



Programma van Eisen en Wensen

Behorende bij de Europese aanbesteding

“Zaaksysteem”

Referentienummer : 943097 – Bijlage 1
Datum : 22 december 2021
Status : definitief
Versie : 1.0



Inhoudsopgave

Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen	3
1.1. Functionaliteiten	3
1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC).....	3
1.1.2. Zaakregistratie.....	4
1.1.3. Werkvoorraad	5
1.1.4. Zaakbehandeling	5
1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit	6
1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit	7
1.1.7. Documentcreatie	8
1.1.8. Zoeken.....	8
1.1.9. Klantcontactfunctionaliteit.....	9
1.1.10. Rapportages	10
1.1.11. Bestuurlijke besluitvorming.....	10
1.2. Techniek	11
1.2.1. Architectuur en standaarden.....	11
1.2.2. Privacy en beveiliging	12
1.2.3. Integratie.....	13
1.3. Implementatie	14
1.3.1. Installatie en oplevering	14
1.3.2. Beheer en doorontwikkeling	15
1.3.3. Service Level Agreement.....	15

Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen en Wensen. 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 gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

1.1. Functionaliteiten

1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E1	Zaaktypen 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 huidige ZTC hergebruikt kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is.
E5	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een maximum van 9 niveaus onder te creëren.
W1	<p>De SED organisatie ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om de zaaktypen van de drie gemeentes, eigen organisatie en exoten van begin tot eind (archivering) te configureren. Omdat de SED organisatie bestaat uit verschillende organisaties is het goed kunnen beheren, testen en in productie nemen van zaaktypen extra belangrijk. De SED organisatie, de gemeentes en exoten hebben een dynamische samenstelling, waarbij organisatieonderdelen toegevoegd, veranderd of afgestoten kunnen worden.</p> <p>De SED organisatie werkt momenteel met een eigen ZTC. In die ideale situatie kan de content van de huidige ZTC van het GreenValley Zaakstelsel hergebruikt worden in de Oplossing. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand in de Oplossing gezet worden.</p> <ul style="list-style-type: none">A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing.B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.).C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals sjablonen integraal geconfigureerd kunnen worden.D. Beschrijf hoe de huidige ZTC kan worden hergebruikt.E. Beschrijf hoe binnen de oplossing een zaaktype wordt uitgerold van test naar productie.F. Beschrijf hoe de Oplossing rekening houdt met de (veranderende) organisatiestructuur van de Opdrachtgever en de multi-gemeente situatie.

1.1.2. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E6	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E7	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
W2	<p>De SED organisatie registreert zaken voor meerdere gemeenten. Hierbij worden meerdere kanalen voor het starten van een zaak gebruikt.</p> <ul style="list-style-type: none">• Burgers starten zaken via een webformulier, waarbij er automatisch een zaak wordt gestart.• Interne medewerkers (bijvoorbeeld bij telefonisch contact of balie) kunnen binnen het zaakstelsel zelf een zaak starten aan de hand van een keuze van zaaktypes die zijn gekoppeld aan hun rollen binnen het stelsel.• WerkSaam Westfriesland verzorgt het inscannen van de post. Hierbij wordt zoveel mogelijk metadata direct herkend. Team Informatiebeheer verzorgt vervolgens enkel de controle, herstelt of vult aan en adviseert.• Ook vanuit vakapplicaties worden zaken gestart, zoals Fixi voor meldingen. Ook hierbij dient automatisch een zaak te worden aangemaakt in de Oplossing. <p>Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is het registreren van e-mails waarbij (meerdere) bijlagen geregistreerd moeten worden.</p> <p>Zaken worden voor de verschillende gemeenten geregistreerd bij de SED organisatie. Het is belangrijk dat hierbij gemakkelijk onderscheid kan worden gemaakt tussen de verschillende gemeenten en dat er geen fouten ontstaan bij de keuze van het juiste zaaktype en het opzoeken van betrokkenen vanuit de verschillende basisregistraties.</p> <p>Soms moeten zaken die worden geregistreerd direct starten, maar soms is er de behoefte om een zaak in de toekomst pas te laten starten, maar wel alvast te registreren.</p> <p>Voor sommige zaken is de locatie belangrijker dan een persoon. Bijvoorbeeld bij onderzoeken naar bewoningen op adressen. Aan die zaak worden dan, lopende het onderzoek, een of meerdere personen gekoppeld zodra deze personen bekend zijn.</p> <ol style="list-style-type: none">A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op verschillende rollen. Leg per rol uit hoe dit werkt.B. Ga hierbij ook in op welke manier documenten en bijlagen toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken.C. Beschrijf op welke manier de Oplossing het registreren voor verschillende gemeenten (multi-gemeente) ondersteunt. Ga hierbij specifiek in op het voorkomen van fouten en het gebruik van meerdere basisregistraties.D. Geef aan op welke manier het verschil tussen personen en niet-natuurlijke personen, die iets aanvragen uit de verschillende gemeenten, zichtbaar gemaakt kan worden binnen de Oplossing. Ga hierbij ook in op de mogelijkheid om een zaak te starten op een locatie voor bijvoorbeeld een adresonderzoek.E. Beschrijf de mogelijkheden om zaken wel te registreren maar pas in de toekomst te laten starten.

