

1. Functionele eisen

Eisen t.a.v. opstellen offerte en demo, volgens bijgevoegde procesontwerp (zie bijlage 1 in dit PvE)		
Dit betekent:		
Componenten		
E1	De oplossing zoals gevraagd betreft een Zaaksysteem systeem, bestaande uit de volgende componenten uit de gemma softwarecatalogus: - Documentregistratiecomponent; - Zaaktypecatalogus component; - Zaakregistratie component; - Zaakafhandel component; - BPM-engine component. Een overzicht van alle referentiecomponenten is online te vinden op: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_alle_referentiecomponenten	Eis
Zaken		
E2	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform alle archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearcheeerd. 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 (collectief) aan te passen.	Eis
E3	De laatste status door de behandelaar kan in de oplossing pas worden gezet als: • het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; • én bij de laatste status behorende checklist met controlevragen is 'afgevinkt'; • en de verplichte documenttypen zijn toegevoegd. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd. • Na het sluiten van de zaak dient deze zaak in de werkvoorraad van DIV in Corsa beschikbaar moeten komen.	Eis
E4	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.	Eis
E5	De oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit Microsoft Outlook e-mails te registreren bij de bijhorende (of een nieuwe) zaak, hierbij blijft de relatie van de bijlagen met de mail behouden. Eventuele nieuwe betrokkenen of anderzijds relevante relaties zijn meteen aan de zaak te koppelen. Tevens is het mogelijk om de bijlagen als losse documenten te registreren in het originele bestandsformaat.	Eis
E6	De oplossing maakt multitasking mogelijk. De eindgebruiker kan meerdere dossiers, zaken, documenten, projecten, e.d. tegelijkertijd raadplegen en/of bewerken. Hiertoe is het mogelijk om meerdere zaken te openen binnen hetzelfde scherm of tabbladen.	Eis
E7	Het moet mogelijk zijn om generieke opmerkingen aan de gebruiker te tonen/genereren (notificatie) op zaak- en activiteitsniveau. Notificaties kunnen ook buiten de oplossing plaatsvinden bijvoorbeeld door email.	Eis

E8	Het resultaat van de ene zaak kan digitaal en geautomatiseerd een nieuwe zaak triggeren, dit kan automatisch gebeuren of op basis van notificatie. Deze nieuwe zaak wordt automatisch aan de andere gerelateerd. De oplossing biedt hoofd-, deel- en vervolgzaken of soortgelijke indeling.	Eis
E9	In de oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt.	Eis
E10	Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.	Eis
E11	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.	Eis
E12	De oplossing biedt de functionaliteit om gegevens en metadata geautomatiseerd te aggregeren of over te erven.	Eis
E13	Het is mogelijk om zaken te koppelen op basis van de gebruikelijke identifiers, zoals bsn, geboortedatum, naam, adres, kvk nr, handelsregisternr, postbus adres. De gemeente Stein heeft als grensgemeente met België vaak te maken met aanvragen van buitenlandse bedrijven of personen, hiervoor is het niet mogelijk om te zoeken op bijv. BSN of postcode. Om dit probleem te ondervangen wil de gemeente aanpassingen kunnen maken op de meta-data van de identifiers.	
E14	De gemeente Stein wil zelf de mogelijkheid hebben om te bepalen hoe een zaakdossier is opgebouwd, bijv. door middel van het gebruik van tabs of labels.	
W1	Indien vanuit de oplossing informatieobjecten met elkaar gerelateerd worden, moet dit een event triggeren richting de gemeentelijke ESB. Deze trigger kan de gemeentelijke ESB gebruiken om in andere TSA's waar deze informatieobjecten zich ook bevinden, een identieke relatering kan toepassen (afhankelijk of de TSA's hier technisch ook toe in staat zijn).	Wens
W2	Binnen het ZTC moet het mogelijk zijn om producten te relateren aan een zaaktype. Het is mogelijk om bij aanvang van een zaak, na het selecteren van een zaaktype, een product aan de zaak te relateren. Hierbij kan de gebruiker enkel kiezen uit de producten gerelateerd aan het gekozen zaaktype.	Wens
V1	Geef aan in hoeverre de applicatie en applicaties uit de keten de mogelijkheid hebben om zaken te verdelen/filteren in open (lopende) en (af)gesloten zaken én de mogelijkheid heeft om (af)gesloten zaken te heropenen. Het heropenen van zaken is in principe niet wenselijk, maar blijkt in de praktijk af en toe nodig.	Visie
V2	De gemeente Stein 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. Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op: A. De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen, Geoobjecten en zaakhistorie.	Visie

