

Programma van eisen en wensen

Gemeente Velsen

<b>Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen .....</b>	<b>1</b>
1.1. Functionaliteiten .....	1
1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC) .....	1
1.1.2. Zaakregistratie.....	2
1.1.3. Werkvoorraad.....	2
1.1.4. Zaakbehandeling .....	3
1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit .....	3
1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit .....	4
1.1.7. Documentcreatie .....	5
1.1.8. Objectregister.....	5
1.1.9. Geografie.....	6
1.1.10. Zoeken.....	6
1.1.11. Klantcontactfunctionaliteit.....	7
1.1.12. Webformulieren .....	7
1.1.13. Persoonlijke Internet Pagina (PIP).....	8
1.1.14. PDC beheer en publicatie.....	8
1.1.15. Rapportages .....	9
1.1.16. Bestuurlijke besluitvorming .....	9
1.2. Techniek.....	10
1.2.1. Architectuur en standaarden .....	10
1.2.2. Privacy en beveiliging .....	11
1.2.3. Integratie .....	11
1.3. Implementatie.....	13
1.3.1. Installatie en oplevering .....	13
1.3.2. Beheer en doorontwikkeling .....	13

## 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.

Algemene punten t.b.v. het Programma van Eisen en Wensen (PvE):

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst 6 maal te verlengen met een periode van één jaar.
- De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 9 maanden gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening acht dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
- De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
- Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbieding.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. servicemanagement.
- De Opdrachtnemer werkt conform ISO 27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO 27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud.
- De Opdrachtnemer conformeert zich aan de SLA van de gemeente Velsen.

### 1.1. Functionaliteiten

#### 1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E1	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding en conform het GEMMA ZTC 2.0 informatiemodel volledig worden ingericht. Indien er in de toekomst een nieuwe versie van het informatiemodel wordt geïmplementeerd, zorgt de Opdrachtnemer dat zaaktypen en webformulieren conform dit nieuwe model kunnen 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"><li>• Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen;</li><li>• Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben;</li><li>• Welke checklistitems doorlopen moeten worden;</li><li>• Welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.</li></ul>
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	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 minimum van 3 niveaus onder te creëren.

W1	<p>De gemeente Velsen ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren.</p> <p>De gemeente Velsen werkt momenteel nog niet met de i-Navigator, maar toekomstig gebruik willen we niet uitsluiten. Daarom zien we graag de mogelijkheid dat de content binnen de i-Navigator (gedeeltelijk) hergebruikt worden in de Oplossing. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservice component in de Oplossing geplaatst worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing.</li> <li>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.).</li> <li>C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen integraal geconfigureerd kunnen worden.</li> <li>D. Beschrijf de relatie tussen de Oplossing en de i-Navigator.</li> </ul>
----	---

### 1.1.2. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E5	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E6	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar – mits daartoe geautoriseerd - 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 gemeente Velsen gebruikt meerdere kanalen, onder andere applicaties en webformulieren, voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.</p> <p>De gemeente Velsen maakt momenteel gebruik van: de Slim Melden-app, meerdere formulieren binnen het Digitale Loket en een Chat Bot (Gem de virtuele assistent). Wij hebben de wens om zaken vanuit de externe applicaties zo eenvoudig mogelijk op te starten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>B. Beschrijf daarbij welke handelingen moeten worden uitgevoerd.</li> <li>C. Ga hierbij ook in op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken.</li> <li>D. Ga in op de mogelijkheid om een zaak te starten vanuit de hierboven benoemde verschillende kanalen.</li> </ul>

### 1.1.3. Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E7	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.
E8	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de werkvoorraad van een betreffende gebruikersgroep of gebruiker te exporteren naar Excel en af te drukken.
E9	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker of per gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing bij de registratie van een nieuwe zaak of wanneer er een nieuwe behandelaar wordt toegevoegd aan een lopende zaak of de behandelaar wordt gewijzigd.
W3	<p>De gemeente Velsen ziet de werkvoorraad in de Oplossing als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak.</p> <p>A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt.  B. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.  C. Beschrijf hoe de gebruiker de werkvoorraad (en het algemene dashboard) naar eigen inzicht kan inrichten.</p>

