

Programma van Eisen en Wensen

Inhoud

1	Algemeen.....	2
2	Functionaliteiten	2
2.1	Zaaktypeconfiguratie.....	2
2.2	Zaakregistratie.....	3
2.3	Werkvoorraad	5
2.4	Zaakbehandeling	6
2.5	Documentmanagementfunctionaliteit.....	7
2.6	Recordsmanagementfunctionaliteit.....	8
2.7	Documentcreatie.....	9
2.8	Geografie	10
2.9	Zoeken	10
2.10	Klantcontactfunctionaliteit.....	11
2.11	Webformulieren	12
2.12	Persoonlijke internet pagina	13
2.13	Rapportages	13
2.14	Bestuurlijke besluitvorming.....	14
2.15	Projectmatig werken	16
3	Techniek	16
3.1	Architectuur en standaarden	16
3.2	Privacy en beveiliging	18
3.3	Integratie	19
4	Implementatie	20
4.1	Installatie en oplevering.....	20
4.2	Beheer	21
4.3	Doorontwikkeling en exitstrategie	22
4.4	SLA	22

1 Algemeen

A1	EIS	De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 5 jaar, met de optie om de overeenkomst 5 maal te verlengen met een periode van één jaar.
A2	EIS	De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 9 maanden gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening acht dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
A3	EIS	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. 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.
A4	EIS	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 aanbieding.
A5	EIS	De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
A6	EIS	De Opdrachtnemer levert een SLA aan gebaseerd op dit PvE. Eventuele punten uit bijlage 7 Leidraad/checklist model SLA die niet worden benoemd in de SLA van de Opdrachtnemer worden afgestemd vòòr definitieve gunning.
A7	EIS	De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. service management.
A8	EIS	De Opdrachtnemer werkt conform ISO 27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO 27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud.
A9	EIS	De Oplossing is ontwikkeld volgens het security en privacy by design-principe, en garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en crypto grafische technieken. Waaronder: - Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld (hash en salt) opgeslagen. - Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van crypto grafische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.
A10	EIS	De Opdrachtnemer sluit aan bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/leveranciers/ . Opdrachtnemer dient een ICT-foto in te leveren van de gebruikte componenten van de SaaS-dienst en ontvangt hiermee kwetsbaarheidswaarschuwingen. De Opdrachtnemer richt een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne problem en changeproces.

2 Functionaliteiten

2.1 Zaaktypeconfiguratie

1	EIS	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
---	-----	---

2	EIS	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statutype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: <ul style="list-style-type: none"> · welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; · welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; · welke checklistitems doorlopen moeten worden; · welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
3	EIS	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
4	EIS	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. 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 enkel een gedeelte van het zaaktype te actualiseren.
5	EIS	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 met een maximum van 9 niveaus onder te creëren. Een relatie tussen vervolg- of deelzaak en de initiële zaak wordt automatisch gelegd.
1	WENS	Gemeente Terneuzen ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. Gemeente Terneuzen wil de i-Navigator gebruiken om zaaktypen in de basis vorm te geven. <p>In die situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaakstelsel. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservice component in de Oplossing gezet worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft). Dit proces willen we niet alleen bij de implementatie benutten, maar ook tussentijds. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat updates van de i-Navigator niet leiden tot automatische updates in de ZTC. Gemeente Terneuzen wil zelf de update in gang zetten en eventueel keuzes kunnen maken welke Zaaktypes wel en welke niet worden geüpdatet.</p> <p>A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing.</p> <p>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.).</p> <p>C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal) geconfigureerd kunnen worden.</p> <p>D. Beschrijf de relatie tussen de Oplossing en de i-Navigator. Ga hierbij in op zowel de initiële vulling van de ZTC via de iNavigator als de wijze waarop de ZTC bijgehouden kan worden via de iNavigator.</p>

2.2 Zaakregistratie

6	EIS	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
---	-----	---

7	EIS	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
2	WENS	<p>Gemeente Terneuzen gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Een verdergaande automatisering bij het aanmaken van zaken is gewenst. Gemeente Terneuzen maakt gebruik van zo'n 60 e-diensten waarmee zowel via internet als via het KCC automatisch zaken worden gestart. Een verbeterde werkwijze om vanaf e-mail eenvoudiger een zaak kan worden gestart is gewenst.</p> <p>De gebruikte kanalen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intern: behandelaren starten handmatig zelf een zaak. Hierbij kunnen ze alleen kiezen voor zaken waarop zij zelf behandelrechten hebben. - E-mail (centraal): Op gemeente@terneuzen.nl komen diverse vragen en meldingen binnen. Op dit moment maken de postmedewerkers hiervoor handmatig een zaak aan. Niet alle e-mails moeten een zaak worden. Een manier om geautomatiseerd zaken vanaf e-mails aan te maken is gewenst. Het zou al veel helpen als het mogelijk is om een e-mail naar het zaakstelsel toe te slepen. - E-mail (decentraal): zie werkwijze intern. - Post: Postmedewerkers maken via Kofax handmatig een zaak aan als er (fysieke) post binnenkomt via postbusnummer, antwoordnummer en brievenbus. - Webformulieren: Via www.terneuzen.nl kunnen een kleine 60 e-diensten worden aangevraagd die geautomatiseerd een zaak starten. - KCC: de meeste van de eerder genoemde webformulieren kunnen door ons KCC namens een burger worden ingediend. Hierbij kan het KCC de authenticatie procedure via bijvoorbeeld DigiD of eHerkenning passeren en de geauthenticeerde klant ophalen uit de gekoppelde GBAv of NHR. In de zaak is herkenbaar dat de zaak is gestart door een medewerker van het KCC. <p>Tijdens de registratie van een zaak is niet altijd duidelijk hoe het verdere verloop van een zaak gaat. Het kan nodig zijn om tijdens het behandelproces het zaaktype te wijzigen.</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Beschrijf op welke manier (met welke handelingen) er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op de benoemde kanalen. Leg per kanaal uit hoe dit werkt. B. Beschrijf de manier waarop (post)medewerkers geholpen worden het juiste zaaktype te vinden. Welke zoekingen zijn er (bijv. de behandelgroep)? Kunnen er trefwoorden worden toegevoegd? C. Beschrijf de mogelijkheden om in de configuratie (overschrijfbare) basiswaarden in de zakenmerken op te nemen om (post)medewerkers te helpen bij de zaakregistratie. D. Geef aan welke mogelijkheden er zijn om gedurende het behandelproces het zaaktype aan te passen. E. Geef aan op welke manier documenten en e-mails toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken.