V3	De gemeente Stein ziet de werkvoorraad in de Oplossing als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt. B. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. C. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren binnen zaken op (combinaties van) metadata van documenten	Visie
V4	De gemeente Stein ziet een documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten. Het liefst blijft de gemeente Stein werken op basis van een integratie met SmartDocuments. 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. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier.	Visie
V5	De gemeente Stein 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. 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. - Microsoft Word; - Microsoft Excel; - Microsoft Outlook; - Lokale netwerkschijf; - Etc. B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen.	Visie
Archivering richting Corsa		
E15	De oplossing garandeert "hard" vernietigen, op basis van ketengericht archiveren geïnitieerd vanuit het RMA, na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata. Deze zijn derhalve niet meer te reconstrueren of op te halen. Indien binnen Corsa de zaak, dossier en bijbehorende documenten worden verwijderd/vernietigd, zal Corsa deze "status-update" door te geven aan de integratielaag op basis van een bericht (zaak verwijderen, document loskoppelen), die het desbetreffende verwijderbericht aflevert bij de TSA / zaaksysteem waarbinnen de zaak oorspronkelijk behandeld is. Afhankelijk of de TSA / zaaksysteem dit verwijderbericht binnen de applicatie kan toepassen, worden de zaak, dossier en bijhorende documenten niet herleidbaar verwijderd.	Eis

	Dus de verwachting van het DMS/RMA – zaakstelsysteem/DMS is enkel dat deze in staat is statusberichten door te geven aan de integratielaag (ZDMS 1.1 ontkoppelen) in geval van verwijdering van documenten/dossiers/zaken. Corsa wordt niet verantwoordelijk gehouden voor de mogelijkheden van de integratielaag of de (on)mogelijkheden van de TSA of deze in staat is de documenten/dossiers/zaken daadwerkelijk te verwijderen.	
E16	De oplossing is geschikt om conform de normen van de NEN-2082 te archiveren en ondersteunt het TMLO.	Eis
E17	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 incl. bijlagen etc.).	Eis
E18	De oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk en raadpleegbaar.	Eis
E19	Bestanden worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearcheveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.	Eis
E20	Documenten die vanuit de behandeling van een zaak of dossier ontstaan worden automatisch gerelateerd aan het zaakdossier en andere informatie objecten, zoals geo.	Eis
E21	Documenten worden enkelvoudig opgeslagen en meervoudig gebruikt.	Eis
E22	Documenten van de meest gangbare bestandsformaten kunnen worden opgeslagen in de oplossing. De meest gangbare bestandsformaten worden bij het raadplegen automatisch geopend in de viewer of in de juiste brontoepassing bij het bewerken van bestanden. Tot gangbare bestandsformaten verstaat de gemeente Stein minimaal Microsoft Office bestanden, ODF-bestanden, PDF- en PDF/A bestanden, Image en vectorformats (PNG, JPG, GIF, SVG), Autocadbestanden (DWG, Shape), geluids- en videobestanden.	Eis
E23	De oplossing biedt de functionaliteit om documenten en e-mails geautomatiseerd of handmatig te converteren naar het bestandstype PDF-A-1a, de eventuele kosten hiervoor dienen meegenomen worden in de offerte.	Eis
E24	Gebruikers worden binnen een zaak of dossier alleen geconfronteerd met documenttypen en sjablonen die gerelateerd zijn aan het corresponderende zaak- of dossiertype. Overige documenttypen en sjablonen zijn daarvan uitgesloten.	Eis
E25	Het is mogelijk om informatieobjecten binnen de oplossing onderling te relateren.	Eis
E26	Met de oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheveerd bij de afgesloten zaak.	Eis
Zoeken		
E27	De oplossing biedt de functionaliteit om lijsten en zoekresultaten per gegevens- veld/kolom te sorteren, filteren en exporteren (csv).	Eis
E28	De oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de oplossing gezocht kan worden.	Eis
E29	De oplossing beschikt over een uitgebreide zoekfunctie, tenminste met, maar niet limitatief aan; - Alle metadata van zaken - Alle metadata van documenten	Eis