1.1.3. Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
E8	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.
E9	In de Oplossing is het mogelijk om bij de registratie van een nieuwe zaak, per gebruiker of gebruikersgroep, in te stellen dat er een signalering per email plaatsvindt buiten de Oplossing om.
W3	<p>De SED organisatie ziet de werkvoorraad in de Oplossing als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van alle wijzigingen die worden aangebracht in de zaak, ook tijdens verlof en vakantiedagen van andere medewerkers. Medewerkers kunnen zelf het type signalering en de frequentie hiervan aanpassen.</p> <p>De werkvoorraad kan naar eigen inzicht worden aangepast. Sorteren is mogelijk op verschillende manieren, bijvoorbeeld altijd de meeste recente zaken bovenaan of op basis van postcode/adres.</p> <p>Zaken welke nog niet zijn toegekend aan een behandelaar moeten binnen de Oplossing inzichtelijk blijven in de werkvoorraad van de betreffende afdeling, om te voorkomen dat deze niet tijdig worden opgepakt of uit de werkvoorraad verdwijnen. Sommige zaken kennen meerdere behandelaren.</p> <ul style="list-style-type: none">A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken.B. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) medewerkers, nog niet aan een behandelaar toegekende zaken, zaakattributen en/of zaakeigenschappen. Geef daarbij aan hoe deze opgeslagen kunnen worden.C. Geef aan op welke verschillende manieren de signalering door de gebruiker, op basis van eigen behoefte, ingesteld kan worden. Beschrijf hierbij ook op welke manier signalering aangezet kan worden op zaken waarbij de zaakeigenaar met verlof is.D. Beschrijf op welke manieren de gebruiker verschillende werkvoorraden in kan zien van zowel zichzelf als andere afdelingen. Ga hierbij ook in op de mogelijkheden en consequenties van meerdere behandelaren bij een zaak en de multi-gemeente situatie.

1.1.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E10	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.
E11	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.
E12	<p>De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als:</p> <ul style="list-style-type: none">- het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen;- en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt';- en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;- en verplichte kernmerken zijn ingevuld. <p>Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.</p>
W4	<p>De SED organisatie ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. Daarnaast ondersteunt de Oplossing de behandelaar bij het maken van aantekeningen bij de zaak welke gedeeld kunnen worden met andere medewerkers (op de zaak) en het KCC.</p> <p>Als een medewerker langere tijd afwezig is bestaat de mogelijkheden om deze zaken gemakkelijk over te dragen. Idealiter is het voor andere medewerkers inzichtelijk indien een behandelaar (tijdelijk) afwezig is.</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>Gedurende de behandeling van een zaak kan het voorkomen dat het vertrouwelijkheidsniveau aangepast moet worden. De SED organisatie hanteert voor de vertrouwelijkheidsniveaus de vaste lijst in MDTO. Het vertrouwelijkheidsniveau kan door de behandelaar gedurende de behandeling aangescherpt worden.</p> <p>Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten, de relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. Beschrijf ook hoe de Oplossing omgaat met wijzigingen bij de indiener, bijvoorbeeld bij verhuizen of overlijden. B. Beschrijf de mogelijkheden binnen de Oplossing om afwezigheid inzichtelijk te maken en zaken bij afwezigheid over te kunnen dragen. C. De manier waarop aantekeningen bij een zaak gedeeld kunnen worden met andere medewerkers en het KCC. D. Beschrijf hoe het vertrouwelijkheidsniveau van een zaak, gedurende de behandeling van deze zaak, gewijzigd kan worden. Ga hierbij ook in op de mogelijkheid om het vertrouwelijkheidsniveau van een document aan te passen.