3	WENS	<p>In het bestaande zaaksysteem is als gevolg van diverse oorzaken in het verleden vervuiling ontstaan in de registratie van klanten. Daarom streeft Gemeente Terneuzen ernaar om waar dat kan, alleen geauthentiseerde klanten in het systeem op te nemen. Tegelijkertijd erkent Gemeente Terneuzen de noodzaak om in sommige processen te volstaan met bijvoorbeeld alleen het e-mailadres van een klant. Bij de melding openbare ruimte (MOR) hoeft bijvoorbeeld niet te worden ingelogd met DigiD. Wel vindt Gemeente Terneuzen het belangrijk om te kunnen communiceren met de klant. Bij een MOR wordt daarom wel altijd een e-mailadres vastgelegd.</p> <p>Verder heeft Gemeente Terneuzen als gemeente in een grensgebied ook behoefte aan een zo eenduidig mogelijke registratie van buitenlandse burgers of bedrijven. Tenslotte kent de huidige werkwijze de mogelijkheid om een burger of een bedrijf aan een zaak te koppelen in een andere rol dan initiator/klant. Denk hierbij aan belanghebbende, betrokkene, zaakcontactpersoon, en dergelijke.</p> <p>Beschrijf op welke manier de Oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Flexibele registratie van klantgegevens toestaat (zowel intern als via de webformulieren). B. Zoeken op basis van alleen klantgegevens als e-mailadres of telefoonnummer mogelijk maakt. C. Via webformulieren de registratie van buitenlandse burgers of bedrijven uitvraagt en vastlegt. D. Via interne kanalen de registratie van buitenlandse burgers of bedrijven organiseert. E. Ervoor zorgt dat doublures in klantregistraties herkend worden en kan oplossen. F. De mogelijkheid ondersteunt om burgers of bedrijven in een andere rol dan initiator/klant aan een zaak te koppelen. G. Mogelijkheden kent om de diverse rollen uit F te gebruiken in de communicatie vanuit de zaak. En hoe het integraal klantbeeld aangevuld wordt met de rollen uit F.
---	------	---

2.3 Werkvoorraad

8	EIS	<p>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.</p>
9	EIS	<p>In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker of per gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om bij de registratie van een nieuwe zaak.</p>
4	WENS	<p>Gemeente Terneuzen ziet dat sommige medewerkers naast de werkvoorraad in de Oplossing ook andere werkvoorraden hebben. De werkvoorraad van de Oplossing geeft inzicht in zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de verschillende medewerkers(-rollen). De gemeente vindt het belangrijk dat de medewerker signaleringen of notificaties ontvangt van wijzigingen, zowel binnen de Oplossing als buiten de Oplossing om.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en documenten en hoe de signalering werkt, zowel binnen als buiten de Oplossing. Laat mogelijkheden zien om de werkvoorraad te prioriteren.

		<p>B. Beschrijf op welke zaakattributen er gezocht kan worden. Bijvoorbeeld ook naar e-mailadres en telefoonnummer van de klant.</p> <p>C. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. Geef aan in hoeverre eindgebruikers zelf filters kunnen configureren en opslaan.</p> <p>D. Beschrijf hoe de creatie van verschillende werkvoorraden op individueel- of teamniveau worden gecreëerd. Geef daarbij aan hoe zaken vanuit de verschillende invalshoeken getoond kunnen worden.</p>
--	--	---

2.4 Zaakbehandeling

10	EIS	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.
11	EIS	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
12	EIS	<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>
5	WENS	<p>Gemeente Terneuzen ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier.</p> <p>Het moet mogelijk zijn zaken bulk te kunnen afronden of toe te wijzen aan een andere behandelaar. Ook het versturen van eenzelfde bericht naar klanten van meerdere zaken (en het bericht dan ook koppelen aan de zaak) helpt behandelaren hun werk efficiënter te doen.</p> <p>Contact met klanten via de Oplossing moet net zo normaal en makkelijk zijn als een e-mail versturen, zowel voor de klanten als voor de gebruikers.</p> <p>De behandelaar is verantwoordelijk voor de dossiervorming en voert regie over de zaak. De behandelaar wordt door de Oplossing ondersteund bij het uitzetten en bewaken van taken aan andere gebruikers. Bij de afronding van een taak door een andere gebruiker, krijgt de behandelaar een signaal vanuit de Oplossing. Voor de andere gebruikers is het duidelijk welke taken er voor hun uitstaan.</p> <p>Wanneer gebruikers minimaal raadpleegrechten op een zaak hebben, is het voor hun mogelijk om een zaak actief te volgen. Ook kan de behandelaar via de Oplossing, actief zaken ter kennisname aanbieden aan andere gebruikers.</p> <p>A. Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar ondersteunt bij het behandelen van een zaak. Ga daarbij tenminste in op: De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten.</p>