#### 1.1.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E10	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype, per zaak, per document en per documentgroep aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar 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	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor de Record Manager of Functioneel Beheerder om zaken in bulk af te kunnen handelen.
E13	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen;</li> <li>- en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt';</li> <li>- en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;</li> <li>- en verplichte kernmerken zijn ingevuld.</li> </ul>
W4	<p>De gemeente Velsen ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen en te sturen 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 de vorming van een compleet dossier.</p> <p>Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt en indien mogelijk bijstuurt. Ga daarbij tenminste in op:</p> <p>A. De statussen, checklists, doorlooptijden, documenten en metadata.  B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.</p>

#### 1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E14	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.).
E15	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E16	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).
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, bijvoorbeeld vanuit Outlook.

W5	<p>De gemeente Velsen 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. Om optimaal te kunnen samenwerken in documenten geeft de gemeente Velsen de voorkeur aan RTCE in plaats van 'check-in check-out'.</p> <p>A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Word;</li> <li>- Microsoft Excel;</li> <li>- Microsoft Outlook;</li> <li>- Lokale netwerkschijf;</li> <li>- Sharepoint/Teams;</li> <li>- Smart Documents.</li> </ul> <p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden, of dit mogelijk is volgens RTCE, en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. Beschrijf, indien mogelijk, hoe de openbare (geanonimiseerde/gelakte) versie van het document zich verhoudt tot het brondocument.</p>
----	--

#### 1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E18	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 voldoen aan de Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO) en het Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden (TMLO).
E19	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. Geautoriseerde gebruikers kunnen ook metadata wijzigen en toevoegen aan zaken waarvan de laatste status is gezet.
E20	De Oplossing maakt het mogelijk om vernietigingslijsten te genereren en overzichten van afgesloten zaken.
E21	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen, tevens in bulk, zonder tussenkomst van de leverancier.
E22	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken binnen de Oplossing.
E23	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.
E24	Documenten die horen bij een zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Noord-Hollands Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'. Zie bijlage G voor de verwijzing naar de bekendmaking, vanaf pagina 22.
E25	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken te exporteren naar andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers zonder verlies van informatie 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.
E26	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>De gemeente Velsen vindt het signaleren van referentiële integriteit belangrijk. Daarom is het belangrijk om signaleringen te ontvangen wanneer vernietigingstermijnen strijdig zijn met die van gerelateerde zaken. Idealiter is het ook mogelijk om deze signaleringen buiten de Oplossing te ontvangen.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier de Oplossing het verzenden van signaleringen over referentiële integriteit buiten de Oplossing ondersteunt.</p>

B. Ga hierbij in op de kanalen waarin de signaleringen verzonden kunnen worden.

### 1.1.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E27	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E28	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
W7	<p>De gemeente Velsen 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. Daarbij heeft de gemeente Velsen een aantal specifieke wensen. Zo maakt de gemeente bij voorkeur gebruik van de mogelijkheid tot het plaatsen van geavanceerde handtekeningen binnen de Oplossing. De gemeente hecht er tevens waarde aan dat de e-mailsjablonen de huisstijl en logo's van de gemeente Velsen professioneel weergeven.</p> <p>De gemeente maakt voor een deel van haar documentcreatie gebruik van de documentcreatietool SmartDocuments. Hierbij vindt de gemeente het wenselijk dat de Oplossing deze tool zo compleet mogelijk ondersteunt bij het aanmaken van documenten.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. Ga hierbij in op de mogelijkheden van het plaatsen van geavanceerde handtekeningen en het genereren van e-mails inclusief de huisstijl en logo's van de gemeente.</li><li>B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier.</li><li>C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing.</li><li>D. Beschrijf hoe deze functionaliteit ingezet kan worden in combinatie met andere taakspecifieke applicaties.</li><li>E. Beschrijf welke zaakattributen en eigenschappen vanuit het zaakstelsel kunnen worden gebruikt in SmartDocuments bij het genereren van documenten. Ga hierbij in op de mogelijkheden en beperkingen van de Oplossing.</li></ul>