1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E13	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).
E14	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E15	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E16	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.
W5	<p>De SED organisatie voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. Zaken met veel documenten hebben de mogelijkheid om de documenten binnen een zaak te structureren.</p> <p>Daarnaast moeten meerdere documenten zo eenvoudig mogelijk in één keer toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken, inclusief bijbehorende bijlagen, waarna direct de juiste metadata automatisch wordt gevuld of meegegeven kan worden. Ook worden er regelmatig bulkverzendingen gedaan waarbij dezelfde brief naar meerdere ontvangers moet worden verzonden en geregistreerd wordt bij afzonderlijke zaken.</p> <p>Tijdens de behandeling van een zaak moet het voor de SED organisatie mogelijk zijn om per document aan te kunnen geven dat deze niet langer bewerkt mogen worden, bijvoorbeeld door deze om te zetten naar een PDF.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word; - Microsoft Excel; - Microsoft Outlook; - Microsoft PowerPoint; - Microsoft Teams; - Lokale netwerkschijf; B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. Ga daarbij in op de

Nr.	Omschrijving
	<p>manier waarmee geborgd wordt dat bepaalde documenten niet langer gewijzigd mogen worden.</p> <p>C. Beschrijf op welke wijze zaken met veel documenten overzichtelijk gehouden worden door een documentenstructuur te kunnen maken.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden om bulkverzendingen te ondersteunen met de Oplossing.</p>

1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E17	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
E18	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
E19	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E20	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E21	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.
E22	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E23	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.
E24	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.
W6	<p>Binnen de SED worden verschillende archieven opgebouwd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Van de afzonderlijke gemeenten - Van de SED organisatie zelf - Van het Recreatieschap en Afvalbeheer Westfriesland <p>Om de archieven goed op orde te brengen, zeker bij overbrenging is er behoefte aan functionaliteit om het archief goed te kunnen beheren voor deze multi-gemeente situatie. Ook voor vernietiging is het belangrijk dat dit proces goed en per organisatie wordt ondersteund.</p> <p>Geregeld dienen wijzigingen binnen het archief doorgevoerd te worden. Dit kunnen wijzigingen zijn in de organisatie waar de zaak onder berust of de bewaartermijn, maar soms ook het zaaktype. Regelmatig moeten er documenten achteraf worden toegevoegd aan een zaak.</p> <p>Op dit moment heeft de gemeente nog geen faciliteit voor Hotspots. Een hotspot is een gebeurtenis of kwestie die zorgt voor een opvallende of intensieve interactie tussen overheid en burgers en/of burgers onderling, van deze 'hotspots' wordt de documentaire informatie bewaard. De Oplossing zou een logische plek zijn om Hotspots toe te passen.</p> <p>A. Beschrijf op welke wijze de oplossing omgaat met een multi-gemeente situatie. Beschrijf hoe een archief per organisatie wordt gevormd en de organisatie van het archief te herkennen is. Ga hierbij ook in op het mogelijke gebruik van Persistent Identifiers.</p> <p>B. Beschrijf op welke wijze de vernietiging van zaken per gemeente wordt geregeld binnen de Oplossing.</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>C. Beschrijf de mogelijkheden om achteraf (archief)gegevens te wijzigen en documenten toe te voegen. Ga hierbij ook in welke rollen deze wijzigingen kunnen doorvoeren.</p> <p>D. Beschrijf op welke wijze wordt omgegaan met "Na vervallen belang" termijnen van een zaak.</p> <p>E. Beschrijf op welke wijze schoning kan worden toegepast. Denk aan een verzoek om vergeten te worden.</p> <p>F. Beschrijf op welke wijze het gebruik van een hotspot kan worden ingebouwd in het systeem.</p> <p>G. Beschrijf hoe de MDTO velden Openbaarheid en Vertrouwelijkheid werken binnen de oplossing.</p>