		<p>B. De relaties met andere zaken en taken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.</p> <p>C. Welke mogelijkheden er zijn om acties in bulk uit te voeren.</p> <p>D. De mogelijkheden om binnen de Oplossing contact te hebben met klanten en andere betrokkenen.</p> <p>E. Op welke manier taken aan andere gebruikers uitgezet kunnen worden binnen de Oplossing en de signalering hierop voor de andere gebruiker en de behandelaar.</p>
--	--	--

2.5 Documentmanagementfunctionaliteit

13	EIS	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.).
14	EIS	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
15	EIS	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
16	EIS	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
6	WENS	<p>Gemeente Terneuzen voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd.</p> <p>Sinds corona maakt Gemeente Terneuzen gebruik van een eigen studio om onder andere wijkbijeenkomsten te organiseren. Hiervan worden registraties gemaakt die soms groter dan 1GB zijn.</p> <p>Op dit moment is het rechtstreeks toevoegen van e-mails vanuit Outlook niet mogelijk. Deze functionaliteit is zeer gewenst.</p> <p>Indien nodig bestaat de mogelijkheid om documenten in batch aan zaken te koppelen (bijvoorbeeld bij raadsstukken die bij meerdere zaken moeten worden toegevoegd). Andersom moet het ook mogelijk zijn om eenvoudig meerdere documenten aan één zaak toe te voegen en te metadateren.</p> <p>Naast metadata kan een preview een behandelaar ondersteunen in het snel vinden van documenten.</p> <p>A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. Ga daarbij ook in op de metadatering van de documenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word; - Microsoft Excel; - Microsoft Outlook, ga in op toevoegen van e-mails met bijlagen; - Lokale netwerkschijf; - Sharepoint-omgeving (implementatie office 365 staat gepland in 2022); - WRO bestandset; - Video's vanuit de studio.

		<p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen.</p> <p>C. Beschrijf hoe documenten in batch kunnen worden toegevoegd aan meerdere zaken.</p> <p>D. Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar ondersteunt bij het snel inzicht krijgen in documenten.</p>
--	--	---

2.6 Recordsmanagementfunctionaliteit

17	EIS	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175-1:2020 en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
18	EIS	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.
19	EIS	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
20	EIS	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
21	EIS	Afgehandelde zaken worden automatisch gearchiveerd, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype. 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.
22	EIS	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. Hiervoor worden de voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt gehanteerd als ‘duurzaam archief bestandsformaat’.
23	EIS	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.
24	EIS	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken 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/UA) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar. Zie preferred en non-preffered lijst vanuit het Nationaal Archief voor bestandsformaten. De structuur van de de zaak en eventuele relaties tussen verschillende zaken blijven behouden.
7	WENS	<p>Gemeente Terneuzen vindt het van belang dat het archiveren, vernietigen en overbrengen van zaken naar een eDepot conform wet- en regelgeving en op een gebruiksvriendelijke wijze verloopt.</p> <p>Daarbij is het belangrijk dat alle archiefkenmerken, zaakkenmerken en documentkenmerken eenvoudig aangepast kunnen worden door hiertoe geautoriseerde rollen. Het heropenen van een zaak en het wijzigen van een resultaat zijn hier onderdeel van. Indien van toepassing kunnen wijzigingen ook in bulk uitgevoerd worden.</p> <p>Vernietigingslijsten moeten door de geautoriseerde gebruiker zelfstandig op te maken zijn en aanpasbaar met meer of minder metadata-kenmerken op alle aggregatieniveaus.</p>

		<p>Naast vernietiging dient vanuit de Oplossing informatie overgedragen te worden naar het eDepot van het Zeeuws Archief (ZA). De overdracht vindt plaats conform het MTDO en TopX. Beperkingen op de openbaarheid (MTDO: beperking gebruik) zijn hier uitdrukkelijk een onderdeel van.</p> <p>A. Beschrijf hoe het archiveren van zaken verloopt in de Oplossing. Ga daarbij ook in op hoe de Oplossing omgaat met vernietigingstermijn “Ander datumkenmerk”, zodat deze bij de verwachte datum op de vernietigingslijst komt. Beschrijf op welke wijze de Oplossing ondersteunt dat je kunt sturen op zaken die door welke reden dan ook niet gearchiveerd worden.</p> <p>B. Beschrijf op welke manier kenmerken zoals het zaaktype, resultaten of vernietigingstermijnen van een zaak na archivering nog kunnen worden aangepast, of hoe reeds gearchiveerde zaken weer opengezet kunnen worden. Ga hierbij ook in op batchgewijs aanpassen van deze gegevens.</p> <p>C. Beschrijf hoe de Oplossing ingezet kan worden als archief voor andere Taakspecifieke Applicaties.</p> <p>D. Beschrijf hoe het vernietigingsproces verloopt van begin tot eind en welke producten deze stappen opleveren. Beschrijf daarbij hoe er om gegaan wordt met het verruimen van vernietigingstermijnen, het geautomatiseerd vernietigen en het creëren van een vernietigingslijst en de goedkeuring hiervan.</p> <p>E. Beschrijf op welke manier het overdragen van gearchiveerde digitale zaken aan andere RMA systemen en het eDepot verloopt. Geef hierbij aan op welke manier MDTO/TopX nu geïntegreerd is en hoe de Opdrachtnemer zorgt dat modules van MDTO toegepast worden binnen de Oplossing. Beschrijf ook de mogelijkheden om informatie te anonimiseren.</p> <p>F. Beschrijf de mate waarin de Oplossing toekomstbestending is met betrekking tot de toekomstige wettelijke verplichting voor de gemeente om aan te sluiten op PLOOI. Op welke manier voorziet de Opdrachtnemer de aanlevering van metadata en documenten of verwijzingen aan PLOOI?</p>
--	--	---