### 1.1.8. Objectregister

Nr.	Omschrijving
E29	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers.
W8	<p>Velsen ziet het gebruik van objectregistratie als een kans om bepaalde taakspecifieke applicaties uit te faseren. Daarnaast ziet de gemeente Velsen objectregistratie als een mogelijkheid voor het leggen van relaties in het kader van hotspots, waarbij het object fungeert als het hotspot-item. Relevante zaken kunnen vervolgens worden gerelateerd aan dit object.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken.</li><li>B. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en hoe deze worden gepresenteerd.</li><li>C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties.</li><li>D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding.</li><li>E. Beschrijf de mate waarin de Oplossing de visie van de gemeente Velsen op het gebruik van objecten voor hotspot-items kan ondersteunen.</li></ul>

### 1.1.9. Geografie

Nr.	Omschrijving
E30	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.
E31	De Oplossing biedt de mogelijkheid om externe kaartenlagen via WMS/WFS binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen als kaartlaag aan te bieden aan andere systemen.
W9	<p>De gemeente Velsen ziet het metagegeven 'locatie' als de verbindende sleutel voor veel uiteenlopende gegevensverzamelingen. Hierin wordt de gemeente graag zo optimaal mogelijk door de Oplossing ondersteund. Tevens ziet de gemeente graag dat het mogelijk is om de verschillende (metagegevens van) zaaktypen te presenteren en te filteren. Bijvoorbeeld: in een kaart kunnen alleen bepaalde zaaktypes of alleen zaken met een bepaalde status getoond worden.</p> <p>Daarnaast vindt de gemeente Velsen het wenselijk om een geografische beperking in te stellen, bijvoorbeeld bij het doorgeven van meldingen. Op dit moment ontvangt de gemeente regelmatig meldingen die op de kaart in Groningen zijn geprikt. Ook vindt de gemeente Velsen het van belang dat de geprikte locatie tijdens de behandelfase handmatig aangepast kan worden.</p> <p>Tot slot geeft de gemeente de voorkeur aan het vastleggen van de locatie binnen de Oplossing op basis van Rijksdriehoekscoördinaten. De Oplossing moet in ieder geval in staat zijn om ook locaties weer te geven die niet aan een adres gekoppeld zijn.</p> <p>Beschrijf hoe de geografie doorwerkt binnen de gehele Oplossing. Ga daarbij in op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Het gebruik van kaarten en locatie binnen webformulieren, inclusief de mogelijkheden van een geografische scopebeperking.</li><li>B. Het gebruik van kaarten en locatie binnen zaakafhandeling en klantcontactfunctionaliteit, inclusief de mogelijkheid om de locatie handmatig aan te passen tijdens zaakafhandeling.</li><li>C. Het gebruik van kaarten en locatie bij zoeken.</li><li>D. Het uitwisselen en presenteren van kaartlagen en locaties van en naar andere applicaties.</li><li>E. De mogelijkheid om te filteren op 'locatie' als metagegeven.</li><li>F. De mogelijkheid om binnen kaarten op specifieke (meta)gegevens te filteren, zoals zaaktype of status van een zaak.</li><li>G. De wijze waarop de locatie binnen de Oplossing wordt vastgelegd en hoe hierbij omgegaan wordt met locaties die niet aan een adres gekoppeld zijn.</li></ul>

### 1.1.10. 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 waarbij de zoekfunctie de autorisatiestructuur niet doorbreekt.
E33	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.
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. Het is mogelijk om zoekopdrachten op te slaan op gebruikersniveau.
W10	<p>De gemeente Velsen 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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing.</li></ul>

	<p>B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is.</p> <p>C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.</p>
--	--

### 1.1.11. 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 de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toewezen. De notificatie vindt plaats binnen de Oplossing en indien gewenst ook via e-mail.
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 en het starten van een terugbelnotitie, binnen datzelfde klantcontact.
W11	<p>De gemeente Velsen zet het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven.</p> <p>Velsen heeft naast het zaakstelsel andere vakapplicaties waar het KCC informatie uithaalt. De wens is om in de toekomst één Oplossing te hebben waarin het KCC kan werken en alle informatie uit kan halen om de vraag van de inwoner te beantwoorden. Idealiter wordt de Oplossing gevoed door de vakapplicaties zodat actuele statusinformatie te vinden is in de oplossing.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd.</p> <p>B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken.</p> <p>C. Beschrijf het registreren van contactmomenten.</p> <p>D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt).</p> <p>E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken en de PDC.</p> <p>F. Bedrijf uw visie op het toekomstbeeld van Velsen</p>

### 1.1.12. Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E41	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V en HR.
E42	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS, eHerkenning en de internetbetaaloplossing Ingenico. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E43	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E44	Alle ingevulde gegevens in een webformulier zijn beschikbaar voor de behandelaar voor de behandeling van de zaak en de creatie van documenten.
E45	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.

