

Programma van Eisen

Vervanging Zaak- en Archiefsysteem



Kenmerk: 2021-344

Datum: 18 november 2021

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Rob Bosma, Team inkoop

Inhoud

1.	Subgunningscriterium G1 Functionaliteiten	4
1.1.	Zaaktypeconfiguratie (ZTC)	4
1.2.	Zaakregistratie	4
1.3.	Werkvoorraad	5
1.4.	Zaakbehandeling.....	6
1.5.	Documentmanagementfunctionaliteit	7
1.6.	Recordmanagementfunctionaliteit	8
1.7.	Documentcreatie	9
1.8.	Geografie	10
1.9.	Zoeken	11
1.10.	Klantcontactfunctionaliteit	11
1.11.	Webformulieren.....	12
1.12.	Persoonlijke Internet Pagina (PIP), MijnOmgeving	13
1.13.	Rapportages	13
2.	Integratie.....	15
2.1.	Architectuur en standaarden	15
2.2.	Integratie.....	16
3.	Implementatie	18
3.1.	Installatie en oplevering.....	18
3.2.	Beheer en doorontwikkeling.....	18
4.	Migratie.....	19
5.	Beveiliging.....	20

Programma van Eisen

In deze bijlage vindt u de wensen en eisen voor het nieuwe zaak- en archiefsysteem van de gemeente Haarlemmermeer. De eisen aangeduid met een 'E' zijn uitsluitende criteria. Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen aangeduid met een 'W' betreffen vragen van een subgunningscriterium, welke ook vermeld staan in **bijlage I Gunningscriteria**.

Voor deze opdracht zijn naast de volgende eisen en wensen, de volgende documenten van toepassing:

- 2021-344 Bijlage M Architectuurdoelen en principes
- 2021-344 Bijlage N Algemene eisen aan applicaties

1. Subgunningscriterium G1 Functionaliteiten

1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr	Omschrijving
E1	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E2	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype 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.
E3	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.
E4	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaaksysteem 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.
E5	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervol- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervol- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met ten minste drie niveaus onder te creëren.
W1	<p>De gemeente Haarlemmermeer maakt gebruik van de i-Navigator als centrale zaaktypecatalogus. De ZTC van de Oplossing wordt gebruikt om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. Het is idealiter mogelijk om specifieke kenmerken, bijvoorbeeld een keuzelijst, datumveld of checklist, bij het zaaktype vast te leggen, welke bij de zaak kan worden ingevuld.</p> <p>Om handelingen tot een minimum te beperken, beschikt de Oplossing idealiter over een functionaliteit om zaaktypen, inclusief configuratie, naar een secundaire omgeving te kopiëren (bijvoorbeeld van test naar productie). De zaaktypen kunnen middels het standaard XML-exportbestand in de Oplossing gezet worden.</p> <p>A. 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>B. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen, zoals webformulieren en sjablonen, integraal geconfigureerd kunnen worden.</p> <p>C. Beschrijf de relatie tussen de Oplossing en de i-Navigator. Beschrijf daarbij welke gegevens uit de i-Navigator worden overgenomen en ga daarbij in op de wijzigingen in bewaartermijnen n.a.v. een update.</p> <p>D. Beschrijf de wijze waarop geconfigureerde zaaktypen tussen twee omgevingen uitgewisseld kunnen worden.</p>

1.2. Zaakregistratie

Nr	Omschrijving
E6	Bij zaakregistratie moeten de relevante gegevens uit de BRP of GBA-V en Handelsregister gehaald kunnen worden. Ook moet een volgindicatie op een persoon kunnen worden gezet, zolang er een lopende zaak in het systeem staat. Dit geldt ook voor de situatie waarbij de zaak in een taakspecifieke applicatie (TSA) is ontstaan.
E7	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.

E8	In de Oplossing kunnen zaken nog voordat ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of de zaak weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Het weigeren van een zaak dient voorzien te zijn van een toelichting hierop. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden eventuele documenten en reeds ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
W2	<p>Binnen de gemeente Haarlemmermeer worden zaken op meerdere manieren gestart, vanuit verschillende rollen. De gemeente kent een groot aantal afdelingen, medewerkers en zaaktypen. Idealiter ondersteunt de Oplossing bij het kiezen van de juiste kenmerken; bijvoorbeeld dat voor de gebruiker automatisch de juiste afdeling gekozen wordt en er suggesties worden gedaan voor het te kiezen zaaktype. Op basis van het zaaktype worden zoveel mogelijk kenmerken automatisch ingevuld.</p> <p>Naast zaak- en documentregistratie binnen de Oplossing, is gemeente Haarlemmermeer voornemens om de digitale postkamer-functionaliteit van Kofax aan te sluiten op de Oplossing, zoals nu met de huidige oplossing al het geval is. Zaken en documenten kunnen in dat geval door DIV medewerkers ook in Kofax worden geregistreerd. De digitale postkamer-functionaliteit van Kofax werkt optimaal als de volgende gegevens ontsloten worden vanuit de Oplossing: NAW van natuurlijke personen en rechtspersonen, zaaktypen, documenttypen, afdelingen, behandelaren en locatiegegevens.</p> <p>Daarnaast wenst gemeente Haarlemmermeer de mogelijkheid te hebben om documenten te scannen met Kofax en vervolgens het document naar de Oplossing te versturen, alwaar de registratie plaatsvindt.</p> <p>De gemeente Haarlemmermeer wil een ontvangstbevestiging kunnen versturen naar aanleiding van een zaakregistratie of het ontvangen van een document in een bestaande zaak. Het uitgaande kanaal, digitaal of per post, moet aangepast kunnen worden aan de situatie, want de gemeente hanteert de stelregel 'post in is post uit, digitaal in is digitaal uit'.</p> <p>A. Beschrijf per rol welke handelingen moeten worden uitgevoerd voor het aanmaken van een zaak en welke kenmerken het systeem automatisch vult op basis van bestaande informatie. Ga hierbij ook in op welke manier documenten direct toegevoegd kunnen worden tijdens het aanmaken van een zaak.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing om de digitale postkamer-functionaliteit van Kofax zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Beschrijf daarbij op welke manier een zaak of document vanuit de digitale postkamer-functionaliteit van Kofax geregistreerd kan worden en benoem welke gegevens, zoals in de beschrijving hierboven opgesomd, vanuit de oplossing doorgegeven kunnen worden of welke eventueel niet.</p> <p>C. Beschrijf op welke manier de Oplossing ondersteuning biedt aan het ontvangen van documenten vanuit Kofax en registeren in de Oplossing, indien geen gebruik wordt van de digitale postkamer-functionaliteit van Kofax.</p> <p>D. Beschrijf hoe het versturen van een ontvangstbevestiging procesmatig wordt ondersteund door de Oplossing.</p>