2.7 Documentcreatie

25	EIS	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
26	EIS	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
27	EIS	Alle met de Oplossing gegenereerde documenten en emails dienen te voldoen aan de eisen in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1, niveau A en AA. Dit wordt ofwel gerealiseerd met de documentcreatiefunctionaliteit van de Oplossing zelf, ofwel via een koppeling met een externe applicatie voor documentcreatie. Gemeente Terneuzen gebruikt voor documentcreatie op dit moment Xential.

8	WENS	<p>Gemeente Terneuzen hecht veel waarde aan digitale toegankelijkheid. Een documentcreatiETOOL is dan ook een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het met zo min mogelijk handelingen creëren van digitaal toegankelijke documenten binnen de Oplossing.</p> <p>Naast een spellingschecker is ook een toegankelijkheidstoets voor documenten gewenst.</p> <p>Sjablonen helpen gebruikers om op B1-niveau te schrijven. Binnen de sjablonen kunnen zaakattributen en -eigenschappen gebruikt worden. Er is inzicht in welke sjablonen aan welke zaaktypes gekoppeld zijn. Gebruikers kunnen gemakkelijk tekst toevoegen, muteren of verwijderen als zij gebruikmaken van een sjabloon. Op termijn wil gemeente Terneuzen gebruik gaan maken van software voor digitale ondertekening.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. Ga daarbij in op de borging van digitale toegankelijkheid.</p> <p>B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier.</p> <p>C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing.</p> <p>D. Beschrijf de functionele werking van de mogelijkheid om digitaal te ondertekenen, eventueel met gebruik van additionele software. Geef daarbij aan met welke partijen al werkende koppelingen gerealiseerd zijn en of er binnen de Oplossing mogelijkheden bestaan om digitaal te ondertekenen.</p>
---	------	--

2.8 Geografie

28	EIS	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.
29	EIS	De Oplossing biedt de mogelijkheid om externe kaartenlagen via QGIS binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via QGIS aan te bieden aan andere systemen.

2.9 Zoeken

30	EIS	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.
31	EIS	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.
32	EIS	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
33	EIS	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
34	EIS	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
9	WENS	Gemeente Terneuzen 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,

		<p>bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, booleaans zoeken etc. De zoekfunctie strekt zich van (meta-)data, tot de inhoud van zowel digitaal opgemaakte, als gescande documenten. Naast het zoeken op gebruikelijke zaakeigenschappen, -attributen en metadata wil gemeente Terneuzen ook kunnen zoeken naar klantgegevens (ook naar niet authentieke zoals e-mailadres en telefoonnummer).</p> <p>De mogelijkheid om te kunnen zoeken binnen een gefilterde werkvoorraad ziet Gemeente Terneuzen als een groot voordeel. Ook (fulltext) zoeken binnen een zaak ondersteunt een behandelaar met het snel terugvinden van documenten. Het is belangrijk om een beeld te krijgen van alle zaken die aan de zoekopdracht voldoen, ook als een gebruiker niet alle rechten op alle zaken heeft. In dat geval toont de oplossing bijvoorbeeld het aantal resultaten waarvoor de gebruiker niet is geautoriseerd.</p> <p>Het is gewenst dat gebruikers hun zoekopdracht eenvoudig kunnen hergebruiken en eventueel delen met medegebruikers. Ook is het prettig als een gebruiker een duidelijk onderscheid ervaart tussen de "normale" werkvoorraad en een gefilterd overzicht. Tenslotte moet het terugkeren naar de "normale" werkvoorraad op een eenvoudige manier werken.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. Ga hierbij in op het fulltext zoeken naar documenten. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is. Ga daarbij ook in op het hergebruiken van filters voor bepaalde periodes (bijv. vorige maand). C. Beschrijf ook het zoeken naar niet-authentieke klantgegevens. D. Beschrijf het tonen van de niet-geautoriseerde zoekresultaten. E. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.</p>
--	--	--

2.10 Klantcontactfunctionaliteit

35	EIS	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registeren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
36	EIS	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
37	EIS	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaars krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toewezen.
38	EIS	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
10	WENS	Gemeente Terneuzen zet het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven en formulieren voor klanten kunnen invullen. Voor dit laatste moet het KCC gebruik kunnen maken van gekoppelde authentieke klantgegevens en DigiD, eHerkenning of eIDAS kunnen "omzeilen".