1.1.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E25	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E26	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
W7	<p>De SED organisatie 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> <p>De SED organisatie creëert documenten voor meerdere gemeenten waarbij het voor kan komen dat verschillende sjablonen met verschillende huisstijlen gebruikt moeten worden. Naast de functionaliteit binnen de Oplossing maakt de gemeente gebruik van Templafy voor complexere sjablonen.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. Geef daarbij aan hoe de sjablonen en huisstijl van de verschillende gemeenten (multi-gemeente) gebruikt kunnen worden.</p> <p>B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier.</p> <p>C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing.</p> <p>D. Beschrijf hoe binnen de Oplossing zowel eigen sjablonen gebruikt kunnen worden als sjablonen via Templafy.</p>

1.1.8. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E27	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.
E28	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E29	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E30	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E31	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W8	De SED organisatie 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.

Nr.	Omschrijving
	<p>Belangrijk is dat bepaalde rollen kunnen zoeken op BSN. Daarnaast moet zoeken met verschillende leestekens mogelijk zijn en ook alle metadata binnen de Oplossing, waaronder het email-adres. Bepaalde rollen maken gebruik van wildcards en jokertekens tijdens het zoeken.</p> <p>Omdat zoekopdrachten soms regelmatig opnieuw worden gedaan is het opslaan van een zoekopdracht belangrijk. Bij voorkeur bestaat ook de mogelijkheid om genotificeerd te worden bij wijzigingen in de resultaten van een opgeslagen zoekopdracht.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is. C. Beschrijf de mogelijkheden om zoekresultaten te presenteren op een kaart. D. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. E. Beschrijf de mogelijkheden om persoonlijke en/of groep zoekopdrachten op te slaan. Beschrijf ook de mogelijkheden voor het delen van zoekvragen tussen medewerkers onderling.

1.1.9. Klantcontactfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E32	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.
E33	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.
E34	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toewezen.
E35	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.
W9	<p>De SED organisatie zet het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten en terugbelverzoeken kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. Daarnaast moet het mogelijk zijn om de juiste informatie van lopende zaken van de inwoner in te kunnen zien en nieuwe zaken te starten namens de inwoner. Belangrijk is dat bij elk proces duidelijk is en blijft bij welke gemeente het proces hoort.</p> <p>De KCC medewerkers van de SED organisatie gebruiken de Oplossing tevens om zo goed mogelijk geïnformeerd te worden over producten en diensten, beschikbaarheid van medewerkers en het laatste nieuws binnen de Organisatie en bijbehorende belangrijke zaken. Dit kan vervolgens makkelijk gecommuniceerd worden met de klant.</p> <p>De huidige PDC's van de SED organisatie bevinden zich momenteel op de websites van de drie afzonderlijke gemeenten. Deze website zijn gemaakt op basis van het Open Webconcept. Deze informatie moet voor de KCC medewerker verrijkt kunnen worden met interne informatie.</p> <p>Op basis van een reeds opgestelde toekomstvisie t.a.v. Common Ground, heeft de SED organisatie de ambitie om in de toekomst de functionaliteit van het Klant Contact Centrum in de Oplossing te vervangen voor een KCS module conform Common Ground zoals KISS.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. Ga hierbij in op welke manier een KCC medewerker kan zoeken binnen de PDC van de website, op welke manier nieuws en belangrijke zaken aan de

