

Programma van eisen en wensen

In dit document vindt u het programma van eisen en wensen. De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet voldoen aan deze eisen kan uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure tot gevolg hebben.

De wensen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend. In totaal wegen alle wensen voor 50% mee. Per wens staat er aangegeven welke weging hierbij hoort. In dit document wordt af en toe verwezen naar de [Gemeentelijke Applicatiearchitectuur Omgevingswet uit GEMMA](#). Deze eisen en wensen zijn aangegeven door bijvoorbeeld (VTH010) of (VTH076).

1. Vergunningverlening

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E1	De Oplossing ondersteunt de uitvoering van de belangrijkste processen rondom Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving voor alle wet- en regelgeving op het gebied van de fysieke leefomgeving, bijzondere wetten zoals drank- en horeca en APV. Daarnaast ondersteunt De Oplossing de wet -en regelgeving van de Omgevingswet.		
E2	De Oplossing bevat standaardprocessen die zijn ingericht op basis van 'best practices'. Het is mogelijk om diverse processen aan te kunnen passen op de 'Waalwijkse' situatie. De stappen kunnen per zaaktype en per product ingericht worden.		
E3	Binnen de processen is het minimaal mogelijk: <ul style="list-style-type: none"> • Toetsen uit te voeren Het betreft een algemene checklist voor toetsen (voldoet wel/ voldoet niet) (ontvankelijkheid- Bouwbesluit, welstand, bestemmingsplan), specifiekere uitwerking van checklisten is wens • Adviezen uit te zetten naar interne collega's en externe organisaties (bijv. omgevingsdienst / brandweer) • Beslistermijn van een proces te verlengen en op te schorten zelfs meerdere keren. De Oplossing moet de beslistermijn kunnen (her)berekenen of moet eenvoudig zelf te muteren zijn, dus ook met terugwerkende kracht • Termijn bewaking per proces/ zaaktypen • Een beschikking op te stellen • Alle soorten brieven/ documenten kunnen genereren met MS Office 		
E4	Binnen De Oplossing moet het mogelijk zijn om op een eenvoudige manier zaken te verdelen naar een behandelaar. Daarnaast dient er inzicht te zijn in de werkvoorraad van de betreffende behandelaars.		
E5	De medewerker is flexibel in het gebruik van stappen binnen de software. Het scenario kan voorkomen dat alle stappen worden afgehandeld in De Oplossing. Een medewerker moet flexibel kunnen handelen binnen elke fase van een proces.		
E6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om lopende zaken naar andere behandelaars te verdelen.		
E7	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de beslistermijn van een zaak op te schorten (VTH0076) of de termijn van de procedure te verlengen (VTH0078). De relevante termijnen worden automatisch aangepast. De medewerker mag niet beperkt worden in het aantal keren dat een proces kan worden opgeschort.		