E46	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.
E47	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 Velsen 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. Ook houdt de Oplossing rekening met diakritische tekens, zodat bij bijvoorbeeld het genereren van rapportages er geen tekstverspringingen plaatsvinden.</p> <p>A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen.  B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen.  C. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant.  D. Beschrijf de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren.  E. Beschrijf de wijze waarop de Oplossing rekening houdt met diakritische tekens.</p>

#### 1.1.13. Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

Nr.	Omschrijving
E48	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) toegankelijk via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E49	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
W13	<p>De gemeente Velsen 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.</p> <p>Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op:</p> <p>A. Het inzien van statussen en documenten.  B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak.  C. De mogelijkheid om gegevens uit andere taakspecifieke applicaties te tonen.  D. De relatie met MijnOverheid.</p>

#### 1.1.14. PDC beheer en publicatie

Nr.	Omschrijving
E50	De Oplossing beschikt over een functionaliteit voor het aanmaken, beheren en aanpassen van content zoals de PDC.
W14	<p>De gemeente Velsen is momenteel aan het onderzoeken op welke plaats zij de PDC-content het beste centraal kan beheren. Het hoofddoel is om de PDC-content centraal te beheren en op meerdere plekken beschikbaar te stellen</p> <p>Op dit moment lopen de vernieuwingstrajecten van de website en het zaakstelsel parallel aan elkaar. Vanuit de medewerkers van het Klant Contact Centrum bestaat de wens om de PDC eenvoudig voorhanden te hebben terwijl zij hiervoor in zo min mogelijk systemen gelijktijdig hoeven te werken. Vanuit deze redenering overweegt de gemeente Velsen sterk om het PDC-contentbeheer onder te brengen in de Oplossing.</p> <p>Toch wil zij ook de optie om de PDC-content te beheren vanuit de nieuwe website open houden en onderzoeken. Over de nieuwe website is de volgende informatie bekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het systeem is open source: Open Online van Dimpact/Drupal.</li> <li>• Dit draait op Drupal9.</li> <li>• De leverancier is iO/Intracto.</li> </ul> <p>A. Beschrijf op welke manier de Oplossing functionaliteiten biedt voor de producten- en dienstencatalogus, vraag- en antwoordcombinaties en veel gestelde vragen.</p>

	<p>B. Ga bovendien in op mogelijkheden van integratie van deze bronnen voor zowel het klantcontactcentrum en de ZTC.</p> <p>C. Beschrijf daarnaast op welke manier aan verandering onderhevige content (zoals leges, data, verwijzingen) batchgewijs beheerd kan worden.</p> <p>D. Beschrijf hoe de Oplossing de mogelijkheid biedt voor het tonen van interne en externe informatie bij een product en hoe de Oplossing ervoor zorgt dat enkel externe informatie op de website beschikbaar wordt gesteld.</p> <p>E. Beschrijf hoe verschillende onderdelen (bijvoorbeeld samenvatting, aanvragen en kosten) van een product worden getoond en bewerkt kunnen worden.</p> <p>F. Beschrijf op welke wijze de Oplossing de strategie van het centraal beheren van de PDC-content binnen de nieuwe website ondersteunt. Ga hierbij in op de verschillende mogelijkheden van de integratie met de website zoals deze hierboven is beschreven.</p>
--	--

#### 1.1.15. Rapportages

Nr.	Omschrijving
E51	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor Cognos (in CSV en SQL format).
E52	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W15	<p>De gemeente Velsen ziet het zaaksysteem als een belangrijk middel om te kunnen sturen op de voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet de Oplossing in staat zijn om inzicht te geven in de kwaliteit van dienstverlening. Ook vindt de gemeente het belangrijk dat het mogelijk is om te autoriseren welke gebruikers rapportages kunnen genereren.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. Beschrijf hoe deze rapportages inzicht kunnen verschaffen in de voortgang en kwaliteit van de werkprocessen en de kwaliteit van de dienstverlening. Ga ook in op de autorisatiemogelijkheden.</p> <p>B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Ga ook in op de mogelijkheid om rapporten inclusief opmaak op te slaan. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn.</p> <p>C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses).</p> <p>D. Beschrijf op welke manier de rapportages geprint of opgeslagen kunnen worden.</p>