1.3. Werkvoorraad

Nr	Omschrijving
E9	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.
E10	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker of per gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering per mail plaatsvindt bij de registratie van een nieuwe zaak.
W3	De gemeente Haarlemmermeer ziet de werkvoorraad in de Oplossing als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft op overzichtelijke wijze zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. Zaken kunnen worden gefilterd op organisatieonderdeel en zaken die tijdelijk niet relevant zijn, zijn minder prominent zichtbaar.

	<p>De behandelaar wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak, maar ook bij (naderende) overschrijding, nieuwe documenten, ondertekeningen, etc. Idealiter kan een gebruiker zelf configureren hoe, waarover en wanneer notificaties worden ontvangen.</p> <p>Het is mogelijk om als organisatieonderdeel zaken in behandeling te hebben, zonder dat deze aan een specifieke medewerker zijn toegewezen. Deze worden behandeld vanuit een centrale werkvoorraad.</p> <p>Daarnaast werken meerdere medewerkers namens andere behandelaren in bulk. Deze medewerkers zouden graag in bulk acties kunnen uitvoeren zoals het afhandelen van zaken, het overzetten van zaken naar andere behandelaren en brieven die digitaal ondertekend zijn in één keer voor gezien kunnen afvinken.</p> <p>A. Beschrijf hoe de gebruiker een overzicht krijgt van zijn of haar zaken. B. Beschrijf de functionaliteit van signalering zowel binnen als buiten (e-mail) de Oplossing. Ga in op de aanpasbaarheid per gebruiker en de interval van de signalering. C. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. D. Beschrijf de mogelijkheden binnen de Oplossing om in bulk bepaalde acties uit te kunnen voeren.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.4. Zaakbehandeling

Nr	Omschrijving
E11	In de Oplossing is het mogelijk om op basis van de indicaties conform RGBZ zowel per zaaktype als per zaak en document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.
E12	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.
E13	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het uitzetten van een taak aan een andere gebruiker, zoals een collega of manager. Een taak is gekoppeld aan een zaak of document en betreft tenminste een verzoek om advies en het paraferen of ondertekenen van een document. De taakontvanger ontvangt een notificatie van een nieuwe taak. De behandelaar ontvangt een notificatie, zodra de taak is afgehandeld.
E14	<p>De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; ▪ en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; ▪ en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; ▪ en verplichte kernmerken zijn ingevuld. <p>Als binnen het zaaktype ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.</p>
W4	<p>De gemeente Haarlemmermeer 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 op een eenvoudige manier bewaken van zowel vastgesteld als eigen (reactie)termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. De gemeente werkt veel met deel- en gerelateerde zaken waardoor het belangrijk is om dit overzichtelijk gepresenteerd te krijgen.</p> <p>Hierbij ondersteunt de Oplossing de behandelaar door te werken met prominente knoppen t.a.v. de meest gebruikte functionaliteiten.</p> <p>Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op:</p> <p>A. De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. B. De relaties met andere zaken (en hoe dit wordt gepresenteerd), interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.</p>

