

Pakket van Eisen Subsidiebeheeroplossing

	Ondersteuning procesuitvoering	Toelichting eis	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	Procesgestuurd werken, per subsidieverordening en subsidieregeling in te richten.	Alle gebruikers van het subsidiesysteem volgen een specifieke workflow, gebaseerd op de betreffende verordening en de hierop gebaseerde afzonderlijke subsidieregelingen. De medewerkers worden door de workflow geleid, waarbij taken worden bewaakt en vastgelegd. Licht toe hoe dit in uw oplossing werkt.	ja	
Eis	Procedureel beoordelen aanvraag en vaststelling - subsidiebureau	Uw oplossing ondersteunt de stap in het subsidieproces voor het procedureel beoordelen van subsidieaanvragen- en vaststellingen door medewerkers van het subsidiebureau. Dit deel omvat de administratieve vastlegging, toetsing van overlegde documenten aan de regelgeving en controle op juistheid, tijdigheid en volledigheid van de aanvraag, alsmede de eerste controle op beschikbaar subsidiebudget.	ja	
Eis	Procedureel beoordelen - opschorten van een aanvraag/zaak	Uw oplossing ondersteunt het vastleggen van de opschorting van een zaak bij de verwerking van aanvragen, conform de formele en wettelijke vereisten. Hiervoor kan een reden worden aangegeven en vastgelegd in het systeem. Opschorten is noodzakelijk als een aanvraag onvolledig is. De aanvrager krijgt een hersteltermijn om de aanvraag aan te vullen. De besl-/afhandeltermijn wordt hiermee stilgelegd totdat de aanvrager de gevraagde gegevens heeft aangeleverd. Daarbij wordt de aanvraag opnieuw procedureel beoordeeld.	ja	
Eis	Procedureel beoordelen aanvraag en vaststelling - informatieverstrekking	Hierbij wordt op basis van een sjabloon een brief en/of email gegenereerd en naar de aanvrager gestuurd, waarbij het digitale dossier wordt bijgewerkt met de verzonden informatie en eventuele documenten.	ja	
Eis	Adviesinformatie door Subsidiebureau verstrekken	Uw oplossing ondersteunt het geven van aanvullende adviesinformatie door een medewerker van het Subsidiebureau over de inhoud (o.a. financiële beoordeling) van een aanvraag richting de betrokken beleidsmedewerker. Licht toe hoe uw oplossing dit ondersteunt.	ja	
Eis	Inhoudelijke beoordelen aanvraag	Uw oplossing ondersteunt de stap in het subsidieproces voor het inhoudelijk beoordelen van subsidieaanvragen door beleidsmedewerkers. Hiertoe wordt de subsidie onder meer getoetst op de bijdrage aan beleidsdoelstellingen.	ja	
Eis	Inhoudelijke beoordelen aanvraag - adviesformulier	Hierbij wordt door de beleidsmedewerker een adviesformulier digitaal ingevuld met toetsingsvragen, specifiek voor de betreffende subsidie. Dit adviesformulier levert de bouwstenen voor de beschikking.	ja	
Eis	Monitoring procesuitvoering	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om de uitvoering van het subsidieproces te monitoren zodat termijnbewaking voor hoofdproces, deelprocessen en taken wordt bijgehouden	ja	
Eis	Termijnbewaking hoofdproces	Het hoofdproces subsidieverstrekken bestaat uit de volgende deelprocessen: <ul style="list-style-type: none"> • aanvragen (en toekennen/afwijzen) subsidie • monitoren subsidie • vaststellen subsidie. Voor het totale hoofdproces geldt een termijn die moet worden bewaakt, maar ook per deelproces en de stappen daarbinnen gelden (sub)termijnen voor. Dit is noodzakelijk om aan de wettelijke termijnen te voldoen.	ja	