		<p>A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd.</p> <p>B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken en de notificatie van een terugbelverzoek aan de behandelaar.</p> <p>C. Beschrijf het registreren van contactmomenten.</p> <p>D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt).</p> <p>E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken.</p> <p>F. Beschrijf de manier waarop KCC-medewerkers een formulier voor een klant kunnen invullen en daarmee dan een zaak starten.</p>
--	--	--

2.11 Webformulieren

39	EIS	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V of HR.
40	EIS	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de wettelijke authenticatiemiddelen zoals DigiD, eIDAS, eHerkenning en een standaard internetbetaaloplossing. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
41	EIS	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
42	EIS	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.
43	EIS	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.
44	EIS	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.
45	EIS	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk dat vanuit één webformulier een zaak naar meerdere werkvoorraden kan worden doorgezet.
11	WENS	<p>Gemeente Terneuzen ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. Digitaal waar het kan, persoonlijk indien nodig, is daarbij het uitgangspunt.</p> <p>Op dit moment heeft gemeente Terneuzen ruim 60 webformulieren in gebruik. Onze klanttevredenheidsmonitor van GovMetric meet de klanttevredenheid van deze formulieren. Ook kunnen klanten met een stopknop het formulier afbreken en aangeven wat de reden hiervoor is. Hiermee verzamelt gemeente Terneuzen gegevens om de formulieren zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de verwachtingen en wensen van de klant.</p> <p>Het afgelopen jaar is er hard gewerkt om onze website digitoegankelijk te maken. Omdat de webformulieren via de website van Gemeente Terneuzen ontsloten worden, verlangt Gemeente Terneuzen ook dat webformulieren aan alle relevante WCAG versie 2.1, niveau A en AA eisen voldoen.</p> <p>Gemeente Terneuzen heeft veel geïnvesteerd in het beheer van de webformulieren. Daar waar mogelijk, maken en gebruiken we standaardblokken</p>

		<p>die we op één plaats kunnen beheren. Een overzicht in welke e-dienst een standaardblok wordt gebruikt is wenselijk.</p> <p>Onze klanten verwachten na het indienen van een webformulier per ommegaande een bevestiging van hun aanvraag met een zaaknummer.</p> <p>Het is wenselijk dat de mogelijkheid tot hergebruik van zaakgegevens bij een herhaalaanvraag of bij de uitvraag van aanvullende informatie bij een bestaande zaak bestaat.</p> <p>Het is mogelijk om berekeningen te maken binnen de webformulieren.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen. Geef aan op welke manier functioneel beheer kan zien in waar een standaardblok wordt gebruikt.</p> <p>B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen en aanvullende informatie bij een bestaande zaak. Ga in op hoe de informatie wordt toegevoegd aan de zaak.</p> <p>C. Beschrijf de manier waarop verstoringen in de webformulieren en/of de koppeling met zaaktypes worden gedetecteerd en hoe er wordt omgegaan met (tijdelijk) niet-afleverbare formulieren.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden om de klanttevredenheid te meten. Ga daarbij ook in op het registeren van de reden voor het afbreken van een formulier door een klant.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant.</p>
--	--	---

2.12 Persoonlijke internet pagina

46	EIS	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
47	EIS	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) voor zowel burgers als bedrijven, die toegankelijk is via de wettelijke authenticatiemiddelen zoals DigiD, eIDAS en eHerkenning.
12	WENS	<p>Gemeente Terneuzen ziet de PIP als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig en veilig informatie kunnen inzien en toevoegen.</p> <p>Ook de PIP moet voldoen aan alle relevante WCAG versie 2.1, niveau A en AA eisen voldoen.</p> <p>Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op:</p> <p>A. Het digitaal toegankelijk inzien van statussen en documenten.</p> <p>B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak.</p> <p>C. De mogelijkheid om gegevens uit andere taakspecifieke applicaties te tonen.</p> <p>D. De relatie met MijnOverheid.</p>

2.13 Rapportages

48	EIS	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor Cognos en PowerBI. Ook wordt inzicht in het datamodel verschaft.
49	EIS	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.

13	WENS	<p>Gemeente Terneuzen wil de Oplossing 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> <p>Het management wil graag eenvoudig real time inzicht in termijnen die (bijna) overschreden worden. Ook inzicht in de totale werkvoorraad op zowel teamniveau als op werknemersniveau is van belang.</p> <p>DIV medewerkers maken gebruik van lijsten voor kwaliteitscontroles op gestarte en afgeronde zaken.</p> <p>Voor bepaalde processen is het gewenst om op een verdergaand detailniveau rapportages te kunnen maken. Zoals bijvoorbeeld meldingen openbare ruimte per kern en per soort melding. Deze rapportages gebruikt Gemeente Terneuzen ook voor trendanalyses.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om (real time) rapportages te creëren.</p> <p>B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn.</p> <p>C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden (real time) en klantcontactanalyses). Ga in op de manier waarop teamleiders overzicht krijgen op de openstaande zaken en de uit de termijn lopende zaken van hun team.</p>
----	------	--