	<p>C. De mogelijkheid om als behandelaar zelf reactietermijnen aan de zaak toe te voegen.</p> <p>D. De mogelijkheid om bij de behandeling gebruik te maken van een (geïntegreerd) objectenregister, bijvoorbeeld ten behoeve van contracten.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr	Omschrijving
E15	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals ZIP-bestanden, officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen, etc.).
E16	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E17	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.
E18	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de inhoud van een document direct weer te geven zonder deze te moeten downloaden.
E19	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een document in een zaak te laten ondertekenen door ten minste één persoon met een geavanceerde elektronische handtekening. Daarbij wordt vastgelegd wie het document op welke datum en tijdstip heeft ondertekend.
W5	<p>De gemeente Haarlemmermeer voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden en de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. Het behoud van overzicht m.b.t. de zaak moet tevens mogelijk zijn door gebruik te kunnen maken van bijvoorbeeld documentsortingsmogelijkheden.</p> <p>De gemeente Haarlemmermeer ondertekent documenten elektronisch in de Oplossing. Idealiter is het mogelijk om door meerdere personen/rollen ondertekening uit te kunnen voeren met tenminste een geavanceerde elektronische handtekening. Daarnaast is er een wens voor ondertekening van documenten op hogere niveaus en door een persoon welke niet in de AD bekend is.</p> <p>De gemeente Haarlemmermeer stuurt papieren correspondentie vanuit de postkamer op verzoek van een behandelaar. De Oplossing ondersteunt de behandelaar idealiter bij het opdracht geven aan de postkamer voor verzending van één of meerdere documenten in een zaak per post. De document(en) worden in de postkamer geprint. De verzenddatum van een document wordt vastgesteld tijdens de handelingen die worden uitgevoerd door de postkamer.</p> <p>De gemeente deelt regelmatig documenten met externen die niet zijn opgenomen in de Active Directory (AD) van de gemeente Haarlemmermeer. Bij voorkeur wordt dit niet per mail gedaan maar gefaciliteerd op een veilige manier via de Oplossing, waarbij de idealiter de mogelijkheid bestaat om de duur van de toegang te beperken.</p> <p>A. Beschrijf hoe één of meerdere documenten, gecreëerd of ontvangen buiten de Oplossing, eenvoudig toegevoegd kunnen worden aan een bestaande zaak. Denk hierbij aan het toevoegen vanuit locaties, zoals Microsoft Outlook (de e-mail inclusief bijlagen inclusief de wijze van presentatie), SharePoint, OneDrive, Microsoft Teams en Windows Verkenner.</p> <p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. Geef ook aan of de lokaal geïnstalleerde Microsoft Word app hierbij gebruikt kan worden.</p> <p>C. Beschrijf hoe de Oplossing voorziet in het overzichtelijk houden van veel documenten binnen een zaak. Geef hier ook aan of de Oplossing over een bladerfunctie beschikt om eenvoudig en snel tussen de documenten te wisselen, via weergave van het document zonder eerst te moeten downloaden.</p> <p>D. Beschrijf hoe de Oplossing een geavanceerde ondertekening van een document ondersteunt door ten minste één persoon, en indien mogelijk door meerdere personen, en hoe vervolgens wordt vastgelegd wie, welk document op welk moment (datum en tijdstip) ondertekend heeft. Beschrijf ook hogere</p>

	<p>niveaus van ondertekening, als de Oplossing daar (eventueel door integratie met andere software) in voorziet. Beschrijf tot slot of de Oplossing ondertekening ondersteunt door een persoon die niet in de AD bekend is.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing om het proces van verzending van papieren correspondentie te ondersteunen, startend bij de opdrachtverstrekking door de behandelaar aan de postkamer en eindigend bij printen van één of meerdere documenten, waarbij zichtbaar is wat, wanneer verzonden is.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheden om documenten met externen te delen (o.a. ketenpartners).</p> <p>G. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteunt bij het met meer dan één gebruiker, tegelijkertijd in hetzelfde document te werken.</p>
W6	<p>De gemeente Haarlemmermeer wil projectmatig werken ondersteunen binnen de Oplossing. Momenteel wordt hiervoor Microsoft 365 ingezet in de vorm van SharePoint en/of Teams. De gemeente Haarlemmermeer hecht er veel waarde aan dat de medewerkers een goed overzicht hebben door bijvoorbeeld documentsortermogelijkheden binnen een project. Het is ook mogelijk om binnen een project te zoeken, de voortgang bij te houden, onderlinge projectrelaties te tonen. Projecten maken zoveel mogelijk gebruik van de standaardfunctionaliteit van de Oplossing. De Oplossing biedt een vaste projectstructuur op hoofdlijnen met de mogelijkheid om dit uit te breiden en om daaronder per project verfijning aan te brengen. De Oplossing maakt het ook mogelijk om samen met externe partijen te werken aan projecten.</p> <p>A. Beschrijf op welke wijze de Oplossing projectmatig werken ondersteunt. Ga hierbij in op de projectinrichting en hoe verschillende fasen binnen een project kunnen worden weergegeven, hoe relaties tussen en de opslag van projecten en documenten worden getoond.</p> <p>B. Beschrijf hoe een standaard projectinrichting en set aan projectdocumenten beschikbaar kan worden gesteld.</p> <p>C. Beschrijf hoe met (verschillende) externe partijen veilig samengewerkt kan worden aan documenten binnen de Oplossing.</p> <p>D. Beschrijf of integratie tussen de Oplossing en SharePoint en/of Teams mogelijk is.</p>