Eis	Termijn hoofdproces per subsidieregeling	Binnen uw oplossing is per afzonderlijke subsidieregeling een termijn instelbaar voor het hoofdproces. Termijnen (kunnen) verschillen per regeling.	nee	
Eis	Termijnbewaking deelprocessen	Voor het totale hoofdproces geldt een termijn die moet worden bewaakt, maar ook per deelproces en de stappen daarbinnen gelden (sub)termijnen voor. <p>De stappen in de deelprocessen aanvragen en vaststellen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesmatige beoordeling • Inhoudelijke beoordeling • Opstellen beschikking • Ondertekenen beschikking • Betaling/terugvordering 	ja	
Eis	Termijnen deelprocessen per subsidieregeling	Binnen uw oplossing is per afzonderlijke subsidieregeling een termijn instelbaar voor elk deelproces. Termijnen van deze deelprocessen (kunnen) verschillen per regeling.	ja	
Eis	Buiten behandeling stellen	Subsidieaanvragen kunnen op procedurele gronden (zoals te laat/onvolledig) buiten behandeling worden gesteld. De grond moet in uw oplossing worden vastgelegd. Dit buiten behandeling stellen moet leiden tot een beschikking die wordt ondertekend door de verantwoordelijke manager/budgethouder.	nee	
Eis	Flexibiliteit (aanvraag)proces workflow	De workflow van het subsidieproces is aanpasbaar, voor nieuwe en lopende subdijtrajecten. Licht toe hoe dit werkt in uw oplossing.	ja	
Eis	Subsidies georganiseerd/indeelbaar	Subsidieaanvragen hebben aanpasbare kenmerken (zoals beleidsterrein en discipline: cultuur/amateurkunst) zodat ze kunnen worden gegroepeerd. Hierdoor is het mogelijk subsidies op meerdere niveaus te aggregeren en te presenteren (bijv. alle eenmalige evenementsubsidies). Licht toe hoe dit bij uw oplossing werkt.	ja	
Eis	Monitoring van de uitvoering van subsidies	Uw oplossing ondersteunt het deelproces in het subsidieproces voor het monitoren van verleende subsidies. Bijv. in te dienen rapportages en gespreksverslagen. Licht toe hoe dit in uw oplossing geregeld is.	ja	
Eis	Inzicht in werkvoorraad middels dashboard, individueel	Behandelaren hebben middels een actueel dashboard een overzicht van de openstaande aanvragen en taken met prioritering. De getoonde informatie is afhankelijk van de taak en de aanvraag. Licht toe, o.a. d.m.v. screenshots.	ja	
Eis	Inzicht in werkvoorraad middels dashboard, gegroepeerd	De totale werkvoorraad is op de beschikbare dashboards gegroepeerd weer te geven, bijvoorbeeld per type subsidie, per aanvrager, maar ook per behandelaar en compleet voor het gehele subsidiebureau/team. Licht toe, o.a. d.m.v. screenshots.	ja	
Eis	Geautomatiseerde herinneringen	Bewaking van de voortgang wordt ondersteund door middel van: <ul style="list-style-type: none"> - geautomatiseerde herinneringen binnen uw oplossing, zoals instelbare deadlines - instelbare herinneringen: o.a. per email, zowel naar gebruikers van het systeem als eventuele externe partijen waaronder de aanvrager. Hierbij kunnen notificaties aan verschillende betrokkenen worden gestuurd, afhankelijk van de aard van de notificatie. Zo kan zonodig worden ingegrepen, bijvoorbeeld bij dreigende escalatie of overschrijding van termijnen. Licht toe hoe dit binnen uw oplossing werkt.	ja	
Eis	Verlengen zaak/aanvraag	Uw oplossing ondersteunt het vastleggen van verlengingen bij de verwerking van aanvragen, conform de formele en wettelijke vereisten. Hiervoor kan een reden worden aangegeven en vastgelegd in het systeem. Deze verlenging met onderbouwing wordt met de aanvrager gedeeld, per brief, email of via het persoonlijke online (zaak)dossier.	nee	