	- Alle metadata van objecten gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak - Fulltext search (eveneens binnen documenten). - Bronapplicatie Dit is inclusief zelf aangemaakte velden.	
E30	Het moet mogelijk zijn te zoeken/filteren op een deel van het woord of een zin (resultaten gesorteerd op relevantie). Dit geldt ook voor ongestructureerd zoeken.	Eis
Samenwerken		
E31	De oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten binnen de oplossing, zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing). Indien een document uitgecheckt is in het zaakstelsel, dient dit ook doorgegeven te worden aan Corsa via zaak- en documentservices.	Eis
E32	Iedere gebruiker heeft een werkvoorraad. Verzamelwerkvoorraden voor bijvoorbeeld de medewerkers van een team, rol etc. zijn in te richten.	Eis
E33	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.	Eis
E34	In de oplossing is het, in aanvulling op de check-in en check-out functionaliteit, mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)).	Eis
V6	De gemeente Stein ziet de oplossing als samenwerkingsomgeving voor de gehele organisatie. Iedere afdeling binnen de gemeente heeft zijn eigen TSA. Niet alle medewerkers hebben toegang tot de TSA van een andere afdeling. Alle medewerkers krijgen wel toegang tot het zaakstelsel, voor het aanmaken van zaken, maar ook organisatie breed ontsluiten van zaken. Alle TSA's slaan zaakgegevens op in het zakenmagazijn. De gemeente Stein wenst vanuit dat oogpunt de mogelijkheid om binnen behandelstappen van zaken, die aangemaakt zijn in een andere TSA, activiteiten uit te zetten voor een collega van een andere afdeling. A. Beschrijf de manier waarop deze werkwijze gehanteerd wordt binnen de oplossing (DEMO - uitzetten van een taak binnen een behandelstap, naar een andere medewerker) B. Beschrijf of het mogelijk is om deze wijziging in de zaak ook doorgegeven kan worden aan de TSA die de zaak geïnitieerd heeft.	Visie
Vertrouwelijkheid		
E35	In de oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype, per zaak, per documenttype en per document aan te geven dat deze vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of groep toegankelijk is.	Eis
E36	In de oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.	Eis
W3	De oplossing is in staat om in de toekomst middels een plug-in documenten te laten anonimiseren door een derde partij. Het geanonimiseerde document zal opgeslagen worden als een apart archiefdocument.	Wens
Gebruikersgemak		
E37	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de oplossing een acceptabele performance voor circa 150 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 95% van de gevallen de	Eis

	resultaten van tenminste de volgende handelingen in de oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 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. 11. Het tonen van een document. In geval van een geschil zal Opdrachtgever moeten kunnen aantonen dat de interne bandbreedte voldoende is.	
E38	De oplossing biedt functionaliteit waarmee openstaande schermen (bijv. van een zaak, betrokken persoon of instantie) aan elkaar gekoppeld kan worden.	Eis
E39	De oplossing heeft de mogelijkheid om via een synchrone real time koppeling met SmartDocuments een word bestand aangemaakt vanuit het zaakstelsel real time van meta data te kunnen voorzien.	Eis
Geo-component		
E40	De oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS zaken als kaartlaag aan te bieden aan NedGlobe van NedGraphics.	Eis
V7	De gemeente Stein ziet objectregistratie (Geo, NHR, KVK, Niet Authentieke Objecten, etc.) als een kans om organisatiebreed betere stuurinformatie te krijgen. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken, beheren, relateren en ontsluiten van informatie op basis van objectregistraties. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om (geo- & niet authentieke-)objecten te koppelen aan zaken, zakendossiers en hoe deze worden gepresenteerd. C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding. E. Geef de mogelijkheden aan tot integratie op basis met NedGlobe (NedGraphics) F. Geef de mogelijkheden om relaties tussen objecten en zaakinformatie te ontsluiten via aparte (BI) tooling	Visie
ZaakTypeCatalogus		
E41	In de ZTC moet versiebeheer mogelijk zijn op zaaktypeniveau, statutype en resultaattype.	Eis
E42	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: • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben;	Eis
E43	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.	Eis