1.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr	Omschrijving
E20	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-2082 of ISO 16175-2:2011 en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het TMLO (MDTO zodra van toepassing).
E21	Zodra de laatste status is bereikt, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
E22	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E23	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E24	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E25	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. Documenten (indien het bestandsformaat zich hiervoor leent) met de status definitief worden omgezet in PDF/A. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als ‘duurzaam archief bestandsformaat’.
E26	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/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E27	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.
W7	<p>De gemeente Haarlemmermeer wil de kwaliteit van de opgeslagen informatie kunnen monitoren. De Oplossing ondersteunt de recordmanager in het maken van overzichten van afwijkingen. Hierbij valt te denken aan zaken die niet zijn afgesloten, zaken zonder bewaartermijn, onvolledige registraties etc. Belangrijk onderdeel van deze kwaliteitstoetsing is het proces van de vernietiging. De gemeente Haarlemmermeer wil haar zaken procesmatig en overzichtelijk kunnen vernietigen.</p> <p>De Oplossing ondersteunt de recordmanager in het opstellen en voorleggen van een selectielijst en het toepassen van verschillende filters op de te vernietigen zaken, bijvoorbeeld op jaartal maar ook op onderwerp, en in het verkrijgen van een duidelijk overzicht hierop. De Oplossing ondersteunt het procesmatig vernietigen van zaken en documenten, waarbij rekening gehouden wordt met de vernietigingstermijn van zaken en de referentiele integriteit van (deel)zaken. Indien na de vernietiging van een zaak, het gekoppelde NAW object geen relaties met andere zaken heeft, vervalt de doelbinding en moet het NAW object verwijderd worden.</p> <p>De Oplossing zorgt dat de Opdrachtgever uiteindelijk altijd zelf in de lead is over de te vernietigen zaken, zodat bijvoorbeeld politiek gevoelige zaken (eventueel geanonimiseerd) eruit gefilterd kunnen worden. De Opdrachtgever vindt het van belang dat vernietigen ook echt vernietigen betekent en dat er geen informatie in de Oplossing achterblijft, anders dan bewijs dat er vernietigd is.</p> <p>Bij het regionaal archief wordt gebruik gemaakt van Preservica als eDepot, waarnaar gemeente Haarlemmermeer haar zaken digitaal wil kunnen overbrengen.</p> <p>A. Beschrijf hoe de Oplossing faciliteert in het borgen van de kwaliteit van het archief, bijvoorbeeld middels een check op afgesloten zaken, overzichten van afwijkingen in registraties etc.</p> <p>B. Beschrijf hoe de Oplossing de Opdrachtgever ondersteunt in het opstellen en voorleggen van de selectielijsten en het toepassen van verschillende filters op de te vernietigen zaken.</p> <p>C. Geef aan op welke wijze de Oplossing ondersteunt in het geval dat een bewaartermijn niet na afhandeling start, maar afhankelijk van een (nog niet bekende) processtermijn.</p> <p>D. Beschrijf op welke manier de Oplossing het vernietigen van gearchiveerde digitale zaken ondersteunt waarbij rekening gehouden wordt met de vernietigingstermijn en de referentiele integriteit van (deel)zaken.</p> <p>E. Geef aan of, en zo ja hoe, de Oplossing een NAW object verwijderd, zodra er geen relatie met een andere zaak meer is.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheid om zaken over te brengen naar het eDepot van Preservica.</p>

1.7. Documentcreatie

Nr	Omschrijving
E28	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E29	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
E30	Vanuit de zaak kan een bericht naar de Berichtenbox worden verstuurd. Dit bericht is afkomstig van gemeente Haarlemmermeer en kan zonder bijlage of met één of meerdere bijlagen vanuit de zaak worden verstuurd. Het is zichtbaar of een burger berichten van gemeente Haarlemmermeer kan ontvangen, zodat een kanaalkeuze kan worden gemaakt. Als een bericht niet succesvol is verwerkt, dan is foutafhandeling binnen de Oplossing voorhanden. Het zaaknummer is zichtbaar in het daarvoor bedoelde referentieveld van de Berichtenbox.
W8	De gemeente Haarlemmermeer ziet een documentcreatiETOOL als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de Oplossing met zo min mogelijk handelingen.

	<p>De behandelaar maakt voor het opstellen van een uitgaand bericht een keuze uit verschillende kanalen, zoals een bericht naar de Berichtenbox van MijnOverheid, een e-mail of papieren post. Per betrokkene(n) van een zaak is het verschillend welke optie(s) er is/zijn. Idealiter toont de Oplossing overzichtelijk welke optie de behandelaar heeft voor het versturen van een bericht.</p> <p>In het geval van een bericht via e-mail zou de gemeente graag zien dat per te verzenden e-mail gekozen kan worden voor verzending namens verschillende algemene e-mailadressen.</p> <p>De gemeente Haarlemmermeer verstuurt veel berichten aan inwoners naar de Berichtenbox van MijnOverheid. De Oplossing verstuurt bij voorkeur geen documenten naar de Berichtenbox die niet voldoen aan de richtlijnen voor PDF bijlagen, zoals beschreven in de Technische Aansluithandleiding MijnOverheid Berichtenbox ¹. Indien een PDF niet aan de richtlijnen voldoet, is de reden zichtbaar. De bevestiging van correcte verwerking door Logius wordt opgeslagen en is raadpleegbaar in de Oplossing.</p> <p>Vanuit de zaak kan een e-mail worden verstuurd. Gemeente Haarlemmermeer verstuurt documenten als bijlage(n) bij een e-mail bij voorkeur als PDF/A.</p> <p>Naast de reguliere wijze voor het versturen van een e-mail, kan dit ook via een secure-mail oplossing. Haarlemmermeer gebruikt hier momenteel Zorgmail voor.</p> <p>Gemeente Haarlemmermeer stuurt regelmatig een gepersonaliseerde mailing naar een groot aantal betrokkenen, zowel per e-mail als per post.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om vanuit een zaak documenten en e-mails te genereren en op te slaan, op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om een e-mail vanuit een zaak op te maken met HTML-opmaak. Bijvoorbeeld tekst in bold of cursief, opsommingstekens, afbeelding invoegen, opnemen van e-mailhandtekening, etc. Ga specifiek in op de mogelijkheid om een hyperlink in te voegen, waarmee met een tekst (bijv. 'klik hier') verwezen wordt naar een specifieke url.</p> <p>C. Beschrijf hoe de Oplossing overzichtelijk weergeeft welke optie(s) de behandelaar heeft voor het versturen van een bericht naar een betrokkene van een zaak.</p> <p>D. Beschrijf hoe vanuit de Oplossing per te verzenden e-mail gekozen kan worden voor verzending namens verschillende algemene e-mailadressen, zoals info@haarlemmermeer.nl of meervoorelkaar@haarlemmermeer.nl.</p> <p>E. Beschrijf de relatie vanuit de Oplossing met MijnOverheid Berichtenbox. Ga hierbij in op de Technische Aansluithandleiding MijnOverheid Berichtenbox.</p> <p>F. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteunt in de conversie van andersoortige bestandsformaten, zoals Word, naar PDF/A voordat een document als bijlage wordt toegevoegd aan een e-mail.</p> <p>G. Beschrijf de mogelijkheid voor het versturen van een secure-email vanuit de Oplossing, bij voorkeur middels Zorgmail.</p> <p>H. Beschrijf wat de mogelijkheden zijn om een gepersonaliseerde e-mail te versturen naar een groot aantal betrokkenen, zowel binnen één zaak als over verschillende zaken heen.</p> <p>I. Beschrijf wat de mogelijkheden zijn om een gepersonaliseerde mailing die per post verzonden wordt toe te voegen als document aan de zaak van iedere individuele betrokkenen.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.8. Geografie