E8	Aan zaken moet een vertrouwelijkheid meegegeven kunnen worden. In te richten per zaaktype en/of product. (denk aan Bibob)		
E9	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor het overstappen van een reguliere naar een uitgebreide aanvraag voor een omgevingsvergunning of andersom.		
E10	Ondersteuners van het proces moeten een notificatie (bijv email) van De Oplossing ontvangen als een taak (bijv. adviesvraag) klaar staat. Of als er aanvullende stukken of wijzigingen zijn binnengekomen.		
E11	De Oplossing moet een koppeling hebben met vastgestelde adressen. De Oplossing moet werken met een vastgestelde schrijfwijze van de straatnamen. Hierdoor wordt voorkomen dat straatnamen verkeerd worden getypte en dit bevordert de vindbaarheid van dossiers in de toekomst. Daarnaast moet er een veld zijn waar een locatie omschrijving kan worden vermeld voor aanvragen waar nog geen straatnaam is vastgesteld. Later moet het veld straatnaam muteerbaar zijn als uiteindelijk wel de straatnaam is vastgesteld door de Raad bij bijvoorbeeld nieuwe woonwijken of nieuwe industrieterreinen e.d..		
E12	De Oplossing heeft vrije velden beschikbaar voor bijv. een projectnummer of naam.		
E13	De Oplossing moet een export (op basis van het format van het CBS) kunnen maken t.b.v. het CBS van verleende vergunningen met bouwkosten van €50.000 en hoger. Eventueel kan het versturen van dit overzicht geautomatiseerd plaatsvinden		
E14	De Oplossing moet kunnen rekenen met fatale datums, ook als de aanvraag (meerdere) keren is opgeschort of de beslistermijn daarvan is verlengd. In verband met termijnbewaking.		
E15	De status van een zaak is eenvoudig zichtbaar om de status te volgen en op te sturen.		
E16	Het moet mogelijk zijn een digitale handtekening te zetten vanuit de meegeleverde sjablonengenerator. Documenten moeten definitief kunnen worden gemaakt en hiervan moet de metadata worden vastgelegd volgens de archiefwet zodat vastligt welke documenten op welk moment is uitgereikt/ vastgesteld e.d.		
E17	Het moet duidelijk zijn welke documenten (gewaarmerkte stukken) allemaal onderdeel uitmaken van een vergunning. Het moet voor de eindgebruiker mogelijk zijn de documentnamen aan te kunnen passen.		
W1 (1,5%)	Via website van de gemeente kunnen aanvragen digitaal worden ingediend. De Oplossing moet ook deze aanvragen automatisch kunnen starten / registreren. Bijvoorbeeld APV, bijzondere wetten en conceptaanvragen. Beschrijf hoe de Oplossing deze werkwijze kan ondersteunen.		
W2 (12,5%)	Documenten nemen een belangrijke plaats in binnen het VTH-domein. Veel van de dagelijkse werkzaamheden hebben betrekking op documentcreatie. De opdrachtgever hecht veel waarde aan het automatiseren van het genereren van documenten uit het oogpunt van efficiency en kwaliteit (voorkomen van fouten). Gebruiksgemak voor gebruiker en beheerder is hierbij van groot belang. Voor het genereren van documenten wil de Opdrachtgever gebruik maken van een meegeleverde documentgenerator. Deze documentgenerator maakt bij voorkeur gebruik van standaard sjablonen en standaard tekstblokken, waarbij diverse proces- en zaakgegevens uit de Oplossing gebruikt kunnen worden. Beschrijf kort: A. Welke stappen een gebruiker moet doorlopen om een document te creëren met behulp van de documentgenerator. B. Hoe een medewerker (beheerder) van de Opdrachtgever zelf nieuwe standaarddocumenten kan inrichten met behulp van de beschikbare sjablonen en tekstblokken, gebruikmakend van de gegevens uit de Oplossing.		

	<p>C. Hoe deze documenten interacteren met de kantoorautomatisering van MS Office, bijvoorbeeld om deze als bijlage te verzenden per mail. Ook in bulk.</p> <p>D. Hoe deze documenten makkelijk terug te vinden zijn en te delen zijn met interne/externe adviseurs.</p> <p>E. Hoe een behandelaar in kennis gesteld wordt wanneer er een document aan zijn wordt toegevoegd. Bijvoorbeeld door de indiener.</p> <p>F. Hoe een vergunningverlener eenvoudig alle bij een vergunning behorende documenten (gewaarmerkte stukken) kan opzoeken.</p>		
--	---	--	--

2. Handhaving en toezicht

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E18	De Oplossing ondersteunt de handhavingsprocessen van de gemeente door o.a. toezicht zaken aan te maken –in bulk- en klaar te zetten voor het inplannen en uitvoering (jaarplanning).		
E19	Het is mogelijk (handhavings-) controles in te voeren. Het is mogelijk (handhavings-) projecten aan te maken.		
E20	Een chronologisch overzicht met aan te passen termijnen is beschikbaar van alle lopende handhavingszaken / projecten.		
E21	Het is mogelijk rapportages te genereren (werkvoorraad totaal en per medewerker, totale controles, afgehandelde (handhavings-) projecten per medewerker,)		
E22	Deze applicatie en de module (of app) voor mobiele toezicht zijn aan elkaar gekoppeld. Gegevens (documenten en zaakinformatie) van beide applicatie worden automatisch gesynchroniseerd. Met de optie dat de documenten ook enkel handmatig geselecteerd en gesynchroniseerd kunnen worden		
E23	De applicatie bevat minimaal de volgende zaakvelden (type controle, bevindingen, eigenaar, locatie, constatering)		
E24	De behandelaar heeft een integraal beeld van vergunningen en handhavingsacties per locatie.		
E25	De applicatie toont de status en termijnen van een (handhavings-) project. Dit is voor de behandelaar en ook op het niveau van zaakverdelers en coördinator / teammanager.		
E26	Het is mogelijk eenvoudig zaken te verdelen of te herverdelen, het aantal handelingen is beperkt.		
E27	Automatisch genereren van inspectieprojecten op basis van een vergunning of melding (binnen de eerder genoemde domeinen)		
E28	Signaleringsfunctionaliteiten op basis van status van een actie / project / verzoek om handhaving.		
E29	Het is mogelijk adviezen uit te zetten naar andere teams of externe organisaties en deze in een overzicht met termijnen terug te zien.		