Eis	RBAC, meerdere rollen per gebruiker mogelijk	Uw oplossing maakt gebruik van een Role Based Access Control (RBAC) autorisatiemodel. Hierbij kunnen gebruikers meerdere rollen toegankelijk krijgen.	nee	
Eis	Scherminhoud, gegevenstoegang, mutatierechten en zichtbaarheid afhankelijk van RBAC rollen	De RBAC rollen zijn bepalend voor de rechten van gebruikers, waarbij toegang en ontsluiting, maar ook mutatie van gegevens afzonderlijk zijn vrij te geven of af te schermen per rol.	ja	
	Ondersteuning klantgerichte werkwijze	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	Dossierinformatie inzichtelijk op klant/aanvragerniveau (klantdossier).	Alle informatie over en alle verzoeken van dezelfde aanvrager zijn direct in te zien (bijv. aantal toegekende/afgewezen/in behandeling zijnde aanvragen).	ja	

Eis	Webportaal	Uw oplossing omvat een webportaal ten behoeve van het doen van subsidieaanvragen door particulieren en organisaties en ten behoeve van de verdere communicatie met deze aanvragers & ontvangers van subsidies. De aanvrager heeft een persoonlijk online (zaak)dossier dat via het webportaal wordt ontsloten.	ja	
Eis	aanpasbaarheid webportaal	Het uiterlijk van het webportaal is aanpasbaar naar de huisstijl van de Gemeente Dordrecht, waaronder naar lettertype, kleurstelling en logo.	nee	
Eis	authenticatie webportaal	Toegang tot het door u aangeboden webportaal is mogelijk via authenticatie services van SAML2 Identity Provider(s).	nee	
Eis	werking webportaal	Het door u geboden webportaal faciliteert het (subsidieprogramma-)specifiek af kunnen handelen van aanvragen.	nee	
Eis	documentuitwisseling webportaal	Het door u aangeboden webportaal faciliteert het uitwisselen van documenten tussen subsidieaanvrager en subsidieverstrekker. Beide partijen kunnen documenten uploaden en downloaden.	nee	
Eis	informatieuitwisseling webportaal	Het door u aangeboden webportaal toont de aanvrager minimaal de actuele status van het lopende aanvraagproces, de door de aanvrager uit te voeren acties en het kunnen doorgeven van wijzigingen, bijv. NAW-gegevens, bankrekeningnummer, etc.	nee	
Eis	Digitaal indienen subsidieverzoeken	Subsidieverzoeken kunnen digitaal worden ingediend (per webformulier), waarbij de aanvrager over een account moet kunnen beschikken om aanvragen te volgen en zonnodig aan te vullen of aan te passen.	nee	
Eis	Identificatie burgers / bedrijven: DigiD en E-herkenning	Uw oplossing ondersteunt digitale authenticatie van aanvragers: burgers/natuurlijke personen en via DigiD en organisaties/rechtspersonen via E-herkenning.	nee	
	Formulieren en sjablonen	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	(Document)sjablonen op maat per subsidieregeling en per gemeente, met vooraf ingevulde informatie.	Uw oplossing ondersteunt het gebruik van documentsjablonen, zowel voor brieven en e-mails. Deze sjablonen worden bij gebruik automatisch gevuld met bij de aanvraag verwerkte gegevens, zoals NAW-gegevens, zaaknummer, betaalschema en overige beschikbare gegevens. Licht toe hoe dit binnen uw oplossing werkt.	ja	
Eis	Sjabloonbeheer documenten en e-mails (huisstijl)	De toegepaste sjablonen kunnen door de gemeente (de gebruikersorganisatie) zelf worden aangepast, zowel qua inhoud, als aan de juiste (mogelijk verschillende) huisstijl/lookmaak.	nee	
	Verificatie en digitaal ondertekenen	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	Verificatie: vier ogen principe	Uw oplossing ondersteunt een autorisatiemodel waarbij verantwoordelijkheden gescheiden zijn, bijvoorbeeld om te voorkomen dat medewerkers zowel de inhoudelijke beoordeling als de uitbetaling van subsidies kunnen accorderen (vier ogen principe).	nee	