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

¹ <https://www.logius.nl/diensten/mijnoverheid/documentatie/technische-aansluithandleiding-mijnoverheid-berichtenbox>

W9	<p>De gemeente Haarlemmermeer verwacht de komende jaren steeds vaker gebruik te gaan maken van geografische ondersteuning. De gemeente beschikt over een ESRI-omgeving (GeoWeb).</p> <p>Beschrijf hoe de geografie doorwerkt binnen de gehele Oplossing. Ga daarbij in op:</p> <p>A. De functionele mogelijkheden van geografie binnen de Oplossing. B. Het gebruik van kaarten binnen de webformulieren. C. Het gebruik van kaarten binnen de zaakafhandeling en klantcontactfunctionaliteit. D. Het gebruik van kaarten bij het zoeken en filteren van zaken, objecten en klanten. E. Het uitwisselen en presenteren van kaartlagen van en naar een ESRI-omgeving (GeoWeb).</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.9. Zoeken

Nr	Omschrijving
E32	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.
E33	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten, objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E34	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E35	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E36	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W10	<p>De gemeente Haarlemmermeer onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. Medewerkers zijn niet gewend op speciale zoekopdrachten te gebruiken en verwachten altijd een resultaat, ook bij een spelfout.</p> <p>De gebruiker kan zowel de Oplossing als geheel doorzoeken als specifiek binnen een bepaald gedeelte van de Oplossing.</p> <p>Medewerkers gebruiken vaak dezelfde zoekopdracht, waardoor het opslaan van een zoekopdracht en/of het snel kunnen hergebruiken van recente zoekopdrachten belangrijk is.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. Geef aan of (en zo ja, hoe) op zaaktypespecifieke velden gezocht kan worden. C. Beschrijf de mogelijkheid om een zoekopdracht op te slaan voor later (of her) gebruik binnen de Oplossing. D. Beschrijf de mogelijkheid om de zoekresultaten te exporteren.</p>

1.10. Klantcontactfunctionaliteit

Nr	Omschrijving
E37	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.

E38	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.
E39	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan een actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact of terugbelverzoek aan hen is toegewezen.
E40	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.
W11	<p>De gemeente Haarlemmermeer zet het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum, maar ook de rest van de organisatie heeft klantcontact rechtstreeks of in de 2e lijn. Zij moeten vanuit de Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. Het is belangrijk dat het klantcontact gevolgd kan worden door medewerkers van verschillende afdelingen.</p> <p>Op dit moment raadpleegt het Klant Contact Centrum voor het klantbeeld Qmatic (burgerzaken), SAM en MensCentraal (sociaal domein). Voor telefoonnotities wordt Outlook gebruikt en voor aanwezigheidsinformatie Outlook en Teams. In Anywhere 365 worden alle telefoongesprekken via het centrale nummer geregistreerd op onderwerp en afhandeling. De rapportage hiervan wordt gemaakt in Power BI.</p> <p>Bij het openen van een zaak dienen notities snel inzichtelijk te zijn en de mogelijkheid te bestaan om deze aan te passen zonder een nieuwe notitie te hoeven maken.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. Ga hierbij expliciet in op de mogelijkheden voor een integraal klantbeeld, telefoonnotities, aanwezigheidsinformatie, gespreksregistratie en rapportages.</p> <p>B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken.</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>

1.11. Webformulieren

Nr	Omschrijving
E41	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit zowel de BRP en GBA-V als het Handelsregister.
E42	Bij het invullen van een webformulier kan gebruik gemaakt worden van de BAG.
E43	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen 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.
E44	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E45	Webformulieren en bijlagen worden automatisch toegevoegd aan de betreffende bestaande zaak, of een nieuwe zaak wordt gestart en aan een behandelaar toegewezen aan de hand van het zaaktype.
E46	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.
E47	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.

E48	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.
W12	<p>De gemeente Haarlemmermeer ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. Het is mogelijk om berekeningen te maken binnen de webformulieren.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant en het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen. Geef ook aan hoe(lang) deze gegevens worden opgeslagen en kunnen worden opgeschoond.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren.</p> <p>D. Geef aan of het mogelijk is meerdere betrouwbaarheidsniveau van de wettelijke authenticatiemiddelen te gebruiken, en of dit per formulier kan verschillen (bijvoorbeeld formulier X DigiD niveau Midden en formulier Y DigiD niveau Hoog).</p>