E44	De oplossing voorziet in het vastleggen, verwerken en beheren van de geldende informatieobjecten en bijbehorende metadatering in een Zaaktypecatalogus (ZTC).	Eis
E45	Het zaakstelsel is in staat om gegevens uit de i-Navigator in te lezen en actueel te houden op basis van een koppelvak met de i-Navigator. Dit betreft minimaal de volgende gegevens: • Werkprocessen (zaaktypen) met relevante metadata; • Documenttypen met relevante metadata; • Statustypen met relevante metadata en checklists; • Resultaattypen met o.a. retentie metadata. • Zaaieigenschappen • Producten, gerelateerd aan een zaak.	Eis
E46	De koppeling van de i-Navigator werkt op basis van het periodiek inlezen van XML-export bestanden of via een koppeling via de iNavigator web services component, waarbij deze laatste vorm van koppeling de voorkeur heeft. i-Navigator web-services is gebaseerd op een protocol (P2) dat gebaseerd is op hetzelfde XML-schema als het XML-exportformaat dat gebruikt wordt bij de export-import koppeling. Er wordt momenteel ook een koppelvak ontwikkeld op basis van de onlangs gepubliceerde StUF-ZTC standaard. StUF-ZTC bevat slechts een deel van de gegevens die beschikbaar worden gesteld via het i-Navigator-specifieke P2 protocol.	Eis
E47	Gepubliceerde wijzigingen in de i-Navigator worden alleen doorgevoerd in zaken die gecreëerd zijn na de publicatiedatum van de wijziging. Zaken die eerder zijn gecreëerd behouden de ZTC-gegevens (vorige versie) die geldig waren op het moment van zaakcreatie. Overige wijzigingen of aanvullingen binnen een huidige versie worden direct doorgevoerd in lopende zaken	Eis
E48	Bij het beschikbaar komen van een nieuwe versie van de i-Navigator wordt het koppelvak van het zaakstelsel binnen 6 maanden na de releasedatum aangepast aan het koppelvak van deze nieuwe versie van de i-Navigator. Deze eis geldt zowel voor de koppelingsvariant via import-exportbestanden als voor de koppelingsvariant via web-services.	Eis
E49	Het model-DSP voor gemeenten wordt regelmatig uitgebreid met nieuwe onderdelen (in 2017 AVG verwerkingenregister persoonsgegevens, 2019 PIA's, BIA's). Voor zover deze uitbreidingen relevant zijn voor het zaakstelsel zal het koppelvak worden doorontwikkeld zodat ook deze onderdelen kunnen worden ingelezen en actueel gehouden via de i-Navigator.	Eis
V8	De Gemeente Stein ziet de i-Navigator als de centrale informatiebeheeromgeving om zaaktypen van begin (bijv. webformulier of postintake) tot eind (archivering en stuurinformatie) te definiëren. A. Beschrijf de koppeling tussen de i-Navigator en de Oplossing. B. Beschrijf welke specifieke elementen uit de i-Navigator extra kunnen worden geïmporteerd in de ZTC van de Oplossing. C. Geef specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc..). D. Geef specifiek aan of het mogelijk is dat extra elementen uit de ZTC ook meegegeven kunnen worden op zo'n manier dat deze ook opgeslagen worden in zakenmagazijn.	Visie

Klantcontactcenter: Het klantcontactcentrum van de Gemeente Stein zal het zaaksysteem gebruiken als haar klantcontactstelsel.		
E50	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een zaak.	Eis
E51	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren en exporteren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken.	Eis
E52	De Oplossing biedt alle informatie en data over klanten (burgers en ondernemers), voor zover aanwezig in het zakenmagazijn (360 graden klantbeeld). De gemeente Stein werkt immers met het één bronsysteem principe.	Eis
E53	In het integrale klantbeeld wordt ook een historisch overzicht (18 maanden) van de klantcontacten getoond (360 graden klantbeeld).	Eis
W4	De oplossing ondersteunt de mogelijkheid om fysiek te verzenden brieven, digitaal aan te leveren bij een externe partij, verantwoordelijk voor het fysiek verzenden van de brieven.	Wens
W5	Het is mogelijk om vanuit het zaaksysteem een mailing aan te maken.	Wens
V9	De gemeente Stein zet het zaaksysteem onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken; C. Beschrijf het registreren van contactmomenten; D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijv. doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt); E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken en de PDC.	Visie
V10	De gemeente Stein gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Geef per rol aan welke kanalen er worden gebruikt. A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op verschillende rollen. Leg per rol uit hoe dit werkt. B. Beschrijf daarbij welke handelingen moeten worden uitgevoerd. C. Ga hierbij ook in op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken. D. Beschrijf of en zo ja hoe je vanuit de oplossing een zaak kunt aanmaken in een andere taak specifieke oplossing	Visie

2. Technische en overige eisen

Eisen t.a.v. het systeem		
E54	De hosting van de SAAS-oplossing en de beveiliging van data vindt onder Nederlandse wetgeving plaats. De leverancier biedt binnen de geboden oplossing de mogelijkheid tot testen zonder dat de productiegegevens worden gemuteerd. Er wordt minimaal een gescheiden acceptatie(test-) en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de	Eis