2.14 Bestuurlijke besluitvorming

14	WENS	<p>Gemeente Terneuzen wil de mogelijkheid hebben om de volgende besluitvormingsprocessen onder te brengen en te ondersteunen binnen de Oplossing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (volledige) bestuurlijke besluitvormingsproces 2. intern besluitvormingsproces door management en directie 3. vergaderingen en advisering door de Commissie voor de bezwaarschriften 4. mandaatbesluiten door medewerkers van de gemeente <p>Dit is inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het schrijven van (met andere teams afgestemde) adviezen en de goedkeuring ervan door leidinggevenden. Het moet dus mogelijk zijn om op elk gewenst moment advies of akkoord te kunnen vragen aan één of meerdere collega's. Advies of akkoord vragen gebeurt idealiter op een generieke manier. • het agendabeheer • het voorbereiden van vergaderingen (onder andere aangeven akkoord of bespreken en opmerkingen ingeven) • behandelen tijdens vergaderingen • het publiceren van bestanden/documenten • het automatisch aanmaken van de besluitenlijsten • archivering van besluiten in het zaaksysteem <p>De ondersteuning gebeurt nu als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besluitvorming door het college: het proces van opsteller tot het college vindt plaats in de Oplossing eBesluitvorming (Besluitstraat) van Visma Roxit. De collegeleden lezen hun vergaderstukken op de iPad (smartphone kan ook). Zij kunnen met MobileIron direct inloggen in eBesluitvorming.
----	------	---

- Besluitvorming door de raad: dit vindt plaats in de Oplossing NotuBox van NotuBiz. De stukken voor de raad halen we uit eBesluitvorming en zetten we handmatig over naar NotuBox.
- Besluitvorming door management en directie: zie besluitvorming door het college. Management en directie loggen direct in eBesluitvorming in met een pc. Of met de iPad via MobileIron.
- Commissie voor de bezwaarschriften: zie besluitvorming door het college.
- Mandaatbesluiten: dit gebeurt nog handmatig, dus niet binnen de Oplossing eBesluitvorming.

Archivering van besluiten gebeurt door een koppeling tussen de Oplossing eBesluitvorming en het zaakstelsel dat we nu gebruiken.

Gewenst is om het gehele proces in één Oplossing te kunnen afhandelen, eventueel in combinatie met een specifieke vergaderoplossing/vergaderapp. Of het moet mogelijk zijn om te kunnen koppelen met de vergaderapp NotuBox die de gemeente al gebruikt.

In het besluitvormingsproces zijn meerdere fasen te onderscheiden. In de Oplossing zijn deze fasen zichtbaar door bijvoorbeeld met stappen of statussen te werken. Binnen deze fasen of stappen toont de Oplossing de bijbehorende documenten en bijlagen, eventueel aan te passen door steller of gebruikers binnen een bepaalde rol. Ook bij aangehouden ontwerpbesluiten zijn teksten makkelijk opnieuw te gebruiken.

Vanuit de gedachte 'zaakgericht werken' is het mogelijk om niet het complete zaakdossier ter behandeling aan te bieden. Maar om een 'selectie' van voorstellen (documenten en data) te maken die voor verdere behandeling en besluitvorming in aanmerking komen.

De gemeente vindt het belangrijk dat de logging (wie heeft wat wanneer gedaan) is terug te vinden. En dat de bestuurlijke besluitvorming makkelijk is terug te vinden. Daarbij is het helder welke stukken onderdeel zijn van het genomen besluit.

- A. Geef aan op welke manier de Oplossing het bestuurlijke en interne besluitvormingsproces (zoals benoemd in 1 t/m 4) ondersteunt.
- B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier. Of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is) of koppelingen worden gerealiseerd. Geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Opdrachtnemer hierin is.
- C. Geef aan of u nog additionele kansen en oplossingen ziet om de raad en het college van de Opdrachtgever zo optimaal mogelijk te ondersteunen.

2.15 Projectmatig werken

15	WENS	<p>Gemeente Terneuzen ziet naast Zaakgericht Werken ook behoefte aan niet-zaakgerichte dossiervorming. Een voorbeeld hiervan is projectgericht werken. In de huidige oplossing worden ook projecten opgenomen. De doorlooptijd van projecten is niet standaard te definiëren en er worden binnen een project veel documenten geproduceerd. De belangrijkste reden om projecten in de huidige oplossing op te nemen, is het borgen van de digitale archivering van het dossier. Gemeente Terneuzen staat open voor een werkwijze waarmee de Oplossing meer toegevoegde waarde kan bieden.</p> <p>Gebruikers hebben behoefte aan het gemak van overzicht en documentbeheer via bijvoorbeeld een mappenstructuur. Ook ondersteuning op samenwerken aan dossiers is gewenst. De gebruikers hebben geen behoefte aan elementen zoals norm- en streeftijden, statusmomenten, klantinformatie e.d. Het belang om te voldoen aan de voorwaarden van archief- en informatiebeheer blijft uiteraard bestaan.</p> <p>A. Beschrijf hoe de Oplossing projectgericht werken ondersteunt. B. Beschrijf de mogelijkheden om projecten te structureren. C. Beschrijf hoe de Oplossing samenwerken binnen projecten ondersteunt. D. Beschrijf of projectgericht werken onderdeel is van de aanbidding. E. Beschrijf hoe de Oplossing niet-zaakgericht archiveren kan ondersteunen. Ga bij beantwoording uit van bovengenoemd voorbeeld van projectgericht werken.</p>
----	------	---

3 Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

50	EIS	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.
51	EIS	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
52	EIS	<p>Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. - Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. - Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. - The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.3 of 1.2 - De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. - De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1.
53	EIS	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2.
54	EIS	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.

55	EIS	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
56	EIS	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
57	EIS	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.
58	EIS	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van Gemeente Terneuzen.
59	EIS	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.
60	EIS	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 Gemeente Terneuzen dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
61	EIS	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.
62	EIS	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 verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl .
63	EIS	Beschikbaarheid van 24x7 voor alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,9% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Gemeente Terneuzen van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.