3. Mobiel toezicht

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E30	De toepassing is geschikt voor een mobiel apparaat (Apple OS of Android OS).		

E31	De toepassing is geschikt voor handhavingswerkzaamheden binnen de domeinen bouw, woon, milieu, APV en brandveiligheid.		
E32	De toepassing heeft geen internet nodig om te functioneren. Offline moeten ook een aantal werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.		
E33	De toepassing ondersteunt (opent) de meest gangbare formaten van documenten (PDF, E-mail, Excel, Word). (de voorkeursbestandformaten van het Nationaal Archief).		
E34	Het moet mogelijk zijn aantekeningen te maken op de documenten vanuit de toepassing en deze automatisch opslaat.		
E35	De toepassing heeft een digitale checklist. De toepassing bevat vooraf gedefinieerde controlepunten binnen eerder genoemde domeinen.		
E36	De digitale checklist is aanpasbaar aan de processen / het toezicht protocol van de gemeente Waalwijk.		
E37	Het is mogelijk constatering vast te leggen met zo min mogelijk handelingen.		
E38	Het moet mogelijk zijn omvangrijke bestanden (minimaal 20 MB) te openen vanaf de mobiele applicatie.		
E39	Raadplegen van wetteksten (bij gebruik checklist) is mogelijk vanuit de mobiele toepassing.		
E40	Een overzicht is beschikbaar van alle lopende handhavingszaken / projecten op de locatie.		
E41	Een kaart van Waalwijk is beschikbaar binnen de mobiele oplossing met vergunningen, zodat het eventueel mogelijk is aanvullende handhavingswerkzaamheden op locatie uit te voeren.		
E42	Met de toepassing is het mogelijk foto's maken en te koppelen als een document behorende bij de zaak / het project bij het uitvoeren van mobiel toezicht.		
W3 (4%)	<p>Een onderdeel van de Oplossing zijn het ondersteunen van toezicht- en handhavingstaken. Beschrijf kort:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Hoe deze taken buiten in het veld uitgevoerd kunnen worden met behulp van de Oplossing. B. Wat de visie is van de Opdrachtnemer mbt het overzetten van lopende handhavingszaken van de oude naar de nieuwe Oplossing. C. Wat de visie is van de Opdrachtnemer mbt het overzetten van historische handhavingszaken van de oude naar de nieuwe Oplossing. D. Hoe de Opdrachtnemer de Opdrachtgever kan ondersteunen bij een eventuele conversie. 		

4. Leges

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E43	<p>De Oplossing biedt de functionaliteit om leges te berekenen op basis van verschillende grondslagen, zoals bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vast bedrag per aanvraag - Variabel bedrag (bijvoorbeeld % van de bouwkosten) - Staffel (de hoogte van de bouwkosten worden in schijven(staffels) verdeeld, voor elke staffel wordt een bepaald percentage van dat deel van de bouwkosten gerekend als leges). - maximum bedrag, dus leges mogen niet hoger zijn dan... <p>De VNG modellegesverordening is daarbij het uitgangspunt.</p>		
E44	In De Oplossing is het eenvoudig mogelijk om leges aan te passen. Het moet bijv. mogelijk zijn leges te importeren vanuit Excel of de bestaande legestabel te kopiëren.		
E45	De Oplossing biedt de functionaliteit om meerdere legesverordeningen per jaar (of een deel van het jaar) te gebruiken.		
E46	De Oplossing biedt de mogelijkheid om:		