#### 1.1.16. Bestuurlijke besluitvorming

Nr.	Omschrijving
W16	<p>De gemeente Velsen wil de start van het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Het is wenselijk dat vanuit de organisatie in de Oplossing agendapunten, inclusief documenten, kunnen worden aangedragen aan het college van B&amp;W en/of de gemeenteraad. Inhoudelijke behandeling vindt plaats in het Raadsinformatiesysteem (sinds kort maakt de gemeente Velsen gebruik van NotuBiz). Vanuit het Raadsinformatiesysteem vindt terugkoppeling plaats naar de Oplossing. De Oplossing dient hierbij dus de archieffunctionaliteit te bieden voor het bestuurlijk besluitvormingsproces. Binnen de ambtelijke organisatie, die niet vergadert in NotuBiz, bestaat ook de behoefte aan een vergaderfunctionaliteit, eventueel in de Oplossing.</p> <p>A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt.</p> <p>B. Geef hierbij aan hoe de koppeling met Notubiz wordt gerealiseerd en ga in op hoe een implementatie verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Opdrachtnemer hier in is.</p> <p>C. Geef aan op welke manier de Oplossing een interne vergaderfunctionaliteit voor de ambtelijke organisatie biedt.</p> <p>D. Geef aan of, en zo ja op welke manier, de Oplossing het beheer en de opslag van videotulen ondersteunt.</p>

## 1.2. Techniek

### 1.2.1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E53	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.
E54	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E55	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: <ul style="list-style-type: none"><li>• Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0.</li><li>• Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02.</li><li>• Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1.</li><li>• The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.3 of 1.2</li><li>• De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.</li><li>• De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1.</li></ul>
E56	De intern en externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2.
E57	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 nadat de nieuwe standaard actief is.
E58	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.
E59	De opslag van gegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E60	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.
E61	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de gemeente Velsen.
E62	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. Het is mogelijk om zaken mobiel te behandelen en af te handelen.
E63	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever en is geschikt om te verlopen via Azure AD. 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 gemeente Velsen dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie (per SMS of email).
E64	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van SAML 2.0, OAuth 2.0 en OpenID.
E65	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 <a href="http://www.internet.nl">www.internet.nl</a> .
E66	Op werkdagen van 06.00 - 22.00 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 gemeente Velsen van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E67	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 300 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"> <li>1. Het starten van een nieuwe zaak.</li> <li>2. Het accepteren van een zaak.</li> <li>3. Het zetten van een nieuwe status.</li> <li>4. Het bepalen van het resultaat.</li> <li>5. Het toevoegen van een document.</li> <li>6. Het afronden van een zaak.</li> <li>7. Het tonen van zoekresultaten.</li> <li>8. Het tonen van de werkvoorraad.</li> <li>9. Het tonen van een zaak.</li> <li>10. Het aanmaken van een contactmoment.</li> </ol>
E68	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
E69	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.  Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E70	De Oplossing voldoet aan de algemene eisen omtrent privacy en beveiliging die gehanteerd worden door de gemeente Velsen – zie hiervoor bijlage F.
W17	De gemeente Velsen vindt privacy belangrijk. Naast het beschermen van persoonsgegevens hecht Velsen er ook waarde aan om snel en correct te kunnen reageren op privacy verzoeken van betrokkenen. Denk hierbij aan verzoeken tot inzage, vernietiging, rectificatie en dataportabiliteit.  Velsen heeft naast het zaakstelsel andere vakapplicaties waar persoonsgegevens in worden verwerkt. De wens is om in de toekomst één Oplossing te hebben waarin inzicht verkregen kan worden welke processen er plaatsvinden en plaatsgevonden hebben met betrekking tot natuurlijke personen. Idealiter wordt de Oplossing hierbij gevoed door de vakapplicaties zodat actuele informatie te vinden is in de oplossing.  A. Beschrijf op welke manier de Oplossing de gemeente Velsen ondersteunt bij het gehoor geven aan een verzoek van een betrokkenen tot inzage, vernietiging, rectificatie en dataportabiliteit van de persoonsgegevens van betrokkene. B. Beschrijf op welke manier de Oplossing de gemeente Velsen ondersteunt bij het opstellen van het verwerkingsregister ten aanzien van de processen die in de Oplossing zijn ondergebracht. C. Beschrijf de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen.