Eis	Digitaal ondertekenen in systeem van de beschikking	Uw oplossing faciliteert digitaal ondertekenen als integraal onderdeel van het subsidieproces. Hiermee worden de subsidieverlening/vaststelling en daarmee de budgetuitputting formeel geaccordeerd door de budgetverantwoordelijke (manager). Licht toe hoe dit in uw oplossing werkt.	ja	
	Brieven en dossiervorming	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	Digitaal dossier voor klant en gemeente voor het delen en ontvangen van stukken en informatie met aanvragende partijen	Informatie over de aanvraag kan volledig digitaal worden gedeeld tussen gemeente en betrokken aanvrager. Ook de aanvrager kan zo ingediende stukken, maar ook bijvoorbeeld de beschikking inzien in het digitaal dossier.	ja	
Eis	Per subsidie een compleet dossier	Elke subsidieaanvraag-/vaststelling leidt tot een compleet (aangevuld) dossier.	nee	
Eis	Documentraadpleging vanuit de oplossing	Vanuit uw oplossing kunnen documenten die opgeslagen zijn bij een subsidie direct in uw applicatie worden geraadpleegd. Deze documenten kunnen ook buiten de applicatie zijn opgeslagen, specifiek in het gemeentelijke zaakstelsel.	nee	
Eis	Ondersteuning voor meerdere aanvragers	Als bij een complexe aanvraag meerdere aanvragers betrokken zijn, dan is het dossier gekoppeld aan de penvoerende aanvrager (de 'hoofdaanvrager').	nee	
Eis	Dossiers en documenten zijn archiveerbaar in het gemeentelijke zaakstelsel	De documenten die binnen het subsidieproces worden gebruikt binnen uw oplossing, worden automatisch gearcheveerd in het gemeentelijke zaakstelsel (InProcess, zgn. KZA). Hiertoe kunt u uw oplossing koppelen o.b.v. Z&AS Documentenservices 1.2 (zie Technische randvoorwaarden en Gemma: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Documentatie_Zaak_en_Documentenservices)	ja	
Eis	Opstellen beschikking	Uw oplossing stelt een beschikking op bij het toewijzen/afwijzen en de vaststelling van een subsidie o.b.v. een sjabloon. Deze beschikking bevat alle benodigde informatie over de subsidie (op basis van de bouwstenen uit het inhoudelijk advies van de beleidsmedewerker) en kan direct naar de aanvrager worden verstuurd en/of digitaal worden aangeboden.	nee	
Eis	Herziening beschikking	Uw oplossing stelt een aangepaste beschikking op bij het herzien van een subsidie. Deze beschikking bevat alle benodigde informatie over de herziene subsidie. Licht toe hoe dit in uw oplossing werkt.	ja	
	Financiële verwerking	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	Financieel overzicht	Uw oplossing toont verschillende financiële overzichten als direct toonbare dashboards, die ten minste de volgende zaken tonen: Stand van subsidiebudgetten, lopende verplichtingen, beschikbare subsidieruimte, uitgekeerde subsidies en stand van subsidieplafonds. Ook eventuele budgettaire aanpassingen zijn (direct) zichtbaar. Licht toe, o.a. d.m.v. screenshots.	ja	
Eis	Reserveren budget voor ingekomen subsidieaanvraag	Zodra een subsidieaanvraag binnenkomt en bekend is (welk deel hiervan) op welk grootboeknummer deze geboekt moet worden (bij toewijzing) wordt daar een reservering voor vastgelegd in het financiële systeem vanuit uw oplossing. Hierdoor is gelijk het resterend budget inzichtelijk. Licht toe, o.a. d.m.v. screenshots.	ja	