Nr.	Omschrijving
	<p>KCC medewerker getoond worden en hoe de beschikbaarheid van medewerkers ingezien kan worden. Ga hierbij ook in op de multi-gemeente situatie.</p> <p>B. Geef aan op welke manier een KCC medewerker de PDC van de website binnen de Oplossing kan verrijken met interne informatie.</p> <p>C. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker namens een klant een zaak kan starten, rekening houdend met het gebruik van Open Formulieren.</p> <p>D. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken en contactmomenten. Ga daarnaast in op de mogelijkheid om, geautomatiseerd, aan te geven voor welke gemeente het is.</p> <p>E. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het terugbelverzoek en contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt).</p> <p>F. Geef aan op welke manier de Oplossing tegemoet kan komen aan de ambitie om in de toekomst de KCC module te vervangen met een KCS module conform Common Ground.</p>

1.1.10. Rapportages

Nr.	Omschrijving
E36	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar in een leesbaar formaat voor PowerBI.
E37	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
E38	Binnen de Oplossing zijn rapportages beschikbaar met daarin de openstaande zaken per organisatie en organisatieonderdeel.
E39	Binnen de Oplossing is het mogelijk om rapportages te scheiden per organisatie.
E40	Binnen de Oplossing zijn rapportages beschikbaar waarmee het gebruik van de verschillende kanalen inzichtelijk gemaakt wordt.
E41	Binnen de Oplossing zijn rapportages beschikbaar ten behoeve van de klantcontacten en terugbelnotities.
E42	Binnen de Oplossing zijn rapportages beschikbaar waarin zichtbaar wordt welke zaken geregistreerd zijn maar waar geen behandelaar aan toe gekend is.

1.1.11. Bestuurlijke besluitvorming

Nr.	Omschrijving
W10	<p>De SED organisatie wil een deel van het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Stukken ten behoeve van besluitvorming worden opgemaakt binnen een zaak. Hierna wordt het stuk via de leidinggevende ingediend bij de loco-secretarissen. De loco-secretaris beoordeelt of het stuk al dan niet op de agenda komt. Bij akkoord wordt het betreffende stuk op de agenda geplaatst in Notubiz door het bestuurssecretariaat. Hierbij worden de stukken in drie verschillende instanties (één per gemeente) van Notubiz geplaatst. Vervolgens wordt het stuk behandeld in Notubiz waarna een terugkoppeling in de zaak plaatsvindt. Deze handeling van het terugplaatsen van het stuk in de originele zaak wordt momenteel uitgevoerd door DIV. Momenteel slaat de SED organisatie de betreffende stukken, zowel agenda als vergaderverslag, dubbel op in zowel NotuBiz als in een aparte vergaderzaak.</p> <p>A. Geef aan op welke manier de Oplossing het proces van bestuurlijke besluitvorming kan ondersteunen.</p> <p>B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (welke opgenomen zijn in het prijsjabloon).</p>

1.2. Techniek

1.2.1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E43	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.
E44	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E45	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: <ul style="list-style-type: none">• Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0.• Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02.• Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1.• The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.3.• De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.• De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1.
E46	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2.
E47	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.
E48	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E49	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E50	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E51	De Oplossing 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.
E52	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP adres van de SED dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E53	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Azure AD: OpenID, OAuth2.0.
E54	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl .
E55	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de SED van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E56	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 350 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.
E57	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.