### 1.2.3. Integratie

Nr.	Omschrijving
E70	De gemeente Velsen gebruikt de Makelaarsuite van PinkRocade Local Government voor het beveiligd leggen van koppelingen. Indien aangegeven, dienen de koppelingen via de Makelaarsuite te verlopen.

E71	<p>De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen:</p>																																																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="304 293 695 322"><b>Systeem</b></th> <th data-bbox="700 293 1078 322"><b>Koppeling/versie</b></th> <th data-bbox="1083 293 1461 322"><b>Minimale functionaliteit</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="304 329 695 383">BRP</td> <td data-bbox="700 329 1078 383">StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG</td> <td data-bbox="1083 329 1461 383">Ophalen persoonsgegevens</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 389 695 443">GBA-V</td> <td data-bbox="700 389 1078 443">StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG</td> <td data-bbox="1083 389 1461 443">Ophalen persoonsgegevens</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 450 695 539">LV BAG</td> <td data-bbox="700 450 1078 539">StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG of rechtstreeks</td> <td data-bbox="1083 450 1461 539">Ophalen adresgegevens en gebouwen (eventueel voor objectregistratie)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 546 695 636">BAG</td> <td data-bbox="700 546 1078 636">Via iObjecten PRLG</td> <td data-bbox="1083 546 1461 636">Ophalen adresgegevens en gebouwen (eventueel voor objectregistratie)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 642 695 732">Handelsregister</td> <td data-bbox="700 642 1078 732">StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG of rechtstreeks</td> <td data-bbox="1083 642 1461 732">Ophalen bedrijfsgegevens</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 739 695 792">MijnOverheid</td> <td data-bbox="700 739 1078 792"></td> <td data-bbox="1083 739 1461 792">Lopende Zaken en Berichtenbox</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 799 695 831">DigiD</td> <td data-bbox="700 799 1078 831">SAML v2.0 koppelvlak</td> <td data-bbox="1083 799 1461 831">Identificatie van personen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 837 695 891">eHerkenning</td> <td data-bbox="700 837 1078 891"></td> <td data-bbox="1083 837 1461 891">Identificatie van medewerkers van bedrijven</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 898 695 952">eIDAS</td> <td data-bbox="700 898 1078 952"></td> <td data-bbox="1083 898 1461 952">Identificatie van personen binnen de Europese Unie</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 958 695 1012">Microsoft Office 365</td> <td data-bbox="700 958 1078 1012">E3</td> <td data-bbox="1083 958 1461 1012">Opstellen van documenten en opslaan in zaaksysteem</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1019 695 1072">Microsoft Exchange</td> <td data-bbox="700 1019 1078 1072"></td> <td data-bbox="1083 1019 1461 1072">Ophalen mails, inzien agenda medewerkers</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1079 695 1169">Active Directory</td> <td data-bbox="700 1079 1078 1169">SSO Azure Active Directory</td> <td data-bbox="1083 1079 1461 1169">Verifiëren van accountgegevens voor SSO en eventueel MFA.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1176 695 1355">Cognos</td> <td data-bbox="700 1176 1078 1355">IBM Cognos Analytics 11.0.13.1 (LTS)</td> <td data-bbox="1083 1176 1461 1355">Elke 24 uur automatisch aanleveren van data in een standaard formaat. Voorkeur: live verbinding via API's. Voor Cognos wordt gewerkt met een lokaal datawarehouse.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1361 695 1415">Kofax</td> <td data-bbox="700 1361 1078 1415">Document gateway (koppelvlak)</td> <td data-bbox="1083 1361 1461 1415">Door scannen van online documenten zaken starten</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1422 695 1453">Ingenico</td> <td data-bbox="700 1422 1078 1453">PSPID=velsen</td> <td data-bbox="1083 1422 1461 1453">Voor online betalingen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1460 695 1550">SmartDocuments</td> <td data-bbox="700 1460 1078 1550">StUF-DCR v1.1. inclusief de in de standaard opgenomen opties</td> <td data-bbox="1083 1460 1461 1550">Ontsluiten van sjablonen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1556 695 1588">GeoServer</td> <td data-bbox="700 1556 1078 1588">Webservices</td> <td data-bbox="1083 1556 1461 1588"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1594 695 1648">Centric Leefomgeving</td> <td data-bbox="700 1594 1078 1648">Zaak- en Documentservices versie 1.1</td> <td data-bbox="1083 1594 1461 1648">Archiveren stukken, ophalen statusinformatie</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1655 695 1709">iBurgerzaken</td> <td data-bbox="700 1655 1078 1709">Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2</td> <td data-bbox="1083 1655 1461 1709">Archiveren stukken, ophalen statusinformatie</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1715 695 1805">Notubiz (Raadsinformatiesysteem)</td> <td data-bbox="700 1715 1078 1805">Zaak- en Documentservices versie 1.1 of 1.2</td> <td data-bbox="1083 1715 1461 1805">Ophalen gegevens en stukken voor bestuurlijk besluitvormingsproces</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1812 695 1843">Slim Melden</td> <td data-bbox="700 1812 1078 1843">Zaak- en Documentservices versie 1.1</td> <td data-bbox="1083 1812 1461 1843">Invoeren van meldingen openbare ruimte</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Systeem</b>	