	opdrachtgever te benaderen. Dit mag geen kopie van de productie zijn en bevat geen echte persoonsgegevens. De geboden dienstverlening is zodanig georganiseerd dat gegevens niet door onbevoegde derden kunnen worden ingezien en/of gemanipuleerd.	
E55	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) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering, gezien de noodzaak van werken met Office 365.	Eis
E56	Indien het gebruik van de oplossing op tablets enkel kan verlopen via een app, dan dient de leverancier deze app mee te nemen in de offerte.	Eis
E57	De Gemeente Stein acht de volgende standaarden van belang voor het Zaaksysteem: • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • Het referentiemodel voor Stelsel van Gemeentelijke basisgegevens (RSGB) versie 2.02. • Het referentiemodel Gemeentelijke basisgegevens (RGBZ), versie 1.0	Eis
E58	De totale oplossing moet te allen tijde blijven voldoen aan relevante Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.	Eis
E59	De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.	Eis
E60	De oplossing integreert zowel met Microsoft Office 2019 en Microsoft Office 365.	Eis
Eisen t.a.v. koppelingen		
E61	De oplossing kan door middel van de API standaarden zaakgericht werken geïntegreerd worden.	Eis
E62	De oplossing beschikt over logverslagen bij berichtenverkeer, zodat de gemeente Stein bijvoorbeeld terug kunnen zien wanneer er getracht is om een mutatie door te geven, maar deze niet verwerkt kon worden door een storing of foutieve autorisatie. In de logverslagen worden de aantallen correcte en foutieve verwerkte transacties aangegeven. Applicatiebeheer van gemeente Stein kan de logging inzien en analyseren zonder tussenkomst van de opdrachtnemer. De retentie periode van de logging is minimaal 3 maanden en er is een geautomatiseerde optie voor het downloaden naar een centrale locatie van de gemeente Stein.	Eis
E63	De koppeling moet voldoen aan de landelijke standaarden, zoals aangegeven op het forum Standaardisatie Rijksoverheid (www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden), Hier lichten we de volgende koppelingen in elk geval uit. Deze zijn niet limitatief; • Https en HSTS beveiligde websiteverbinding. TLS versie 1.2 • ODF. Format documentbewerking. Versie 1.2. • OpenAPI Specification. Beschrijven van REST APIs. Versie 3.0. • PDF (NEN-ISO). Formaat documentpublicatie. • SAML. Authenticatie en autorisatie. Versie 2.0. • StUF-BG 3.10 • StUF-ZKN 3.10 of Standaard Zaak- en Documentservices (ZDMS) 1.1.	Eis
E64	Single sign-on ondersteuning wordt geboden. In geval van communicatie met systemen van de gemeente moeten voor Identity Management open standaarden zoals SLDAP, PKI-overheid, TLS 1.2 of hoger, SAML 2.0 gebruikt worden.	Eis

	Verbindingen worden versleuteld met behulp van certificaten. In geval van single sign-on (SSO) functionaliteit moet de oplossing aansluiten op ADFS SAML 2.0.	
E65	De gemeente Stein zet een integratie-laag in voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen op basis van webservices lopen altijd via de integratie laag. De integratie laag bestaat uit (StUF)-orchestratie, een API manager, XML-gateway en digikoppeling.	Eis
E66	De oplossing kan status wijzigingen doorgegeven aan het gemeentelijke integratieplatform.	Eis
V11	De gemeente Stein 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 gemeente Stein groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren. B. Beschrijf de mogelijkheid om de zaak- en documentregistratiecomponent te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen. C. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's / Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.	Visie
Eisen t.a.v. opleidingen		
E67	Leverancier draagt zorg voor een uitgebreide Nederlandstalige werkplek (gebruikers) instructie (in-company). De beheerders en gebruikers krijgen een instructie over de volledige werking van en functies van de oplossing. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor een uitbereide Nederlandstalige softwaretraining voor beheer, configuratie en overige gevraagde software. Het betreft twee soorten trainingen. Een gericht op het beheer (de aangeboden oplossing zelf en gebruik van de beheerapplicatie) en een gericht op de configuratie en inrichting. Het gaat hierbij om 170 gebruikers en vier beheerders.	Eis
E68	Leverancier zorgt voor een ondersteunende helpfunctie, in het Nederlands, in de vorm van een E-learning instrument voor uitleg over het gebruik en werking van functies van de oplossing.	Eis
Eisen t.a.v. beheer en onderhoud		
E69	De oplossing wordt als SAAS-oplossing geleverd, de opdrachtnemer voert het volledige (technische)onderhoud uit. Het onderhoud is onderdeel van het contract en wordt door de leverancier gegarandeerd voor de duur van het contract, inclusief verlengingen.	Eis
E70	De oplossing is voor de gebruikers 7 dagen per week beschikbaar tussen 07.00 en 23.00 uur. De beschikbaarheid voor de gebruiker is 99,5%, exclusief vooraf aangekondigde werkzaamheden die de productie niet ernstig verstoren. De leverancier levert éénmaal per kwartaal een rapportage over de beschikbaarheid aan.	Eis
E71	De servicedesk c.q. customer portal is het centrale punt voor het melden van problemen en incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen, geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan en is in het Nederlands.	Eis
V1 2	Bij het afnemen van SaaS diensten zal er altijd een deel van de beheertaken overgedragen worden aan de leverancier. Een deel zal (mogelijk) behouden	Visie