	<ul style="list-style-type: none"> - Te verrekenen, eerder opgelegde leges in mindering te brengen. - Teruggaaf van leges. - Navorderen. 		
E47	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid om legesgegevens te exporteren tbv controle. Hiervoor dient er periodiek een overzicht gegenereerd te worden met onderstaande gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW gegevens • BSN/KvK van de debiteur die de leges moet voldoen • Zaaknummer (van de gemeente Waalwijk) • Leges nummer volgens de legesverordening • Omschrijving van de leges • Bedrag • Datum dat de vergunningsverleningsbrief is opgesteld met de vermelding van de leges daarin 		
E48	<p>De Oplossing heeft een automatisch koppeling met Civision Innen (middels Centraal Facturen van Pink Roccade) voor de periodieke facturatie van de leges waarbij alle relevante gegevens beschikbaar zijn voor op de aanslag. De volgende gegevens worden aangeleverd door de Oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NAW gegevens - Ter attentie van (voor bedrijven) - Projectnummer vd klant - Omschrijving aanvraag en locatie - Zaaknummer - Bouwkosten - Legesregels per activiteit (omschrijving) 		
E49	<p>Mogelijkheid tot het automatisch genereren van legesregels en bedragen op basis van de gevraagde activiteiten en bouwkosten, met daarna de mogelijkheid dat handmatig aan te passen</p>		
W4 (6%)	<p>De Opdrachtgever wil op een gebruiksvriendelijke manier legesverordeningen beheren en toepassen. De Opdrachtgever wil optimaal ondersteund worden in het uitvoeren van legesberekeningen zodat zo min mogelijk fouten worden gemaakt en de rechtmatigheid ten alle tijden kan worden aangetoond. Beschrijf kort:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Hoe de Opdrachtnemer de Opdrachtgever maximaal ontzorgt op het gebied van de leges. B. Hoe de Opdrachtnemer zorgdraagt voor een (bij voorkeur) automatisch koppelvlak tussen de Oplossing en het financiële pakket. 		

5. Archivering en documentopslag

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E50	<p>Informatieobjecten (zoals documenten of registraties) worden voorzien van metagegevens zoals bekend in het metagegevensschema van de gemeente Waalwijk (zie bijlage 1).</p>		
E51	<p>Alle documenten en zaakdossiers hebben een uniek identificatiekenmerk. Dit wordt zodanig samengesteld dat zij uniek is binnen én buiten het systeem bij de gemeente Waalwijk.</p>		
E52	<p>Per werkproces of zaaktype wordt de bewaartermijnen ingericht zoals vastgelegd in de Selectielijst archiefbescheiden gemeenten (VNG). Dit gebeurt op basis van resultaat (resultaattypen) van een proces of zaak in combinatie met de specifiek in te richten triggers (actiemomenten). Dit resulteert in het concreet vaststellen van de bewaarperiode en de juiste vernietigingsvoorwaarden.</p>		

E53	De aangeboden oplossing heeft een functionaliteit waarmee het wijzigen en/of verwijderen van documenten en/of dossiers door gebruikers niet meer mogelijk is. Een document heeft dan bijvoorbeeld de status 'definitief' en een dossier de status 'afgesloten'.		
E54	De aangeboden oplossing ondersteunt een procedure/ proces voor de rechtmatige vernietiging van gegevens en bestanden. Waarbij de aangeboden oplossing aangeeft welke informatie voor vernietiging in aanmerking komt. Hiervoor kan per vernietigingsjaar een lijst worden uitgedraaid met daarop de te vernietigen zaken voor dat jaar. Hierin zijn minimaal opgenomen proces- of zaaktype, onderwerp, resultaattype, selectielijstcode, begin- en einddatum en betrokkene.		
E55	In het systeem is het mogelijk om uitzonderingen op de vernietiging te maken door handmatige aanpassing van het vernietigingsjaar.		
E56	Vernietiging is zowel op zaakdossierniveau als in bulk mogelijk, waarbij alle onderliggende documenten en metadata worden vernietigd.		
E57	De aangeboden oplossing heeft een exportfunctie (bijvoorbeeld via XML) waarbij de bronbestanden (documenten en zaken/dossiers) met alle bijbehorende meta- en procesgegevens in bulk kunnen worden geëxporteerd. <i>(LET OP: extra belangrijk in geval van overbrenging naar een e-depotvoorziening).</i>		
E58	Gebruikers zijn te autoriseren t.b.v. het uitvoeren van specifieke functies zoals het kunnen aanpassen van (meta)gegevens (als bewaartermijnen, uitzonderen op vernietiging).		
E59	De aangeboden oplossing beschikt over een zoekfunctie waarmee alle informatieobjecten vindbaar zijn, binnen redelijke tijd en inspanning, voor iedereen die op basis van regelgeving en beleid inzage heeft.		
E60	De Oplossing biedt de mogelijkheid vertrouwelijkheid mee te geven aan het document en/of aan de zaak.		
E61	In de Oplossing is het mogelijk om de zaaktypen vanuit iNavigator te importeren, gebruiken en aanpassen. Om onder andere deze zaaktypen te aanvullen en naar wens van de Opdrachtgever in te richten.		
W5 (4%)	De Opdrachtgever heeft een voorkeur om de documenten op een duurzame en archiefwaardige manier op te slaan binnen de Oplossing. Beschrijf kort: <ul style="list-style-type: none"> A. Wat de visie is van de Opdrachtnemer als het gaat over documentmanagement binnen de Oplossing. B. Hoe de Oplossing omgaat met versiebeheer van documenten. C. Hoe de Oplossing omgaat met vertrouwelijkheid van documenten. D. Welke documentformaten uw oplossing ondersteunt. E. Hoe de Opdrachtnemer de laatste versies van de Zaak- en Documentservices ondersteunt voor een koppeling met een extern DMS/Zaaksysteem. F. Hoe de koppeling met iNavigator tot stand gebracht kan worden. 		