Eis	Subsidie kan uit meerdere budgetten (grootboeknummers) worden betaald.	Het moet mogelijk zijn om een subsidie uit meerdere budgetten (grootboeknummers) te kunnen financieren.	nee	
Eis	(Meerdere) budgetten koppelen aan organisatieonderdelen	Elk subsidiërend organisatieonderdeel kan meerdere subsidiebudgetten toegewezen hebben.	nee	
Eis	Verplichtingen naar het Financiële systeem (Key2Finance)	Zodra een subsidie wordt toegekend ontstaat een financiële verplichting. Deze verplichting is vanuit uw oplossing over te brengen naar het financiële systeem (Key2Financien).	ja	
Eis	Betaalschema	Elke uit te betalen subsidie heeft een specifiek, vooraf vastgelegd betaalschema. Uw oplossing geeft betalingsopdrachten conform dit betaalschema door aan het financiële systeem.	nee	
Eis	wijziging subsidie → wijziging verplichting → wijziging betaalschema	Uw oplossing ondersteunt het aanpassen van subsidies, resulterend in een aanpassing van de verplichting en het daarbij behorende betaalschema. Deze aanpassing kan voor, tijdens of na het uitkeren van de subsidie(delen) plaatsvinden. Een aanpassing kan ook leiden tot een terugvordering, als de al uitgekeerde subsidie hoger is dan de gewijzigde subsidie.	ja	
Eis	Terugvorderen/nabetalen van subsidies	Terugvorderen van subsidies is mogelijk, evenals het nabetalen op een subsidie, waarbij het subsidiebeheersysteem deze transacties als terugvordering of nabetaling overdraagt aan het financiële systeem.	ja	
Eis	Verwerking betaalgegevens	Uw oplossing kan desgewenst specifieke gegevens, zoals betaalgegevens van organisaties of burgers importeren uit het financiële systeem. Deze informatie is nodig om journaalposten voor betalingen aan te maken.	ja	

	Rapportage en verantwoording	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	Financiële rapportages inz. budgetten, verplichtingen, subsidieplafonds en betalingen.	Uw oplossing levert periodieke rapportages op over de financiële gegevens, inclusief beschikbare budgetten, verplichtingen en betalingen. Licht toe, mede m.b.v. screenshots.	ja	
Eis	Traceerbaarheid en logging	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om wijzigingen van gegevens te loggen (audittrail). De loggegevens kunnen met de juiste autorisatie worden geraadpleegd. Hierdoor is traceerbaar welke gebruiker of beheerder op welk moment welke gegevens heeft gewijzigd.	nee	
Eis	Signalering budgetoverschrijding	Uw oplossing signaleert mogelijke budgetoverschrijdingen op basis van aanvragen en de beschikbare, resterende budgetten.	nee	
Eis	(Management)rapportages	Uw oplossing levert standaard financiële, management- en voortgangsrapportages, met ten minste actuele overzichten van: 1. aanvragen gerangschikt naar cluster, team en (sub)programma en status; 2. verleende/vastgestelde subsidies, budgetten, verplichtingen en betalingen per (sub)programma, per aanvrager, per beleidsdoelstelling; 3. doorlooptijden van processtappen en gehele subsidieaanvragen: zowel in absolute doorlooptijden als in afwijkingen ten opzichte van de normtijden; 4. een subsidieregister, die op de gemeentelijke website wordt gepubliceerd (zie www.https://cms.dordrecht.nl/Bestuur/Overzicht_Bestuur/Felten_en_cijfers/Openbaar_subsidieregister_en_subsidieplafonds). De hierboven genoemde overzichten zijn te filteren naar (sub)programma, cluster, team, subsidietype, medewerker, rol. Licht toe, o.a. d.m.v. screenshots. Licht specifiek toe hoe u subsidies per beleidsdoelstelling inzichtelijk kunt maken.	ja	