	worden door de gemeente Stein. Waar legt u als leverancier de knip? Welke taken mogen wij verwachten dat de opdrachtnemer op zich neemt en welke taken blijven er bij de beheerders van de gemeente Stein liggen?	
Eisen t.a.v. rapportages		
E72	De opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf rapportages vanuit de oplossing creëren. De oplossing heeft functionaliteiten om met query's lijsten en selecties samen te stellen en gegevens hieruit te rapporteren naar toegewezen gebruikers. Query's, lijsten en rapportages kunnen als standaard of favoriet worden opgeslagen voor hergebruik. Gegenereerde rapportages kunnen in de standaard pakketten voor kantoorautomatisering verder worden bewerkt.	Eis
E73	De leverancier zorgt ervoor dat de opdrachtgever structureel de data uit de oplossing kan gebruiken in haar nog te kiezen BI-tool. Dit mag via een datadump.	Eis
V13	De gemeente Stein wil het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. 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. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses). D. Geef aan welke externe tooling gebruikt kan worden voor het maken van maatwerk rapportages	Visie
Eisen t.a.v. autorisaties		
E74	De aangeboden oplossing beschikt over een systeem voor identiteit- en toegangsbeheer waarmee informatie eigenaren deze kunnen afschermen voor onbevoegde toegang.	Eis
E75	De aangeboden oplossing dient de mogelijkheid hebben om autorisatiematrix te exporteren, bijv via een csv, ten behoeve van interne verantwoording.	
E76	De aangeboden oplossing toont alleen die functies op het beeldscherm (in de menustructuur) die aan de betreffende gebruiker zijn toegekend (niet te benutten functies zijn dus ook niet zichtbaar).	Eis
E77	De aangeboden oplossing moet voorzieningen hebben om toegang, gebruikers en gebruiksrechten te beheren.	Eis
E78	Autorisatiebeheer ligt bij de functioneel beheerder.	Eis
E79	De oplossing biedt een duidelijk overzicht van de autorisatie en daaraan gekoppelde rechten, zowel op groeps- als medewerkerniveau.	Eis
E80	De oplossing biedt de mogelijkheid om te autoriseren op basis van zelf samengestelde autorisatie groepen en vertrouwelijkheidsgroepen.	Eis
E81	De aangeboden oplossing maakt gebruik van sterke authenticatie en ingericht logging, m.a.w. registreer het verkrijgen van autorisatie en het gebruik van functionaliteit onweerlegbaar.	Eis
E82	Bij het definiëren van autorisaties wordt onderscheid gemaakt in creatie-, raadpleeg-, mutatie- en verwijderrechten (CRUD) en autorisaties op onderdelen en gebruikers van de oplossing via gebruikersprofielen.	Eis
E83	De oplossing biedt de mogelijkheid om rollen te definiëren die aan gebruikers worden toegekend. Via deze rollen worden de autorisaties op processen bepaald. Deze rollen dienen door gemeente Stein zelf gedefinieerd te kunnen worden.	Eis