6. Beveiliging en privacy

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E61a	De Oplossing voldoet aan de eisen vanuit de nieuwe Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).		
E62	<u>Verwerkerovereenkomst</u> Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor opdrachtgever verwerkt, wordt Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer verklaart zich bereid een separate verwerkersovereenkomst af te sluiten met opdrachtgever met daarin opgenomen aanvullende of afwijkende afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens. De betreffende verwerkersovereenkomst, die is bijgevoegd, prevaleert op hetgeen in de onderhavige voorwaarden is bepaald.		
E63	<u>Technische en organisatorische maatregelen</u> 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.		
E64	<u>Jaarlijks verantwoording Gegevensbescherming</u> Opdrachtnemer toont jaarlijks middels een assurance mededeling volgens ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring aan dat zij instaat is de veiligheid van haar omgeving te borgen. De Opdrachtnemer dient, in geval van gebruik DigiD binnen de aangeboden Oplossing, te bevestigen dat de organisatie zijn volledige medewerking zal verlenen bij het uitvoeren van het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment zal worden uitgevoerd door een door de gemeente ingeschakelde auditor.		
E65	De aangeboden oplossing voldoet aan de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties' zoals gepubliceerd door het NCSC.		
E66	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de gemeente Waalwijk.		
E67	De gemeente bezit het auteursrecht en eigendom van de gegevens die het binnen de Cloud verwerkt en/of opslaat, zonder uitzonderingen.		
E68	Opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER)		

7. Autorisatie en identificatie

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E69	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van Opdrachtgever beperkt of uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen		
E70	De Oplossing maakt het mogelijk om eenvoudig een totaaloverzicht te genereren waarop de verdeling van lees- en schrijfrechten (autorisaties) per functie(groep) overzichtelijk weergegeven staan.		
E71	De Oplossing heeft voorzieningen om toegang, gebruikers en gebruiksrechten eenvoudig te beheren (zero-coding).		
E72	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar maatregelen ingevoerd ten behoeve van sterke user authenticatie voor toegang tot gegevens.		
E73	Als vanuit een onvertrouwde zone toegang wordt verleend naar een vertrouwde zone, gebeurt dit alleen op basis van multi factor authenticatie (MFA). Deze condities worden aan de hand van Azure AD of ADFS afgedwongen waarbij Microsoft Authenticator leidend is. De Oplossing is in staat dit te ondersteunen.		

E74	Burgerauthenticatie verloopt via DigiD, ketenauthenticatie via e-Herkenning EH-2 of EH-3.		
-----	---	--	--

8. Logging en auditing

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E75	Activiteiten van gebruikers, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen behoren te worden vastgelegd in audit-logbestanden die te allen tijde door Opdrachtgever kunnen worden geraadpleegd voor nadere analyse.		
E76	In audit-logbestanden wordt tenminste vastgelegd: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; 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.		
E77	Oplossing biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (need to know / least privileged).		
E78	Oplossing en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).		
E79	Logbestanden worden beschermd tegen modificatie, onbevoegde raadpleging en verwijdering.		
E80	Het vastleggen van persoonsgegevens is niet toegestaan, tenzij er een duidelijk doel is en dit de vastlegging rechtvaardigt.		