1.2.2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E58	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p> <p>Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.</p>
E59	De opdrachtnemer signaleert proactief (mogelijke) informatiebeveiligingsincidenten en reikt separaat en tijdig informatie over kwetsbaarheden welke de Oplossing mogelijkerwijs kunnen (gaan) raken aan de CISO van onze organisatie.
E60	De Opdrachtnemer wijst de Opdrachtgever een vast contactpersoon toe om onze organisatie op de hoogte te houden van genomen maatregelen bij het oplossen van ernstige kwetsbaarheden of calamiteiten.
E61	De Opdrachtnemer levert maandelijks incident- en probleemrapportages van de Oplossing. Deze rapportages worden periodiek besproken met medewerkers van de Opdrachtgever. (Functioneel beheer, contractmanagement en CISO/FG).
E62	De Opdrachtnemer levert bij gunning het informatiebeveiligingsbeleid (w.o. patchmanagement-beleid) en het informatiebeveiligingsbeleid (w.o. patchmanagement-beleid) van de hosting-organisatie en eventuele subverwerkers.
W11	<p>De SED organisatie hanteert het bijgevoegde beleid informatiebeveiligingsbeleid zoals opgenomen in Bijlage 6. Daarnaast werkt de gemeente conform landelijke wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging en privacy zoals de BIO en AVG. Naast afspraken verwacht de gemeente ook dat de Opdrachtgever actief aandacht geeft voor beveiliging en privacy.</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Beschrijf hoe de Oplossing aansluit op het informatiebeveiligingsbeleid van de Opdrachtgever. B. Beschrijf hoe privacy wet- en regelgeving doorwerkt in de Oplossing. Denk hierbij aan het de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen, overzichten met autorisaties, logbestanden maar ook de mogelijkheid om gegevens op verzoek van een burger te wissen. C. Beschrijf hoe beveiligingswet- en regelgeving doorwerkt in de Oplossing. Denk hierbij aan continue monitoring, structurele testen zoals een pentest en certificeringen rondom beveiliging. Geef ook aan hoe de SED organisatie hierbij betrokken en geïnformeerd wordt.

1.2.3. Integratie

Nr.	Omschrijving																																				
E63	De SED organisatie gaat OpenTunnel van J-Net inzetten voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen dienen via OpenTunnel te verlopen.																																				
E64	<p data-bbox="308 282 1479 409">De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen:</p> <table border="1" data-bbox="308 432 1479 1308"> <thead> <tr> <th data-bbox="314 441 695 470">Systeem</th> <th data-bbox="695 441 1078 470">Koppeling</th> <th data-bbox="1078 441 1479 470">Minimale functionaliteit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="314 470 695 562">GBA-V</td> <td data-bbox="695 470 1078 562">StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron</td> <td data-bbox="1078 470 1479 562"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 562 695 654">BRP</td> <td data-bbox="695 562 1078 654">StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron</td> <td data-bbox="1078 562 1479 654">Aansluiting op de BRP van de drie gemeenten.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 654 695 745">LV BAG</td> <td data-bbox="695 654 1078 745">StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron</td> <td data-bbox="1078 654 1479 745"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 745 695 837">HR</td> <td data-bbox="695 745 1078 837">StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron</td> <td data-bbox="1078 745 1479 837"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 837 695 902">MijnOverheid</td> <td data-bbox="695 837 1078 902"></td> <td data-bbox="1078 837 1479 902">Lopende zaken en berichtenbox</td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 902 695 967">Microsoft Office 365</td> <td data-bbox="695 902 1078 967"></td> <td data-bbox="1078 902 1479 967">Het open, bewerken en opslaan van documenten.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 967 695 1059">Microsoft Exchange</td> <td data-bbox="695 967 1078 1059"></td> <td data-bbox="1078 967 1479 1059">Tenminste t.b.v. het verzenden en ontvangen van email.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 1059 695 1124">Templafy</td> <td data-bbox="695 1059 1078 1124">StUF-DCR v1.1.