse koppelingen gelegd worden tussen de Oplossing en bestaande applicaties. De technische kennis en capaciteit van de Opdrachtgever is beperkt voor het leggen en onderhouden van de koppelingen. De Opdrachtgever vindt het daarom belangrijk dat zij niet in een situatie terecht komt waarbij twee leveranciers naar elkaar wijzen als zich problemen voordoen en de Opdrachtgever als intermediair moet optreden. De Opdrachtgever ziet het liefst dat de Opdrachtnemer zoveel mogelijk de aansturing en afstemming met derden voor zijn rekening neemt en het leggen en functioneren van de koppelingen als resultaatverplichting ziet.</p> <p>Beschrijf in maximaal 1 pagina A4:</p> <ol style="list-style-type: none"> Welke bepalende rol de Opdrachtgever neemt bij het realiseren van de koppelingen met de externe applicaties. Welke rol of inzet daarbij wordt verwacht van de Opdrachtgever c.q. van de gemeente Gouda als provider van technische diensten. De geboden ontzorging aan de hand van recente praktijkvoorbeelden. 		

1.3. Implementatie

1.3.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E80.	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E81.	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 volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
E82.	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).
W18.	<p>Gemeente Waddinxveen werkt gebaseerd op rollen. Wij vinden het belangrijk dat trainingen, opleidingen en instructies aansluiten op hoe medewerkers vanuit de rol werken met de oplossing. Een zaakstelsel kan tegenwoordig gezien worden als een soort enterprise systeem waarin veel mogelijk is. Om de adoptie en het draagvlak zo groot mogelijk te maken is het belangrijk dat medewerkers allereerst training krijgen op basis van de rol en kennis maken met de functionaliteiten waar zij het meeste mee werken. De kennis en ervaring kan dan stap-voor-stap vergoot worden.</p> <p>Daarnaast is de kracht van herhaling en ondersteuning net zo belangrijk. Door informatie en trainingen te herhalen is de kans op duurzame verandering het grootste. Doordat mensen op verschillende manieren leren willen we informatie ook volgens verschillende methoden aanbieden. Denk daarbij aan workshops (fysiek of online), een online handleiding, video's en wiki's. Daarnaast vindt gemeente Waddinxveen het belangrijk dat gebruikers ook binnen de Oplossing worden ondersteund indien zij hulp nodig hebben, bijvoorbeeld met een helpfunctie in de Oplossing.</p> <p>De rollen is op hoofdlijnen als volgt gedefinieerd:</p> <ul style="list-style-type: none">- Applicatiebeheerders/recordmanagement.- Key users/ management assistenten- Scanners/ postregistratoren- Eindgebruikers I- Ingebruikers II (gebruikers die veel met objecten werken zoals: projecten, contractenregister etc) <p>Gemeente Waddinxveen heeft 258 eindgebruikers, 17 scanners (postregistratoren) en 4 applicatiebeheerders.</p> <p>Gemeente Waddinxveen vindt het van groot belang dat nadat de Oplossing operationeel is geworden er ondersteuning wordt geboden, anders dan via de Servicedesk. Bijvoorbeeld: ondersteuning op locatie of een vast contactpersoon tijdens de looptijd van het contract.</p> <p>A. Beschrijf de beschikbare trainingen voor de Oplossing voor ten minste de volgende groepen: train de trainer, functioneel beheerders, scanners / postregistratoren, key users en gebruikers. Geef per groep aan:</p> <ul style="list-style-type: none">- de duur (aantal dagen of sessies);- beschrijving van de inhoud van de training;- mogelijkheden voor certificering;- maximum aantal deelnemers per training;- het behaalde niveau na de training. <p>B. Geef per rol aan of er handleidingen beschikbaar zijn en in welk format (video, PDF, wiki's, e-learning) en de mogelijkheid om de handleidingen toe te spitsen op de specifieke situatie van Waddinxveen.</p> <p>C. Beschrijf op welke wijze gebruikers worden ondersteund binnen de Oplossing indien zij hulp nodig hebben (helpfuncties, enz.)</p> <p>D. Beschrijf welke (additionele) ondersteuning wordt geboden nadat de Oplossing operationeel is geworden. Geef hierbij expliciet aan of deze (additionele) ondersteuning</p>

	onderdeel is van het aanbod of niet.
W19.	<p>Gemeente Waddinxveen hecht veel waarde aan een kwalitatief goede implementatie, waarin planning met mijlpalen, te leveren benodigde documentatie en handleidingen (in Nederlandse taal), risicoanalyse, gevraagde capaciteit vanuit de Opdrachtgever (zowel technische als functionele ondersteuning bij implementaties), geleverde capaciteit van de Opdrachtnemer voor support en nazorg (projectleider, consultant en voldoende mankracht om de planning te realiseren) zijn opgenomen.</p> <p>Geef in maximaal 10 pagina's A4 het concept-implementatieplan weer en licht hierin tenminste toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementatieplanning (inclusief conversie en opbouw bestanden); - Risicoanalyse (inclusief maatregelen om risico's te vermijden); - Communicatie met de betrokkenen; - Welke inzet van de Opdrachtgever verwacht wordt tijdens de implementatie. <p>In het implementatieplan beschrijft u ook de aanpak voor installatie en de inrichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gedetailleerde beschrijving van de resultaten van het project om te komen tot de Implementatie van de oplossing alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse; - De projectorganisatie, inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement; - De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid; - De deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan; - Het tijdschema van de implementatie (inclusief de deelleveringen), in overeenstemming met de eisen die aan de planning zijn gesteld; - De wijze waarop de acceptatieprocedure in overleg met de Opdrachtgever zal worden opgesteld en uitgevoerd; - De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd.