9. Koppelingen

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E81	De Oplossing is te koppelen aan de gegevens Makelaarssuite van PinkRocade voor het ophalen van persoon- en adresgegevens en bedrijfsgegevens (waaronder verenigingen en stichtingen).		
E82	Debiteuren worden opgehaald uit de gegevens Makelaarssuite van PinkRocade. Het DDSkey/indicatienummer wordt hieruit overgenomen.		
E83	De data uit het vergunningensysteem moet in de gemeentelijke viewer ontsloten kunnen worden. Dit kan via WMS/WFS, export naar een CSV bestand of via een view rechtstreeks in de database.		
E84	De Oplossing kan publiceren via DROP/LVBB		
E85	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd.		
E86	Opdrachtnemer levert aanvullend op het eigen koppelvak van iedere koppeling coördinatie van alle activiteiten in samenspraak met de leverancier waarmee gekoppeld wordt. De gemeente blijft contractueel verantwoordelijk voor het aansturen van laatstgenoemde leverancier en zal tevens inzet van koppelingsinspanningen van deze derden betalen, maar		

	beoogt ontzorgd te worden op de technische uitvoering van koppelingswerkzaamheden. Dit geldt ook voor doorontwikkeling van iedere koppeling dan wel acties in geval van incidenten.		
W6 (2,5%)	<p>Binnen de Oplossing zal door de gebruikers veelvuldig gebruik worden gemaakt van de Waalwijkse geoviewer. Beschrijf:</p> <p>A. Hoe de Oplossing kan samenwerking met de Waalwijkse Geoviewer.</p> <p>B. Hoe de Oplossing omgaat met het vastleggen van geografische informatie zoals x- en y-coördinaten, lijnen, punten of polygonen.</p>		
W7 (2,5%)	<p>De Opdrachtgever laat zich graag adviseren over het digitaal samenwerken met documenten én tekeningen binnen de Oplossing. Beschrijf kort:</p> <p>A. Welke mogelijkheden de Oplossing biedt voor het (digitaal) lezen van tekeningen, toetsen, kalibreren, vergelijken van tekeningen, stempelen (waarmerken) en anonimiseren.</p> <p>B. Op welke manier de Oplossing op een gebruikersvriendelijke manier kan samenwerken met Digeplan.</p> <p>C. Welk advies de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever zou willen geven over het samenwerken met documenten en tekeningen.</p>		

10. Digitaal Stelsel Omgevingswet

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E87	De Oplossing is aangesloten op het DSO voor het ontvangen van aanvragen en meldingen volgens STAM.		
E88	VTH008 Kunnen starten, stoppen, wijzigen en verwijderen van een samenwerking in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV		
E89	VTH009 Kunnen uitzetten en ontvangen van actieverzoeken via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV		
E90	VTH010 Kunnen ontvangen van het triggerbericht uit DSO-LV		
E91	VTH011 Kunnen ophalen van het Verzoek uit DSO-LV		
E92	VTH012 Kunnen ophalen van de bijlagen bij het Verzoek uit het DSO-LV		
E93	VTH013 Kunnen opslaan en opvragen van documenten in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV		
E94	VTH019 Kunnen doorsturen van het Verzoek via DSO-LV naar ander bevoegd gezag		
E95	VTH097 Kunnen ontvangen van het kopie-triggerbericht uit DSO-LV		
E96	VTH098 Kunnen verwijderen van een Verzoek uit de werkmap van het DSO-LV		
E97	VTH099 Kunnen abonneren op en ontvangen van notificaties van de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV		
E98	VTH100 Kunnen opvragen, toevoegen, wijzigen, verwijderen van rechten op documenten in een Samenwerking in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV		
E99	VTH103 Kunnen verwerken van meerdere activiteiten van hetzelfde type in het Verzoek		
W8 (2,5%)	<p>Binnen afzienbare tijd zal de Omgevingswet in werking gaan treden. Het DSO is echter nog volop in ontwikkeling. Beschrijf kort:</p> <p>A. De visie van de Opdrachtnemer op deze omgevingswet en beschrijf kort hoe de roadmap er uitziet voor de komende 2 jaar.</p>		

	B. Hoe kan de Oplossing (op termijn) samenwerken met de andere softwarecomponenten voor de Omgevingswet; te weten de software voor Toepasbare Regels en de Plansoftware.		
--	--	--	--