<b>Koppeling/versie</b>	<b>Minimale functionaliteit</b>	BRP	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG	Ophalen persoonsgegevens	GBA-V	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG	Ophalen persoonsgegevens	LV BAG	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG of rechtstreeks	Ophalen adresgegevens en gebouwen (eventueel voor objectregistratie)	BAG	Via iObjecten PRLG	Ophalen adresgegevens en gebouwen (eventueel voor objectregistratie)	Handelsregister	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG of rechtstreeks	Ophalen bedrijfsgegevens	MijnOverheid		Lopende Zaken en Berichtenbox	DigiD	SAML v2.0 koppelvlak	Identificatie van personen	eHerkenning		Identificatie van medewerkers van bedrijven	eIDAS		Identificatie van personen binnen de Europese Unie	Microsoft Office 365	E3	Opstellen van documenten en opslaan in zaaksysteem	Microsoft Exchange		Ophalen mails, inzien agenda medewerkers	Active Directory	SSO Azure Active Directory	Verifiëren van accountgegevens voor SSO en eventueel MFA.	Cognos	IBM Cognos Analytics 11.0.13.1 (LTS)	Elke 24 uur automatisch aanleveren van data in een standaard formaat. Voorkeur: live verbinding via API's. Voor Cognos wordt gewerkt met een lokaal datawarehouse.	Kofax	Document gateway (koppelvlak)	Door scannen van online documenten zaken starten	Ingenico	PSPID=velsen	Voor online betalingen	SmartDocuments	StUF-DCR v1.1. inclusief de in de standaard opgenomen opties	Ontsluiten van sjablonen	GeoServer	Webservices		Centric Leefomgeving	Zaak- en Documentservices versie 1.1	Archiveren stukken, ophalen statusinformatie	iBurgerzaken	Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2	Archiveren stukken, ophalen statusinformatie	Notubiz (Raadsinformatiesysteem)	Zaak- en Documentservices versie 1.1 of 1.2	Ophalen gegevens en stukken voor bestuurlijk besluitvormingsproces	Slim Melden	Zaak- en Documentservices versie 1.1	Invoeren van meldingen openbare ruimte
<b>Systeem</b>	<b>Koppeling/versie</b>	<b>Minimale functionaliteit</b>																																																																	
BRP	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG	Ophalen persoonsgegevens																																																																	
GBA-V	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG	Ophalen persoonsgegevens																																																																	
LV BAG	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG of rechtstreeks	Ophalen adresgegevens en gebouwen (eventueel voor objectregistratie)																																																																	
BAG	Via iObjecten PRLG	Ophalen adresgegevens en gebouwen (eventueel voor objectregistratie)																																																																	
Handelsregister	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite PRLG of rechtstreeks	Ophalen bedrijfsgegevens																																																																	
MijnOverheid		Lopende Zaken en Berichtenbox																																																																	
DigiD	SAML v2.0 koppelvlak	Identificatie van personen																																																																	
eHerkenning		Identificatie van medewerkers van bedrijven																																																																	
eIDAS		Identificatie van personen binnen de Europese Unie																																																																	
Microsoft Office 365	E3	Opstellen van documenten en opslaan in zaaksysteem																																																																	
Microsoft Exchange		Ophalen mails, inzien agenda medewerkers																																																																	
Active Directory	SSO Azure Active Directory	Verifiëren van accountgegevens voor SSO en eventueel MFA.																																																																	
Cognos	IBM Cognos Analytics 11.0.13.1 (LTS)	Elke 24 uur automatisch aanleveren van data in een standaard formaat. Voorkeur: live verbinding via API's. Voor Cognos wordt gewerkt met een lokaal datawarehouse.																																																																	
Kofax	Document gateway (koppelvlak)	Door scannen van online documenten zaken starten																																																																	
Ingenico	PSPID=velsen	Voor online betalingen																																																																	
SmartDocuments	StUF-DCR v1.1. inclusief de in de standaard opgenomen opties	Ontsluiten van sjablonen																																																																	
GeoServer	Webservices																																																																		
Centric Leefomgeving	Zaak- en Documentservices versie 1.1	Archiveren stukken, ophalen statusinformatie																																																																	
iBurgerzaken	Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2	Archiveren stukken, ophalen statusinformatie																																																																	
Notubiz (Raadsinformatiesysteem)	Zaak- en Documentservices versie 1.1 of 1.2	Ophalen gegevens en stukken voor bestuurlijk besluitvormingsproces																																																																	
Slim Melden	Zaak- en Documentservices versie 1.1	Invoeren van meldingen openbare ruimte																																																																	
W18	<p>De gemeente Velsen staat achter het gedachtengoed van Common Ground. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de gemeente Velsen langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground.</p>																																																																		