1.3.2. Beheer en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E83.	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 beheerstaken.
E84.	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.
E85.	De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever in staat om een major update eerst te testen op de testomgeving van de Oplossing alvorens de productieomgeving wordt geüpdatet.
W20.	<p>De functioneel-applicatiebeheerders kunnen via een beheermodule de Oplossing op een zo logische en intuïtieve manier beheren. Updates en wijzigingen worden ten minste twee weken van tevoren aangekondigd. In het geval van een cloud oplossing worden deze door de leverancier uitgevoerd. Bij elke release worden er release notes meegestuurd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat bestaande koppelingen na updates blijven werken, dan wel draagt er zorg voor dat de werking van de koppeling per omgaande wordt hersteld.</p> <p>Gemeente Waddinxveen 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>Daarnaast wordt de Oplossing zoveel mogelijk doorontwikkeld ten tijde van het contract en speelt zoveel mogelijk in op de wensen / behoeften van de klanten.</p>

	<p>A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt.</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. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory.</p> <p>D. Beschrijf hoe wijzigingen en wensen ten aanzien van de Oplossing verwerkt worden.</p> <p>E. Geef aan wat er in het beheer in grote lijnen mogelijk is. Denk aan; het wijzigen van velden, wijzigen van dashboard, tabellen, look and feel etc. Geef hierbij ook aan hoe de admin/beheer module zich verhoudt tot de iNavigator en de ZTC</p> <p>F. Beschrijf hoe ontwikkelingen op de markt worden bijgehouden en beschrijf op welke manier en hoe frequent de gemeente wordt betrokken bij deze doorontwikkelingen die betrekking hebben op de Oplossing.</p>
--	--

1.3.3. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving																						
E86.	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA aan gebaseerd op dit PvE.																						
E87.	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																						
E88.	<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 18.00 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>																						
E89.	<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"> <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 of een kritiek onderdeel van de Oplossing is niet bruikbaar (Naar mening van de Opdrachtgever wordt bepaalde functionaliteit en processen aangemerkt als kritieke onderdeel, in ieder geval is de BBV is een kritiek proces</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (minimaal 20) (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kleine verstoringen: De Oplossing is niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor enkele van de gebruikers (maximaal 20) (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"> <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> <tr> <td>2</td> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar, naar mening van de Opdrachtgever of een kritiek onderdeel van de Oplossing is niet bruikbaar (Naar mening van de Opdrachtgever wordt bepaalde functionaliteit en processen aangemerkt als kritieke onderdeel, in ieder geval is de BBV is een kritiek proces	2	De Oplossing is niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (minimaal 20) (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen: De Oplossing is niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor enkele van de gebruikers (maximaal 20) (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
Categorie	Omschrijving																						
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar, naar mening van de Opdrachtgever of een kritiek onderdeel van de Oplossing is niet bruikbaar (Naar mening van de Opdrachtgever wordt bepaalde functionaliteit en processen aangemerkt als kritieke onderdeel, in ieder geval is de BBV is een kritiek proces																						
2	De Oplossing is niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (minimaal 20) (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																						
3	Kleine verstoringen: De Oplossing is niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor enkele van de gebruikers (maximaal 20) (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															
<p>Wanneer de opdrachtnemer wel/niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een bonus/malus regeling in werking.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Aantal</th> <th>Boete</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Twee of meer per maand</td> <td>50% van de maandelijkse kosten</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Twee of meer per maand</td> <td>25% van de maandelijkse kosten</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Twee of meer per maand</td> <td>15% van de maandelijkse kosten</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Vier of meer per maand</td> <td>10% van de maandelijkse kosten</td> </tr> </tbody> </table> <p>Wanneer er in een volledig jaar geen categorie 1 of 2 verstoring optreedt ontvangt de Opdrachtnemer een bedrag gelijk aan 50% respectievelijk 25% van de maandelijkse kosten als extra bonus. De verrekening van de bonus vindt plaats aan de start van het nieuwe jaar.</p>				Categorie	Aantal	Boete	1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten	2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten	3	Twee of meer per maand	15% van de maandelijkse kosten	4	Vier of meer per maand	10% van de maandelijkse kosten
Categorie	Aantal	Boete																
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten																
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten																
3	Twee of meer per maand	15% van de maandelijkse kosten																
4	Vier of meer per maand	10% van de maandelijkse kosten																
E90.	<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 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden dan wel een bezwaar in te dienen, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.</p>																	
E91.	<p>De opdrachtnemer stelt maandelijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd zijn. Hierin worden de volgende punten meegenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzicht van meldingen, incidenten en vragen gecategoriseerd op basis van prioriteit/ categorie inclusief de oplostijden en work arounds. - Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid - Wijzigingsverzoeken en status - Uptime/downtime - Indien nodig een verbeterplan 																	
E92.	<p>Indien de opdrachtnemer de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijf kritisch incident.</p>																	

1.3.4. Exit strategie

Nr.	Omschrijving
E93.	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.

E94.	De continuïteit van de oplossing is binnen de contractperiode gegarandeerd als de oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij).
W21.	<p>Gemeente Waddinxveen wil na opzegging van het contract de mogelijkheid hebben om na een gedegen aanbestedingsprocedure over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden op een manier die ook past in de nieuwe oplossing. Gemeente Waddinxveen verwacht dat opdrachtnemer tot in alle redelijkheid meewerkt aan een kwalitatief hoogwaardige overdracht.: Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens uit de Oplossing in geval van outsourcing van taken of van de overstap van de Opdrachtgever naar een nieuwe Opdrachtnemer binnen drie maanden voor het einde van het contract.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens uit de oplossing in geval van faillissement of overname van de opdrachtnemer.</p> <p>B. Ga hierbij specifiek in op de aanpak, gebruikte formats (uitwisselformaten) en de kosten voor de beschreven uitwerking.</p>