1.12. Persoonlijke Internet Pagina (PIP), MijnOmgeving

Nr	Omschrijving
E49	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) toegankelijk via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E50	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee documenten door de aanvrager aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
E51	Zaakstatussen worden gepubliceerd naar Lopende Zaken. Op zaaktypeniveau kan worden geconfigureerd of zaken van dat type naar Lopende Zaken gepubliceerd worden.
W13	<p>De gemeente Haarlemmermeer ziet de PIP als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen. Belangrijk bij de PIP is dat de behandelaar controle heeft op wat wel en niet zichtbaar is op de PIP, zoals het uitsluiten van bepaalde zaakstatussen en documenten.</p> <p>Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op:</p> <p>A. Het inzien van zaakstatussen en documenten en de mogelijkheid om gegevens uit andere taakspecifieke applicaties te tonen aan de aanvrager.</p> <p>B. Het versturen en ontvangen van berichten binnen de PIP en het ontvangen van een e-mail notificatie in geval van een nieuwe of gewijzigde zaak.</p> <p>C. De mogelijkheid om contactgegevens te wijzigen en hoe deze wijziging binnen de Oplossing zichtbaar wordt.</p> <p>D. De wijze waarop de behandelaar controle heeft op wat wel of niet zichtbaar is in de PIP.</p>

1.13. Rapportages

Nr	Omschrijving
E52	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor de gemeente Haarlemmermeer.
E53	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren, exporteren naar Excel en opslaan.
W14	De gemeente Haarlemmermeer wil de Oplossing kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in kwaliteit van dienstverlening en de interne processen, maar bijvoorbeeld ook hoe vaak een zaak is verlengd qua afhandeldatum of hoeveel zaken er binnenkomen per medewerker of per organisatieonderdeel.

<p>Belangrijk is dat rapportages en zoekresultaten tenminste geëxporteerd kunnen worden naar Excel waarbij een verdere analyse, bijvoorbeeld met filters, plaats kan vinden.</p> <p>Daarnaast wil gemeente Haarlemmermeer toegang tot haar data middels een datadump, zodat deze gegevens ontsloten kunnen worden voor onder andere BI, consistentiecontroles en audits. Hiervoor is van belang dat minimaal alle data die in de oplossing wordt getoond, inclusief de onderlinge samenhang, in de dump aanwezig is. Denk hierbij aan zaken, documenten, archiefkenmerken (o.a. grondslag en bewaartermijn), gebruikers, NAW's, etc.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden om rapportages te creëren.</p> <p>B. Laat zien hoe rapportages worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste query's opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn en hoe deze weergave eruitziet.</p> <p>C. Beschrijf of het mogelijk is om ieder metadatagegeven, inclusief de zaaktypespecifieke metadata, mee te nemen in een rapportage en hoe je de gewenste rapportage onderdelen kunt selecteren.</p> <p>D. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses).</p> <p>E. Beschrijf gedetailleerd welke data er in de datadump aanwezig kan zijn.</p>

2. Integratie

2.1. Architectuur en standaarden

Nr	Omschrijving
E54	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.
E55	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E56	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ). ▪ Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. ▪ Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. ▪ De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. ▪ De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1. en 1.2.
E57	De extern gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2. De software moet getoetst zijn op WCAG en goedgekeurd zijn. Een recent rapport dat voldoet aan WCAG EM moet dit aantonen. Toetsing van de Oplossing zal 1 keer in de 3 jaar plaatsvinden. De toegankelijkheidsverklaring moet elk jaar geactualiseerd worden.
E58	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.
E59	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De volledige systeeminrichting en zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E60	De gegevensopslag vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E61	Binnen de oplossing wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden met betrekking tot versleuteltechnieken. Deze verplichte beveiligingsstandaarden betreffen: AES, SSH-2
E62	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 Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E63	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de huisstijl van de website van de gemeente Haarlemmermeer
E64	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.
E65	Authenticatie verloopt via de Azure AD van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Azure AD, 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.
E66	Binnen de oplossing wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden met betrekking tot authenticatie en autorisatie. Deze verplichte beveiligingsstandaarden betreffen: SAML, OAuth 2.0
E67	De Oplossing voorziet in de behoefte van functiescheiding (SoD, segregation of duties) met als doel de toegang voor bevoegde gebruikers te bewerkstelligen en onbevoegde toegang tot data, systemen en diensten voorkomen op basis van het least privilege principe.

E68	Binnen de Oplossing wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden met betrekking tot e-mail beveiliging. Deze verplichte beveiligingsstandaarden betreffen: DKIM, DMARC, SPF, STARTTLS, DANE
E69	Binnen de Oplossing wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden met betrekking tot de beveiliging van verbindingen. Deze verplichte beveiligingsstandaarden betreffen: DNSSEC, IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS, TLS1.2/1.3

2.2. Integratie

Nr	Omschrijving
E70	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken en documenten toegankelijk te maken via een URL.
E71	<p>De applicaties in onderstaande opsomming dienen met de Oplossing gekoppeld te worden. Verder inzicht kan worden verkregen middels bijlage K Functioneel overzicht koppelingen zaakstelsel v1.0 en bijlage L Koppelingsspecificaties zaakstelsel v1.0.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ BRP ▪ GBA-V ▪ KvK-HR ▪ LV-BAG ▪ eFormulieren ▪ Mijn Overheid Berichtenbox ▪ Mijn Overheid Lopende Zaken ▪ Bereken uw Recht Plus ▪ CiVision Samenlevingszaken (SAM) ▪ iBurgerzaken ▪ ▪ JVS - JeugdVolgSysteem ▪ MOB-applicatie ▪ ProNova ▪ iNavigator ▪ Kofax ▪ Cognos ▪ GouwBag ▪ MensCentraal ▪ EnterpriseOne ▪ Vendor Link ▪ CityControl ▪ eDepot ▪ Oracle ESB ▪ Azure AD
W15	<p>Om de uitwisseling van zaken en documenten tussen Verseon en een taakspecifieke applicatie (TSA) mogelijk te maken, wordt gebruik gemaakt van de zaak- en documentservices versie 1.1. Indien een zaak of document in de TSA ontstaat, verloopt het berichtenverkeer richting Verseon conform ZDS 1.1. Deze standaard biedt Verseon echter geen mogelijkheid om een TSA te notificeren van een zaak of document die in Verseon is ontstaan of gewijzigd. Hiervoor worden StUF-ZKN kennisgevingsberichten gebruikt. De functionele omschrijving hiervan is als volgt:</p> <p><u>Zaak</u> Een zaak wordt aangemaakt in Verseon en krijgt een zaaktype waarbij is geconfigureerd dat de afhandeling plaatsvindt in een TSA. De zaak krijgt in Verseon een initiële zaakstatus en Verseon stuurt een (ZAKLK01) bericht naar de TSA. Verdere interactie verloopt conform ZDS.</p>