64	EIS	<p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 230 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.
65	EIS	<p>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.</p>
66	EIS	<p>De oplossing beschikt over logverslagen bij berichtenverkeer. Gemeente Terneuzen kan deze op verzoek opvragen en inzien.</p>

3.2 Privacy en beveiliging

67	EIS	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. 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.</p>
68	EIS	<p>Informatiebeveiliging</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtnemer staat er voor in en kan bewijzen dat met de aangeboden oplossing wordt voldaan aan controls en maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) 2019 voor zover de maatregelen en controls uit de BIO van toepassing zijn op de Opdrachtnemer. - De Opdrachtnemer accepteert de voorwaarden uit de GIBIT 2020 (zie bijlage 6) en de gemeentelijke kwaliteitsnormen. - De Opdrachtnemer staat er voor in dat al het door hem ingeschakelde personeel en andere derden zullen werken in overeenstemming met de algemeen geldende (informatie)beveiligingseisen. - Informatie over de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt als vertrouwelijke informatie beschouwd.
69	EIS	<p>De aangeboden oplossing voldoet aan de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties' zoals gepubliceerd door het NCSC.</p>
70	EIS	<p>De Opdrachtnemer verzorgt vulnerability management voor de aangeboden oplossing.</p>
71	EIS	<p>De Opdrachtnemer verzorgt patch-management voor de aangeboden oplossing.</p>

72	EIS	Toegang tot een user-id wordt geblokkeerd na meerdere foutieve inlogpogingen.
----	-----	---

3.3 Integratie

73	EIS	Gemeente Terneuzen gaat Enable U 2connect van EnableU inzetten voor het beveiligd leggen van koppelingen. Externe koppelingen dienen via Enable U 2connect te verlopen. Interne koppelingen dienen te verlopen via Key2DDS van Centric.
74	EIS	<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 3.10 via Key2DDS module Integrale Zoekvraag Personen); - BRP (op basis van StUF-BG 3.10 via Key2DDS module Integrale Zoekvraag Personen); - HR (direct op de LV via de API) - Documentcreatietool Xential (o.b.v. StUF-DCR v1.1. inclusief de in de standaard opgenomen opties); - Key2Burgerzaken/Portaal4Burgerzaken (op basis van zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's); - Suite4sociaaldomein (op basis van zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's); - eBesluitvorming (via StUF-ZKN / ZKN-DMS v1.2 of 1.1 of API (minimaal eenweg koppeling om gemaakte besluiten aan zaak te koppelen)); - QGIS; - Kofax; - Inavigator (web services gebaseerd op protocol (P2 (gebaseerd op hetzelfde XML-schema als het XML-exportformaat dat gebruikt wordt bij de export-import koppeling)); - MijnOverheid; - DigiD; - eHerkenning; - eIDAS; - Ingenico; - Office 365 en Exchange.
16	WENS	<p>Gemeente Terneuzen staat achter het gedachtengoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de Organisatie langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground.</p> <p>A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om de zaak- en documentregistratiecomponent te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen.</p> <p>C. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's / Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.</p>

4 Implementatie

4.1 Installatie en oplevering

75	EIS	De Oplossing wordt binnen 3 maanden na gunning technisch opgeleverd.
76	EIS	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
77	EIS	De Opdrachtnemer leidt trainers (t.b.v. eindgebruikers) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
78	EIS	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).
79	EIS	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met Gemeente Terneuzen een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door Gemeente Terneuzen uitgevoerd dienen te worden.
17	WENS	<p>Gemeente Terneuzen moet de oplossing op 1 december 2022 volledig geïmplementeerd hebben. Om dit te bereiken moeten de gebruikers tijdig worden opgeleid. Gemeente Terneuzen heeft 245 eindgebruikers, 2 postmedewerkers, 4 DIV's, 3 functioneel beheerders, 10 medewerkers KCC, 10 superusers. Gemeente Terneuzen wil de implementatie van het zaakstelsel benutten om gebruikers opnieuw te wijzen op het belang van digitaal archiveren en de mogelijkheden van digitaal communiceren met klanten (onder andere via de PIP). Gemeente Terneuzen vindt het belangrijk om rolspecifieke trainingen in te zetten. Deze trainingen zijn gericht op een soepele overgang van de huidige oplossing naar de nieuwe. Gemeente Terneuzen voorziet de volgende rollen en opleidingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Functioneel beheer (tbv inrichting en beheer van de Oplossing) - Postmedewerkers (registeren van zaken vanuit de KOFAX en toevoegen van documenten) - DIV (controleren en corrigeren van zaken en metadata en archiefwerkzaamheden zoals vernietigingslijsten maken en zaken vernietigen, zaken klaarmaken om over te brengen naar een eDepot) - KCC medewerkers (aanmaken terugbeldverzoeken en zaken en zoeken) - Superusers training (train de trainer) zodat zij in staat zijn eindgebruikers te trainen. Dit is een uitgebreide training waarin zij de vaardigheden leren om de volgende trainingen te kunnen verzorgen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Managementtraining (maken van rapportages, inzicht in werkvoorraden) ▪ Zaakbehandelaren (gebruik werkvoorraad, zoeken, zaakbehandeling, toevoegen mails en documenten) ▪ Zaakbehandelaren bestuurlijke besluitvorming ▪ Projectgericht werken <p>A. Geef per rol de duur van de training, de inhoud van de training, aantal deelnemers en leerdoelen aan. Ga daarbij ook in op hoe dit voorafgaand aan de deadline voor implementatie gerealiseerd kan worden.</p>