	<p>A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om het 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, OpenZaak of vergelijkbaar.</p>
--	---

### 1.3. Implementatie

#### 1.3.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E72	De gebruikersinterface van de Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E73	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.
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) en de data (data 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	Na de voorlopige gunning levert de Opdrachtnemer, in overleg met de gemeente Velsen, 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 Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
W19	<p>De gemeente Velsen heeft circa 670 actieve eindgebruikers, 8 DIV-medewerkers en 2 functioneel beheerders die getraind moeten worden in het nieuwe zaakstelsel. De geprefereerde aanpak is Train-the-Trainer.</p> <p>Hierbij zal DIV goed meegenomen moeten worden in de nieuwe, meer strategische rol die zij binnen het nieuwe Zaakgericht Werken zullen spelen. Functioneel Beheer zal een belangrijke rol vervullen bij het opleiden van de medewerkers. Het didactische aspect zal in hun training dus veel aandacht moeten krijgen. Ook vindt de gemeente het belangrijk dat proceseigenaren een centrale rol gaan spelen in het trainen. Het is wel van belang is dat elke training goed is toegespitst op de doelgroep (een proceseigenaar zal bijvoorbeeld een ander soort training behoeven dan een functioneel beheerder).</p> <p>De gemeente Velsen weet hoe belangrijk het is dat een essentieel thema als Zaakgericht Werken gaat leven in de organisatie. Daarom willen we het verandertraject graag starten met een organisatiebrede aftrap waar de leverancier een rol in speelt. Dit moet vertrouwen wekken in de aanpak en de toekomst en alle medewerkers op hun eigen niveau meenemen in de verandering.</p> <p>Geef aan hoe Opdrachtnemer op basis van genoemde rollen en wensen, de gemeente Velsen optimaal kan voorbereiden op gebruik van de Oplossing.</p> <p>Ga bij de beantwoording van deze wens uit van een budget van € 25.000.</p>

#### 1.3.2. 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	De autorisaties binnen het zaakstelsel kunnen als data worden aangeleverd aan de Opdrachtgever, zodat in de datakluizen gebruikers dezelfde autorisaties kunnen ontvangen als in de bron.

E78	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.
W20	<p>De gemeente Velsen hecht waarde aan een centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. Het dient mogelijk te zijn om de autorisaties op een effectieve en efficiënte wijze in te richten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt.</li> <li>B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft.</li> <li>C. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory.</li> </ul>