	<p><u>Document</u></p> <p>In Verseon wordt een nieuw document toegevoegd bij een zaak waarvan de afhandeling in een TSA plaatsvindt. Verseon stuurt een (EDCLK01) bericht naar de TSA. Verdere interactie verloopt conform ZDS. Ook van wijzigingen, die niet door de taakapplicatie worden uitgevoerd, wordt er een kennisgeving naar de taakapplicatie gestuurd.</p> <p>Verseon zal in het applicatielandschap van gemeente Haarlemmermeer worden vervangen door de Oplossing. Omdat veel gemeentelijke werkprocessen zijn ingericht op de wederzijdse uitwisseling van zaken en documenten hecht gemeente Haarlemmermeer veel waarde aan de mogelijkheid om naast de ZDS standaard, TSA's van zaken en documenten te kunnen notificeren.</p> <p>In kolom 'StUF-ZKN kennisgevingen (niet conform ZDS)' van bijlage L Koppelingsspecificaties zaaksysteem v1.0 is zichtbaar welke TSA's gebruik maken van de hierboven beschreven kennisgevingen.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden voor de wederzijdse uitwisseling van zaken en documenten tussen de Oplossing en de gekoppelde TSA's, rekening houdend met bovenstaande situatie.</p> <p>B. Lever een ZDS / StUF-ZKN berichtenboek mee waaruit blijkt welke berichten en attributen de Oplossing ondersteunt.</p> <p>C. Beschrijf de wijze waarop de monitoring van het berichtenverkeer met gekoppelde applicaties plaatsvindt.</p> <p>D. Wet elektronisch publiceren en Wet open overheid vraagt iets van de gemeente Haarlemmermeer. Hoe kan de Oplossing hierin ondersteunen?</p>
W16	<p>De gemeente Haarlemmermeer 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 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 technisch 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 ZGW API's, de ZTC-API of vergelijkbaar.</p>

3. Implementatie

3.1. Installatie en oplevering

Nr	Omschrijving
E72	De Opdrachtnemer leidt 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.
E73	Voor de aangegeven personen in het prijsjabloon worden trainingen fysiek en op locatie verzorgd met een maximum van 10 personen per training. Trainingen kunnen gedurende de volledige organisatorische implementatieperiode worden afgenomen.
E74	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).
E75	Voor aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de gemeente Haarlemmermeer, 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 de gemeente uitgevoerd dienen te worden.
W17	<p>De gemeente heeft meer dan 1.200 eindgebruikers binnen de Oplossing. Deze 1.200 gebruikers zijn zeer divers qua digitale vaardigheid en kennis van zaakgericht werken en gaan de Oplossing ook divers gebruiken.</p> <p>De gemeente wil ontzorgd worden t.a.v. overbrengen kennis/vaardigheden in het gebruik van de Oplossing door de eindgebruikers gedurende de duur van de overeenkomst. Over het algemeen moet de eindgebruiker in staat zijn om m.b.v. selfservice met de Oplossing z'n werk te doen.</p> <p>Ideeën die de gemeente heeft op dit gebied zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leveren Presentatie van oplossing (video) die wordt opgenomen zodat dit kan worden teruggekeken (uitgebreide en korte versie) ▪ Quick Reference per onderwerp ▪ Korte video's per onderwerp ▪ Handleiding ▪ Vragenuurtje <p>A. Geef aan hoe Opdrachtnemer de gemeente optimaal ontzorgt in het overbrengen van kennis/vaardigheden en ook draagvlak creëert voor het gebruik van de Oplossing bij de overgang naar de Oplossing en gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>

3.2. Beheer en doorontwikkeling

Nr	Omschrijving
E76	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 beheertaken.
E77	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.