11. Managementinformatie / rapportages

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E100	Het is mogelijk managementinformatie uit de VTH software te halen. De leverancier heeft een aantal standaard rapportages en de applicatiebeheerder is in staat ,naast het maken van eigen rapportages, deze rapportages met een gebruiksvriendelijk rapportgenerator verder aan te passen zonder hulp van de leverancier.		
E100a	De Opdrachtnemer stelt een volledige functionele beschrijving van het datamodel van de ontsloten data, ter beschikking aan de Opdrachtgever.		
W9 (4%)	<p>De Opdrachtgever hecht belang aan goede rapportagemogelijkheden. Middels de Oplossing willen we graag sturen op de productie en de voortgang. Naast de standaardrapportages willen we graag onze data hergebruiken voor managementinformatie. Beschrijf kort:</p> <p>A. Welke standaardrapportages (en in welke vorm) worden standaard uitgeleverd met de Oplossing. Op welke manier de eindgebruikers van de Opdrachtgever, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, zelf rapportages kunnen maken.</p> <p>B. Op welke manier de eindgebruikers van de Opdrachtgever, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, zelf rapportages kunnen maken.</p> <p>C. Op welke manier de Opdrachtgever kan beschikken over de data uit de Oplossing voor gebruik in de Waalwijkse BI-tool (SAS). Geef daarbij ook aan hoe deze koppeling tot stand komt; geautomatiseerd (bijv middels API of (handmatige) export.</p>		

12. Kwaliteitseisen ICT

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E101	<p>De Oplossing wordt als Software-as-a-Service geleverd. Binnen dit concept is de opdrachtgever verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; Informatiebeveiliging, het zorgen dat De Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. 		
E102	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 (bijvoorbeeld 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.		
E103	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.		
E104	Communicatie tussen de Private Cloud en Public Clouds vindt uitsluitend plaats via binnen de DMZ aangeboden webservices. Deze koppelingen moeten door middel van certificaat beveiligd zijn.		
E105	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. Verbindingen worden versleuteld met behulp van certificaten. In geval van single sign-on (SSO) functionaliteit moet De Oplossing aansluiten op ADFS SAML 2.0 of Azure AD waarbij de voorkeur uit gaat naar Azure AD.		
E106	Binnen de gemeente Waalwijk wordt gewerkt in een Citrix-omgeving, De Oplossing moet binnen deze omgeving toegankelijk zijn.		
W10 (1%)	De Opdrachtgever is graag zoveel mogelijk selfsupporting. Beschrijf: A. Welke werkzaamheden de applicatiebeheerder zelfstandig kan uitvoeren zonder tussenkomst van de leverancier.		

13. Support

Categorie	Functionaliteit												
Eisen													
E107	De inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar minimaal van 8.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen (officiële feestdagen hierop uitgezonderd). De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per e-mail bevestigd en zijn daarmee geregistreerd.												
E108	Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Opdrachtnemer in ieder geval vier categorieën voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, service requests), te weten: <table border="1" data-bbox="300 1467 1276 1713"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar of te gebruiken (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident - Priority 2)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gebruikers/ beheerdersvraag</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bij het indienen van een melding of incident is de gemeente altijd leidend in de bepaling van de prioriteit van de melding en daarmee zelfstandig sturend voor de onderstaand beschreven reactie-, en oplostijden.</p>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of te gebruiken (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident - Priority 2)	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)	4	Gebruikers/ beheerdersvraag		
Categorie	Omschrijving												
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of te gebruiken (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)												
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident - Priority 2)												
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)												
4	Gebruikers/ beheerdersvraag												
E109	In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Opdrachtnemer in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie: <table border="1" data-bbox="300 1937 1225 2027"> <thead> <tr> <th>Begrip</th> <th>Definitie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Responstijd</td> <td>De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door inschrijver.</td> </tr> </tbody> </table>	Begrip	Definitie	Responstijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door inschrijver.								
Begrip	Definitie												
Responstijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door inschrijver.												