E84	De oplossing biedt de mogelijkheid om vertrouwelijkheidscategorieën in te richten. Toegang tot functies en schermen is gekoppeld aan een rol. Gebruikers worden aan 1 of meerdere rollen gekoppeld. Op rol-niveau kan per vertrouwelijkheidscategorie de standaard autorisatie ingericht worden per proces (RBAC).	Eis
V14	De gemeente Stein hecht waarde aan het flexibel inrichten van de autorisatiematrix op basis van rollen. A. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. B. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory. C. Beschrijf hoe de Oplossing dit realiseert D. Beschrijf de mogelijkheden om op individueel dossier, documentniveau deze te overrulen (denk aan specifieke geheime documenten binnen een dossier).	Visie
Eisen t.a.v. data		
E85	De gemeente bezit het auteursrecht en eigendom van de gegevens en de daaraan toegevoegde metadata, zonder uitzonderingen.	Eis
E86	De leverancier draagt zorg voor een volledig en actueel documentatiepakket van de aangeboden oplossing.	Eis
E87	De handleiding dient Nederlandstalig (behalve Engelse termen) te zijn. Van de te leveren oplossing moeten installatie-, beheerders- en gebruikershandleidingen digitaal aangeleverd worden. In de handleidingen moeten alle werkwijzen en handelingen zo beschreven zijn dat alle beheerders en gebruikers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Voeg een voorbeeld toe van documentatie die bij een soortgelijke opdracht is opgeleverd en welke qua indeling overeenkomt met de in het kader van deze aanbesteding op te leveren documentatie.	Eis
E88	Opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Eventuele hosting vindt niet plaats bij een organisatie gevestigd in de Verenigde Staten i.v.m. de USA Patriot Act. De richtlijnen van de European Data Protection Board (EDPB) zijn van toepassing.	Eis
E89	De leverancier garandeert back up - en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een ramp de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur is.	Eis
E90	De oplossing moet kunnen omgaan met diakrieten.	Eis
Eisen t.a.v. implementatie		
E91	De leverancier is in staat om binnen een maand na definitieve gunning van de opdracht de implementatie (gemeente-breed) te starten.	Eis
E92	Bij aanvang van de implementatie levert de leverancier een projectplan, een conversieplan (indien er sprake is van een nieuw Zaaksysteem) en een opleidingsplan op met als doel de PreProductie te kunnen uitvoeren. Aanpassingen die het gevolg zijn van de omstandigheid dat het concept-implementatieplan niet beantwoordt aan de eisen van de Overeenkomst of aan de eisen die uit hoofde van professionaliteit daaraan gesteld mogen worden zijn voor rekening van Opdrachtnemer, evenals de uit die aanpassingen voortvloeiende kosten. Indien tijdens de validatie blijkt dat het concept-implementatieplan aanpassingen behoeft treden Partijen met elkaar in overleg over die aanpassingen. Indien het concept-implementatieplan geen aanpassingen behoeft stelt Opdrachtgever dit plan vast en geldt dit tussen Partijen als het Implementatieplan.	Eis

E93	De implementatie en inrichting betreffen alle aspecten van het offertetraject en vindt plaats in nauw overleg met de opdrachtgever. De definitieve inrichting vindt plaats na goedkeuring van Opdrachtgever.	Eis
E94	De leverancier leidt tijdens de implementatie alle gebruikers en beheerders van de oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het functioneel beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden en gebruikers zelfstandig met de oplossing kunnen werken.	Eis
Eisen t.a.v. Acceptatie productie-omgeving		
E95	Voor definitieve opdrachtverstrekking tot dienstverlening (Overeenkomst) stelt Inschrijver samen met Opdrachtgever een Acceptatieplan op. Met dit acceptatieplan toetsen partijen of de inschrijving en geboden oplossing voldoen aan alle eisen in dit PVE. Inschrijver gaat akkoord met het gezamenlijk na implementatie uitvoeren van dit acceptatieplan, met als doel conform PVE en userstories de producten en diensten op te leveren. Inschrijver zal gelijktijdig met de opdrachtverstrekking (Overeenkomst) een Acceptatieplan aan Opdrachtgever ter goedkeuring aanbieden.	Eis
E96	De implementatiefase wordt afgesloten met een beoordeling van de functionele en non-functionele requirements in de productiesituatie. Voorbeelden van deze laatste zijn: performance, benodigde inzet voor het uitvoeren van functioneel als ook technisch beheer. Dit is een formeel knock-out criterium. Na een negatief oordeel dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de gehele decommissioning van de oplossing, haar directe koppelingen en de data.	Eis
Eisen t.a.v. overdracht gegevens / data bij beëindiging van de overeenkomst		
E97	De leverancier beschikt over een expliciete exit-strategie, waarin minimaal het volgende beschreven is: bij faillissement, overname of ontbinding van het bedrijf van de leverancier of kritische ketenpartners van de leverancier dient te zijn vastgesteld op welke wijze de dienstverlening blijvend kan worden gewaarborgd (ESCROW, verzekeringen, overdracht bij ketenpartners).	Eis
E98	Op het moment dat de overeenkomst tussen partijen wordt beëindigd dient u alle in het systeem opgesloten data binnen één week na beëindiging van de overeenkomst kosteloos aan te leveren aan de gemeente in twee soorten bestanden t.b.v. een conversie naar een nieuw systeem: - Een logische dump in XML van alle primaire data. - Een database dump met daarbij alle technische kenmerken benoemd (type database, versie, benodigde DBMS, etc). Met tenslotte een volledige aanlevering van het database model (ERD). Na beëindiging van het contract of op verzoek van de gemeente worden gegevens door de leverancier vernietigd.	Eis
Eisen t.a.v. Privacy en informatiebeveiliging		
E99	Verwerkersrelatie Voor zover leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor opdrachtgever verwerkt, wordt leverancier als verwerker in de zin van de EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt. De overeenkomst wordt door partijen aangemerkt als overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG. Er dient een verwerkersovereenkomst met de gemeente te worden getekend, die op basis van de VNG normen is vastgesteld. Leverancier verklaart zich bereid een separate verwerkersovereenkomst (bijlage 5) af te sluiten met opdrachtgever met daarin opgenomen aanvullende of	Eis