Eis	Databron	Uw oplossing biedt standaard toegang tot de databron van uw oplossing, inclusief ruwe data en (geaggregeerde) rapportagegegevens.	nee	
Eis	Uitvoerbaar naar Excel / PDF	Gerapporteerde gegevens, inclusief financiële gegevens, zijn te ontsluiten via Excelformaat en uitvoerbaar als PDF.	nee	
	Technische randvoorwaarden	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	SaaS oplossing	U biedt uw oplossing aan als SaaS dienst, conform de SaaS strategie van de Drechtsteden.	nee	
Eis	ICT-beleid voor SaaS Applicaties en geïnstalleerde componenten	Uw oplossing voldoet aan het ICT-beleid voor SaaS Applicaties (bijgevoegde Acceptatiecriteria) voor alle relevante SaaS-componenten. Eventuele geïnstalleerde componenten voldoen aan ICT-beleid voor GRID Applicaties (bijgevoegde Acceptatiecriteria).	nee	
Eis	Proven technology	Uw aangeboden oplossing is bruikbaar en wordt bij andere overheidsorganisaties voor vergelijkbaar doeleinden met succes gebruikt (proven technology). Uw oplossing biedt de gevraagde functionaliteiten in de aangeboden versie.	ja	
Eis	Koppeling met zaak- en archiefsysteem InProces	Uw oplossing koppelt op basis van Standaard Zaak- en Documentservices 1.2 aan Zaak- en archiefsystemen, zoals het door het subsidiebureau gebruikte systeem InProces (van leverancier Roxit). Houdt daarbij rekening dat het zaakstelsel (KZA / Inproces) het zaaknummer bepaald en dat de ingevoerde informatie ook (voor zover relevant) in het formele zaakdossier moet worden opgeslagen, minimaal voor archivering. Licht dit toe, o.a. aan de hand van een vergelijkbare koppeling met een zaak-/archiefsysteem die u werkbaar heeft opgeleverd en geef daarbij aan met welke functionaliteiten.	ja	
Eis	Ontsluiting data via API	Data wordt vanuit uw oplossing ontsloten via een API.	nee	
Eis	Ontsluiting documenten via API	Documenten worden vanuit uw oplossing ontsloten via een API.	nee	
Eis	Koppeling / uitwisseling met Key2Finance	Uw oplossing is koppelbaar met Key2Financien (van leverancier Centric). Uw oplossing genereert onder meer jaarnaalposten en ontvangt en verwerkt relevante financiële (stam)gegevens, zoals budgetgegevens en subsidiebetalingen. Licht toe waar u een vergelijkbare koppeling met een financieel systeem werkbaar heeft opgeleverd.	ja	
Eis	De voorziening kan worden opgeschaald voor zowel lokale als regionale gebruikers	De gemeente Dordrecht werkt samen met verschillende gemeenten en ketenpartners op regionaal niveau als Drechtsteden. Uw oplossing moet geschikt zijn om door meerdere partijen te worden gebruikt.	ja	
Eis	De voorziening kan groeien in het aantal gebruikers van minimaal 50 naar 100 gebruikers	Initieel zullen circa 50 gebruikers van het systeem gebruik kunnen maken (afhankelijk van de inrichting). Dit deels als procesverantwoordelijken, deels voor de inhoudelijke toetsing (beleidsadviseurs) en deels door eindverantwoordelijke budgethouders/ondertekenaars en functioneel beheerders.	nee	
Eis	Gebruik op meerdere devicetypen	Uw oplossing is op meerdere devices te gebruiken (computer, laptop, chromebook, tablet, etc.). Eventuele beperkingen voor een specifiek devicetype licht u toe. Indien (specifiek) gebruik van uw oplossing op een smartphone mogelijk is, vermeldt dan de toepassing en wijze waarop deze functionaliteit wordt ontsloten (bijv. via een app).	ja	
Eis	Webinterface	Uw oplossing is beschikbaar als webapplicatie en kan met actuele browsers (Edge, FireFox, Chrome, Safari) worden ontsloten.	nee	