</td> <td data-bbox="1078 1059 1479 1124">Standaard inclusief de in de standaard opgenomen opties</td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 1124 695 1189">Kofax capture 11.0</td> <td data-bbox="695 1124 1078 1189">Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's</td> <td data-bbox="1078 1124 1479 1189"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 1189 695 1254">Notubiz</td> <td data-bbox="695 1189 1078 1254">Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's</td> <td data-bbox="1078 1189 1479 1254"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="314 1254 695 1308">Open Formulieren</td> <td data-bbox="695 1254 1078 1308">Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's</td> <td data-bbox="1078 1254 1479 1308"></td> </tr> </tbody> </table>	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	GBA-V	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron		BRP	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron	Aansluiting op de BRP van de drie gemeenten.	LV BAG	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron		HR	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron		MijnOverheid		Lopende zaken en berichtenbox	Microsoft Office 365		Het open, bewerken en opslaan van documenten.	Microsoft Exchange		Tenminste t.b.v. het verzenden en ontvangen van email.	Templafy	StUF-DCR v1.1.	Standaard inclusief de in de standaard opgenomen opties	Kofax capture 11.0	Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's		Notubiz	Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's		Open Formulieren	Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's	
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit																																			
GBA-V	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron																																				
BRP	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron	Aansluiting op de BRP van de drie gemeenten.																																			
LV BAG	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron																																				
HR	StUF-BG v3.10 via het gegevensmagazijn van Neuron																																				
MijnOverheid		Lopende zaken en berichtenbox																																			
Microsoft Office 365		Het open, bewerken en opslaan van documenten.																																			
Microsoft Exchange		Tenminste t.b.v. het verzenden en ontvangen van email.																																			
Templafy	StUF-DCR v1.1.	Standaard inclusief de in de standaard opgenomen opties																																			
Kofax capture 11.0	Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's																																				
Notubiz	Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's																																				
Open Formulieren	Zaakdocumentservice 1.2 of ZGW API's																																				
W12	<p data-bbox="308 1308 1479 1435">De SED organisatie is betrokken bij een aantal ontwikkelingen die invulling geven aan de architectuurprincipes. De doelarchitectuur is gebaseerd op de principes van de GEMMA2, Common Ground en verdere ontwikkelingen die daarin plaatsvinden. De SED organisatie heeft de volgende leidende principes gedefinieerd:</p> <ol data-bbox="355 1464 1479 1809" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="355 1464 1479 1500">1. We hebben (digitaal) eenvoudig en goed contact met de samenleving; <li data-bbox="355 1500 1479 1536">2. Ons overheidsgedrag is transparant; <li data-bbox="355 1536 1479 1601">3. We bieden een open informatievoorziening aan de organisatie, haar partners en de samenleving; <li data-bbox="355 1601 1479 1637">4. We organiseren vanuit beschikbare data; <li data-bbox="355 1637 1479 1702">5. Onze informatievoorziening is veilig en betrouwbaar en we gaan hier verantwoord mee om; <li data-bbox="355 1702 1479 1738">6. We integreren beheer met innovatie van de informatievoorziening; <li data-bbox="355 1738 1479 1774">7. We werken met vastgestelde (overheid)standaarden in business en ICT; <li data-bbox="355 1774 1479 1809">8. We zijn flexibel en wendbaar. <p data-bbox="308 1839 1479 1901">Beschrijf wat u nu kunt realiseren ten aanzien van onze doelarchitectuur. Besteed in uw antwoord in ieder geval aandacht aan:</p> <ol data-bbox="355 1904 1479 2002" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="355 1904 1479 1966">A. De architectuur van uw eigen applicatie gerelateerd aan de principes van onze doelarchitectuur; <li data-bbox="355 1966 1479 2002">B. Toegankelijkheid van de data; 																																				