	Reactietijd	De maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van inschrijver.				
	Oplostijd	de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag.				
E110	Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdatetijden gelden de volgende minimale serviceniveaus:					
	Categorie	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdatetijd		
	1	1 uur	Work-around binnen 4 werkuren Oplossing binnen 8 werkuren	2 werkuren		
	2	4 werkuren	Work-around binnen 8 werkuren Oplossing binnen 48 werkuren	1 werkdag		
	3	1 werkdag	Work-around binnen 3 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	2 werkdagen		
	4	5 werkdagen	Antwoord binnen 10 werkdagen			
E111	Op werkdagen van 07.00 - 20.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 98% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 98,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per maand een rapportage aan. Hiernaast wordt gegarandeerd dat binnen de genoemde vensters niet meer dan 4, respectievelijk 6 onvoorziene storingen in beschikbaarheid per maand optreden.					
E112	Voor de toegang tot de gemeentelijke omgeving en/of de gegevens van de gemeente Waalwijk in de Oplossing heeft de opdrachtnemer één algemeen serviceaccount. Dit account kan de gemeente openzetten wanneer ondersteuning van de opdrachtnemer gewenst is. Het is niet gewenst dat er accounts op persoonlijke naam in het systeem komen waarvan de gemeente Waalwijk de toegang niet kan controleren. Idealiter kan Opdrachtgever de tijdsduur voor noodzakelijke toegang instellen door een einddatum/tijd van deze toegang te definiëren.					
E113	Opdrachtnemer stelt een releasekalender beschikbaar voor wat betreft (major en minor) releases, patches en dergelijke, waarmee de gemeente inzicht heeft in het releasebeleid van de aangeboden Oplossing.					
E114	Opdrachtnemer stelt minimaal vier weken voorafgaand aan een releasemoment de releasenotes beschikbaar voor haar klanten of presenteert de wijzigingen binnen een release door middel van een (online)presentatie.					
E115	Het beoogde serviceniveau en onaanvaardbare serviceniveaus zijn in de SLA beschreven.					
W11 (2,5%)	De Opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit PvE.					
W12 (1%)	De gemeente Waalwijk voorziet dat er naast de reguliere SLA ook projectmatige inzet of ad-hoc ondersteuning nodig is. Kan de Opdrachtnemer aangeven op welke wijze deze extra inzet wordt geleverd. A. Beschrijf op welke wijze projectondersteuning geleverd wordt. Wat mag er door de Opdrachtgever verwacht worden van de Opdrachtnemer qua aanspreekpunt en reactietijden en is de kennis direct beschikbaar? B. Beschrijf op welke wijze samengewerkt wordt met leverancier staande infrastructuur. Wat is de houding van de Opdrachtnemer t.o.v. een derde partij? C. Welke tarieven worden voor het voorgaande in rekening gebracht?					
W13 (1%)	De gemeente Waalwijk wil graag actief betrokken worden bij de doorontwikkeling van de oplossing. Waalwijk hecht waarde aan een zelfstandig opererende gebruikersvereniging die verzoeken tot wijzigingen kan indienen (die later gerealiseerd kunnen worden) of aan een online platform om contact te hebben met de Opdrachtnemer en andere klanten van dezelfde Oplossing. A. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer haar klanten betreft bij de doorontwikkeling (wijzigingen, testen en accepteren). Denk daarbij bijvoorbeeld aan de frequentie van de contactmomenten en de mogelijkheden van een online platform. Geef bovendien aan op welke manier de wensen van					

	de klant worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de klant teruggekoppeld wordt.		
--	---	--	--

14. Implementatie

Categorie	Functionaliteit		Toelichting leverancier
E116	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de installatie, configuratie en implementatie van de Oplossing, inclusief de beoogde koppelingen. Daarnaast verzorgt de Opdrachtnemer ook de opleidingen voor de beheerders (2) en de eindgebruikers (20)		
E117	De Opdrachtnemer garandeert dat de oplossing technisch en functioneel geïmplementeerd is op uiterlijk 1 juli 2022. De Opdrachtgever zorgt dat daar intern voldoende capaciteit voor is.		
W14 (5%)	<p>Gezien de korte implementatietijd is het belangrijk dat er een strakke projectmatige aanpak gevolgd wordt. Lever aan / Beschrijf:</p> <p>A. Een projectplan / plan van aanpak met daarin opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de belangrijkste mijlpalen voor een succesvolle en tijdige implementatie; - een inschatting van de werkzaamheden voor de Opdrachtgever; - de belangrijkste projectrisico's; <p>B. Beschrijf de mogelijkheden om de huidige Omgevingsdossiers (Squit 20/20) te migreren naar de nieuwe Oplossing. Geef daarbij aan globaal aan wat de randvoorwaarden hiervoor zijn en wat de verwachte doorlooptijd is.</p>		