Eis	Weergave aanpasbaar, waaronder veldnamen	De weergave van uw oplossing is aanpasbaar, onder meer door het kunnen aanpassen van veldnamen.	ja	
Eis	Acceptatie-/productieomgeving	Uw aanbieding omvat de levering van of toegang tot een acceptatie en een productie omgeving. De acceptatie en productie omgeving dienen qua inrichting en integratie (koppelingen) vergelijkbaar (identiek) te zijn. Nieuwe releases worden altijd eerst uitgerold op de acceptatie omgeving, zodat zij functioneel kunnen worden beoordeeld en geaccepteerd.	nee	
	Ondersteuning en beheer	Toelichting	Toelichting benodigd ja/nee	Geef hier uw toelichting
Eis	Beheermogelijkheden	Het functioneel aanpassen (configureren) van de applicatie moet door medewerkers van de gemeente kunnen worden uitgevoerd. Denk hierbij aan het inrichten van een nieuw subsidieproces (inclusief webformulieren etc.), het aanpassen van een bestaand subsidieproces, het uitgeven van een autorisatie, het genereren van een (aangepaste) rapportage en vergelijkbare aanpassingen.	ja	
Eis	Rechten voor beheermogelijkheden	De rechten voor het uitvoeren van functionele aanpassingen aan de omgeving kunnen worden aangepast voor specifieke medewerkers. Hiermee zijn beheer/configuratierechten af te stemmen op de verschillende rollen en taken (RBAC).	ja	
Eis	Gegarandeerde beschikbaarheidstijden	Uw oplossing is gegarandeerd beschikbaar conform SLA afspraken, op werkdagen (ma-vr) van 07:30 uur 's ochtends tot 17 uur 's avonds. Buiten deze tijden is uw oplossing beschikbaar conform 'best effort'.	nee	
Eis	Hersteltijd	Uw oplossing heeft een gegarandeerde hersteltijd van 4 uur in 95% van de gevallen, op jaarbasis. Binnen 24 uur is herstel 100% gegarandeerd.	nee	
Eis	Uptime	Op jaarbasis is uw oplossing 99,5% van de tijd gegarandeerd beschikbaar, gedurende het beschikbaarheidsvenster, op jaarbasis.	nee	
Eis	Geplande onderbrekingen	Alle onderbrekingen in de beschikbaarheid zijn gepland en vastgelegd. Als in bijzondere gevallen een onderbreking nodig tijdens reguliere beschikbaarheidstijden van de oplossing, dan is dit altijd in overleg en alleen na akkoord.	nee	

Eis	Applicatieschermen bij 15 gelijktijdig actieve gebruikers	Bruikbaarheid: Een gebruiker van uw oplossing heeft altijd binnen maximaal 3 seconden een geheel gevuld, actueel en bruikbaar scherm in beeld en kan in dat scherm werkzaamheden uitvoeren. Hierbij moeten 15 gebruikers probleemloos tegelijkertijd actief gebruik kunnen maken van het systeem.	nee	
Eis	2e lijns support tijdens werktijden 0900-1700	U biedt voor uw oplossing 2e lijns support tussen 9 uur 's ochtends en 17 uur 's middags, op werkdagen.	nee	
Eis	SLA rapportage per kwartaal	U overlegt elk kwartaal (4 maal per jaar of meer) een SLA rapportage met daarin minimaal de volgende gegevens: a. Uptime van de oplossing; b. Geplande en ongeplande downtime gedurende werktijden; c. Aantal ontvangen en afgehandelde calls inclusief oplostijd; d. Eventuele beveiligingsincidenten en mitigerende maatregelen.	nee	
Eis	SLA overleg	U stemt een SLA overleg af met de beheerders en stakeholders, minimaal elk half jaar.	nee	
Eis	Exit strategie	Uw SLA omvat een beschreven exit-strategie, waarbij alle data, zowel gestructureerd als ongestructureerd in een importeerbare vorm wordt opgeleverd bij beëindiging van de dienstverlening.	nee	
Eis	Releasebeleid	U heeft voor uw oplossing een gedocumenteerd releasebeleid, zowel gericht op continuïteit, als specifiek voor het toevoegen en verwijderen van functionaliteiten.	nee	