Nr.	Omschrijving
	<p>C. Services die worden aangeboden voor gebruik vanuit andere applicaties dan in deze aanbesteding worden uitgevraagd. Welke standaard services betreft dit en welk niet standaard services biedt u aan?</p> <p>D. Standaarden (m.b.t. koppelvlakken, informatiemodellen, etc.) die nu ondersteund worden en de adoptie van nieuwe standaarden.</p> <p>E. Wat u verwacht te realiseren in de toekomst ten aanzien van onze doelarchitectuur? Geef in een roadmap deze ontwikkeling van uw applicatie aan.</p>
W13	<p>De SED organisatie staat achter het gedachtegoed 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. We zijn wel bezig met het implementeren van Open Formulieren. De komende jaren wil de Organisatie langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. Een ontwikkeling is de mogelijke inzet van KISS.</p> <p>A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren. Ga hierbij in op de mogelijke inzet van KISS.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om de zaak- en documentregistratiecomponent te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen.</p> <p>C. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's / Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.</p>

1.3. Implementatie

1.3.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E65	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E66	De Opdrachtnemer leidt trainers (t.b.v. eindgebruikers) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
E67	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).
W14	<p>De SED organisatie heeft ongeveer 580 gebruikers waarvan de volgende rollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 520 eindgebruikers • 20 KCC • 10 DIV • 3 functioneel beheer • 19 keyusers. <p>Belangrijk is dat alle gebruikers worden ondersteund. Dit kan door trainingen, maar ook documentatie, video-instructies of andere vormen zijn belangrijk bij de implementatie. Training en ondersteuning kan zowel online als offline plaatsvinden, maar de voorkeur is en blijft offline.</p> <p>A. Geef aan hoe Opdrachtnemer op basis van genoemde rollen de organisatie optimaal kan voorbereiden op het gebruik van de Oplossing naast de basistraining. Ga hierbij uit van trainingsgroepen per team van maximaal 15-20 mensen.</p> <p>B. De SED organisatie heeft behoefte aan ondersteuning aan de domeinmanagers en afdelingshoofden voor het creëren van draagvlak. Geef aan hoe jullie hierin kunnen ondersteunen.</p> <p>C. Beschrijf de overige vormen van ondersteuning aan de verschillende rollen. Ga hierbij in op gebruikershandleidingen (en voeg die eventueel toe), maar ook andere vormen zoals video's.</p>

1.3.2. Beheer en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E68	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
E69	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
W15	<p>De Opdrachtgever heeft de wens om autorisaties binnen een centrale module te beheren. Deze module is alleen zichtbaar en toegankelijk voor beheerders. Autorisaties dienen op een effectieve en efficiënte wijze worden ingericht en op een gebruiksvriendelijke wijze kunnen worden beheerd. De gemeente wil autoriseren op rollen, teams, zaaktype- en documenttype niveau. Belangrijk is dat er een duidelijke scheiding tussen de verschillende gemeenten mogelijk is. Tevens wil de gemeente per zaak kunnen aangegeven welke teams betreffende zaak kunnen inzien.</p> <p>A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt.</p> <p>B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheid om te autoriseren op het niveau van rollen, teams, zaaktype, zaken en documenttype en de mogelijkheid om een medewerker aan meerdere teams te koppelen.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden van het gebruik en de inrichting van verschillende vertrouwelijkheidsniveaus</p> <p>E. Beschrijf op welke wijze mutaties doorwerken binnen de Oplossing. Bijvoorbeeld als een medewerker een andere rol krijgt of uit dienst treedt</p> <p>F. Geef aan welke overzichten gegenereerd kunnen worden met betrekking tot autorisaties, rollen en de configuratie van de Oplossing t.b.v. de AVG en het beheer van autorisaties.</p> <p>G. Beschrijf de rol van de Active Directory en de koppeling met Azure AD.</p>

1.3.3. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving				
E70	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA aan gebaseerd op dit PvE.				
E71	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.				
E72	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.</p>				
E73	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
Categorie	Omschrijving				
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)				

Nr.	Omschrijving																
	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).															
	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)															
	4	Gebruikers / beheerdersvraag.															
	<p>De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.</p> <table border="1" data-bbox="309 521 1425 804"> <thead> <tr> <th data-bbox="309 521 475 557">Categorie</th> <th data-bbox="475 521 874 557">Reactietijd</th> <th data-bbox="874 521 1425 557">Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="309 557 475 616">1</td> <td data-bbox="475 557 874 616">0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td> <td data-bbox="874 557 1425 616">Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="309 616 475 674">2</td> <td data-bbox="475 616 874 674">1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td data-bbox="874 616 1425 674">Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="309 674 475 732">3</td> <td data-bbox="475 674 874 732">24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td data-bbox="874 674 1425 732">Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td data-bbox="309 732 475 804">4</td> <td data-bbox="475 732 874 804">24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td data-bbox="874 732 1425 804">Antwoord binnen 1 week</td> </tr> </tbody> </table> <p>Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen zal de opdrachtnemer ter compensatie consultancy uren ter beschikking stellen. De uitwerking hiervan zal plaatsvinden na voorlopige gunning.</p>		Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen															
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur															
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen															
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie															
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week															
E74	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</p> <p>De releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.</p> <p>De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden dan wel een bezwaar in te dienen, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.</p>																