4. Migratie

Nr	Omschrijving
W18	<p>De gemeente Haarlemmermeer maakt momenteel gebruik van Verseon. Het is van belang dat de informatie uit Verseon in de toekomst geborgd blijft. Haarlemmermeer heeft de wens dat migratie van de informatie zo volledig mogelijk plaatsvindt en daarmee ontsloten blijft naar de eindgebruikers via de Oplossing. Met name het behoud van zaak, document en dossiernummers uit Verseon is een belangrijke wens.</p> <p>Verseon kent zaken, documenten en dossiers. Bezwaarschiften kennen zaaktypespecifieke metadata, waaronder statussen. Bovendien kunnen zaken relaties bezitten zoals NAW (vanuit de diverse RGBZ rollen), locatiegegevens, gerelateerde zaken of dossiers. Al deze informatie ziet de gemeente Haarlemmermeer graag terug binnen de Oplossing. Een gemigreerde NAW (zowel natuurlijk als niet natuurlijk persoon) is bij voorkeur te gebruiken bij zaken die in de Oplossing worden gecreëerd, zodat er geen dubbele NAW's ontstaan.</p> <p>Het is van belang dat de migratie het RGBZ en TMLO ondersteunt.</p> <p>Een eindgebruiker merkt qua gebruik idealiter geen verschil tussen het gebruik van informatie die in de Oplossing is ontstaan of afkomstig is uit de migratie.</p> <p>Taakspecifieke applicaties dienen zaken, documenten en bijbehorende gegevens die in Verseon zijn ontstaan, middels ZDS te kunnen raadplegen na migratie. Bij voorkeur zijn er aan de kant van taakspecifieke applicaties geen wijzigingen nodig voor de interactie middels ZDS.</p> <p>Op ieder willekeurig moment kent Verseon duizenden zaken die nog in behandeling zijn. Dit betreft zowel zaken die in Verseon worden behandeld, als zaken die in taakspecifieke applicaties worden behandeld, en waarvan uitwisseling middels ZDS met Verseon plaatsvindt.</p> <p>Gemeente Haarlemmermeer ziet de ZDS als een mogelijkheid om gegevens te migreren. Het scenario dat op een andere wijze gegevens uit Verseon haalt en naar de Oplossing stuurt is bespreekbaar. Zeker als dit scenario van hogere kwaliteit is</p> <p>E-mails en Berichtenbox-berichten die vanuit Verseon zijn verzonden zijn niet als document (bijvoorbeeld een .eml) opgeslagen maar als records in de database. Gemeente Haarlemmermeer kan van deze documenten een pdf-document genereren en deze middels ZDS aan de reeds gemigreerde zaak aan de Oplossing toevoegen. Ook andere gegevens die de gemeente behouden wil zien, maar geen onderdeel zijn van RGBZ (bijvoorbeeld een audittrail), kunnen in een pdf-document aan de gemigreerde zaak toegevoegd worden.</p> <p>Op dit moment kent Verseon circa 1.500.000 zaken, 2.500.000 documenten en 257.000 dossiers. De documenten hebben een gezamenlijke bestandsomvang van circa 4 TB en het grootste document is 2 GB.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden voor het beschikbaar houden van de huidige informatie uit Verseon in de Oplossing, rekening houdend met bovenstaande belangen.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheden voor migratie van zaken die nog in behandeling zijn.</p> <p>C. Geef aan wat de kosten hiervan zijn. Geef hierbij ook aan welke variabele (zoals aantallen) hierop van invloed zijn.</p>

5. Beveiliging

Nr	Omschrijving
E78	<p>Opdrachtnemer dient te beschikken over een NEN-EN-ISO/IEC 27001: 2017 gecertificeerd informatieveiligheid managementsysteem. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling. In Nederland is dat de Raad voor Accreditatie. Indien Opdrachtnemer niet beschikt over een certificaat, dient de Opdrachtnemer aan te tonen op welke wijze zij voldoet aan aspecten van informatieveiligheid.</p> <p>Na een verzoek daartoe, dient Opdrachtnemer (ook gedurende de looptijd van de overeenkomst) een kopie van een geldig certificaat als hierboven bedoeld te overleggen, inclusief de verklaring van toepasselijkheid en een overzicht van de getroffen maatregelen. Indien dit certificaat geen NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017-certificaat is, dient Opdrachtnemer tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.</p>
E79	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om de gebeurtenis 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.</p>
W19	<p>De gemeente Haarlemmermeer ziet graag dat de informatiebeveiliging, continuïteit en integriteit van de aangeboden Oplossing geborgd is. Des te beter dit geborgd is, des te hoger de waardering van de gemeente. Om hier een inschatting van te kunnen maken verkrijgt de gemeente graag inzicht in onderstaande punten. De ingediende oplossing wordt beoordeeld en vergeleken ten opzichte van andere inschrijvers.</p> <p>Infrastructuur</p> <p>A. Beschrijf hoe uw herstelplan eruit ziet voor bijvoorbeeld opslag, back-up, recovery, maximaal dataverlies, uitwijk en redundante uitvoering van applicaties en data. Hoe snel is de Oplossing weer beschikbaar?</p> <p>Applicatie beveiliging</p> <p>B. Welke beveiligingsmaatregelen heeft u getroffen die op de Oplossing van toepassing zijn?</p> <p>C. Worden documenten gecontroleerd op virussen? Zo ja, hoe?</p> <p>D. Beschrijf wat de logging en monitoring mogelijkheden zijn van gebruik en misbruik, performance en capaciteit. Hoe lang zijn de bewaartermijnen van deze gegevens?</p> <p>E. Geef aan of de acties creëer, raadpleeg, wijzig en verwijder in de audit-trail zijn opgenomen en op welke objecten (bijvoorbeeld zaak, NAW, document) deze van toepassing zijn?</p> <p>F. Geef aan of het mogelijk om de audittrail objectoverstijgend te doorzoeken om oneigenlijk gebruik van het systeem om te sporen.</p> <p>Autorisatie</p> <p>G. Beschrijf op welke wijze autorisaties worden (in)geregeld (functies, rollen, etc.)</p> <p>H. Beschrijf hoe de Oplossing functies en rollen en indien van toepassing overige relevante gegevens kan inlezen doormiddel van een koppeling met SmartAIM (IAM/RBAC).</p> <p>I. Beschrijf op welke wijze de Oplossing de inperking van autorisaties na de procestermijn op grond van de WPG ondersteunt.</p>