		<p>B. Geef per rol aan of er handleidingen/e-learning/instructievideo's beschikbaar zijn.</p> <p>C. Geef per opleiding een indicatie van de kosten.</p>
18	WENS	<p>Het doel van Gemeente Terneuzen is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische en functionele implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. Gemeente Terneuzen ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel.</p> <p>Gemeente Terneuzen moet uiterlijk per 1 december 2022 met de nieuwe Oplossing volledig aan de slag kunnen. Gemeente Terneuzen realiseert zich dat de Opdrachtnemer voor meerdere klanten naar een deadline toewerkt. Er moet dus rekening gehouden worden met de beschikbaarheid van de gemeente en de Opdrachtnemer.</p> <p>De gemeente heeft graag vaste aanspreekpunten en ervaren krachten vanuit de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer beantwoordt de onderstaande punten in de vorm van een plan van aanpak voor de implementatie (maximaal 2 pagina's) en gaat hierbij onder andere in op de volgende punten:</p> <p>A. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer Gemeente Terneuzen kan helpen bij de implementatie. Benoem hierbij de projectaanpak, projectorganisatie, fasering en planning; benoem daarbij ook wanneer de verschillende omgevingen beschikbaar gesteld worden voor de gemeente.</p> <p>B. De voorziene werkzaamheden voor de implementatie incl. de risico's en bijbehorende tegenmaatregelen.</p> <p>C. Hoe de Opdrachtnemer en gemeente gezamenlijk kunnen realiseren dat de gemeente vanaf 1 december 2022 kan werken in de Oplossing.</p> <p>D. Welke activiteiten en inzet de Opdrachtnemer vraagt van de gemeente en hoe de Acceptatieprocedure verloopt.</p>

4.2 Beheer

80	EIS	<p>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.</p>
19	WENS	<p>Gemeente Terneuzen 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>Het moet ook mogelijk zijn op eenvoudige wijze inzicht te krijgen welke personen welke rechten hebben maar ook per zaaktype eenvoudig te zien wie daar welke rechten op heeft.</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 hoe op eenvoudige wijze een autorisatiematrix en andere overzichten vanuit autorisatiebeheer (bijvoorbeeld lijst van gebruikers) kunnen worden gegenereerd.</p> <p>D. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory.</p>

4.3 Doorontwikkeling en exitstrategie

81	EIS	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.
82	EIS	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.
20	WENS	<p>Gemeente Terneuzen vindt het belangrijk om inspraak te hebben op de doorontwikkeling en wordt graag proactief ondersteund bij de doorontwikkeling van haar bedrijfsprocessen. Zo wordt de gemeente graag meerdere malen per jaar actief betrokken bij bijvoorbeeld gebruikersgroepen en gebruikersdagen. Daarnaast is er een voorkeur voor de aanwezigheid van een transparant online platform voor bijvoorbeeld meldingen, contacten en doorontwikkeling vanuit andere organisaties die gebruikmaken van de Oplossing.</p> <p>Gemeente Terneuzen vindt het belangrijk dat er inzicht is in de releasemomenten zodat er zo goed mogelijk op geanticipeerd kan worden.</p> <p>Na afloop van de contractduur verwacht Gemeente Terneuzen van de Opdrachtnemer dat zij meewerkt aan een probleemloze overdracht van informatie naar een nieuwe Oplossing. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden.</p> <p>A. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer de gemeente betreft bij de doorontwikkeling van de Oplossing. Ga hierbij in op contactmogelijkheden, online platforms en overige ondersteuning.</p> <p>B. Geef aan hoe wordt omgegaan met planning van releasemomenten en de communicatie richting de Opdrachtgever.</p> <p>C. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer zorg draagt voor de overdracht van de gegevens en instellingen/inrichting uit de Oplossing in geval van de overstap van de Opdrachtgever naar een nieuwe Opdrachtnemer binnen drie maanden voor het einde van het contract. Neem in deze beschrijving zowel techniek als organisatie (bijv. het betrekken van DIV-medewerkers) mee.</p> <p>D. Ga hierbij specifiek in op de aanpak en de kosten voor de beschreven uitwerking.</p>

4.4 SLA

83	EIS	In de SLA neemt de Opdrachtnemer details op over de scheiding van programmatuur en data. Ook wordt inzicht verschafte waar de originelen en de backup van het datacenter opgeslagen zijn. Tenslotte geeft de Opdrachtnemer inzicht in de failover faciliteit. Minimaal 1x per jaar voert Gemeente Terneuzen een audit uit zodat aangetoond wordt dat deze voorzieningen volgens afspraak functioneren.
----	-----	--

84	EIS	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																				
85	EIS	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.</p>																				
86	EIS	<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> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</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>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td> <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>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</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> <tr> <td>4</td> <td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Antwoord binnen 1 week</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> <p>Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een bonus/malus regeling in werking.</p>	Categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing binnen	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
Categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing binnen																			
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																			
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																			
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																			
4	Gebruikers / beheerdersvraag.	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																			

		Categorie	Omschrijving	Boete bij aantal	Boete
		1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten
		2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten
		<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>			
87	EIS	<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 releasementen worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.</p> <p>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>			