	afwijkende afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens. De betreffende verwerkersovereenkomst, die is bijgevoegd, prevaleert op hetgeen in de onderhavige voorwaarden is bepaald.	
E100	Verwerking persoonsgegevens Leverancier is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enige wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de overeenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Leverancier verwerkt persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, de instructies van opdrachtgever alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van opdrachtgever. Leverancier verwerkt persoonsgegevens louter binnen Nederland. Alle persoonsgegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt.	Eis
E101	Informatiebeveiliging - Leverancier 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 leverancier. - Leverancier accepteert de voorwaarden uit de GIBIT 2020 (zie bijlage 6) en de gemeentelijke kwaliteitsnormen. - Leverancier 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.	Eis
E102	Leverancier geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever. Eventuele gevolgschade voortkomende uit aanwijsbare fouten van de oplossing / leverancier worden te lasten gelegd bij de leverende partij.	Eis
E103	De aangeboden oplossing voldoet aan de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties' zoals gepubliceerd door het NCSC.	Eis
E104	Indien de oplossing gebruik wil maken van de mailserver van de gemeente Stein zal er gebruik worden gemaakt van de SMTP mailrelay server van de gemeente Stein. Gemeente Stein volgt het advies van NCSC en IBD om SPF records (zogenaamde 'include') niet toe te staan of zeer te beperken tot alleen "noodzakelijk" bij betrouwbare partners die technisch niet kunnen aansluiten bij bovenstaande eis. Hierbij bepaalt gemeente Stein de vorm en inhoud van het SPF record.	Eis
E105	De leverancier verzorgt vulnerability management voor de aangeboden oplossing.	Eis
E106	De leverancier verzorgt patch-management voor de aangeboden oplossing.	Eis
E107	Toegang tot een user-id wordt geblokkeerd na nader in te stellen foutieve inlogpogingen.	Eis
E108	Normenstelsel Inschrijver dient aan te geven op basis van welk normenstelsel de gegevensbescherming plaatsvindt. Er dient een keuze gemaakt te worden uit A, B of C.	Eis

	De gegevensbescherming vindt plaats volgens: A. Algemeen erkende normen, namelijk: ----- ----- (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510 bij zorgverleners, NEN/ISO 27001, PCI/DSS). B. De gegevensbescherming vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm NL zoals bijvoorbeeld de BIO, namelijk: ----- ----- C. Anders, namelijk. ----- -----	
E109	Aantonen hoe aan het normenstelsel wordt voldaan Inschrijver dient de toereikendheid van de gegevensbescherming, zoals opgegeven in voorgaande eis, aan te tonen door één van de volgende certificeringen en eventueel bijbehorende verklaring van toepasselijkheid. Er dient een keuze gemaakt te worden uit A, B of C. A. Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II); B. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA; C. Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen, zoals hieronder beschreven (*) ----- (*) Indien leverancier gegevensbescherming wil aantonen met eigen controles of eigen mededelingen dan kan er een toets plaatsvinden aan de hand van de vragenlijst "Gegevensbeschermingseisen externe dienstverlening" welke de gemeente Stein hanteert en voor een groot deel is gebaseerd op de maatregelen uit de BIO/ISO27002.	Eis
E110	Jaarlijks verantwoording Gegevensbescherming De toepassing wordt jaarlijks getoetst op de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De inschrijver dient daar jaarlijks zijn medewerking aan te verlenen door vragen te beantwoorden en daar waar nodig bewijs, kosteloos, voor aan te leveren.	Eis
E111	Logging De oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail van gebruikers en beheerders met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die mede nodig is om de verwerking (conform definitie art. 4 sub 2 AVG) te herleiden tot een gebruiker; gebruikte applicatie; de handeling (denk minimaal aan raadplegen, creëren, toevoegen, wijzigingen, verwijderen, archiveren en vernietigen); een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. De audit-trail blijft bewaard zolang de zaak niet definitief is vernietigd. 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. Dit conform de relevante eisen t.a.v. logging vanuit de BIO, AVG en/of BRP.	Eis

