

Programma van Eisen en Wensen Zaaksysteem

Gemeente Landsmeer

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 prijsjabloon. 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 ICTBeveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbieding.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer levert een SLA aan gebaseerd op dit PvE.
- De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 27002 en ISO 20000 t.b.v. service management.
- 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 gegevens worden alleen opgeslagen in de EER in overeenstemming met de eisen van de AVG.
- De Opdrachtnemer voldoet met de Oplossing aan de AVG met betrekking tot onder andere maar niet uitsluitend dataminimalisatie, datawissing, vergetelheid en privacy-by design.
- De Opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van het contract, evenals overige bedrijfsinformatie van de Opdrachtgever geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
- De Opdrachtnemer staat er voor in dat werknemers van de Opdrachtnemer, overige medewerkers en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven.

1 Functionele eisen en Wensen algemeen

Nr.	Omschrijving
E1	De Oplossing voldoet aan alle functionele en niet-functionele eisen die voortkomen uit de: - Archiefwet, Archiefbesluit en de Archiefregeling (NEN-ISO16175-1:2020); - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG); - BIO Beveiligingsniveau 2 en NEN ISO 27001 (geldig certificaat) en NEN ISO 27002; - Europese standaard EN 301 549 (Digitale toegankelijkheid en webrichtlijnen).

2 Wet Openbaarheid Bestuur (WOB)/Wet Open Overheid (WOO)

Nr.	Omschrijving
W1	De Opdrachtgever wil in het kader van de WOB/WOO data anonimiseren. De voorkeur is dat dit bij de bron of in de centrale opslag gebeurt voor of tijdens de export van de data, bijvoorbeeld door in een bestand al aan te geven welke data wel of niet getoond mag worden in het geëxporteerde bestand. A. Beschrijf of en hoe de Oplossing hier toe in staat is. N.B. dit valt buiten de scope van de opdracht.

W2	De Opdrachtgever wil in het kader van de WOO in de toekomst aan sluiten op de digitale infrastructuur van het platform open overheidsinformatie (PLOOI) voor de elektronische openbaarmaking van publieke informatie. Geef aan of en hoe de Oplossing hier op aansluit en welke mogelijkheden deze aansluiting biedt. A. Beschrijf of de Oplossing een in staat is om informatie te ontsluiten op PLOOI. N.B. dit valt buiten de scope van de opdracht.
----	--

3 Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E2	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero-coding volledig worden ingericht.
E3	Ingerichte zaaktypes kunnen worden geëxporteerd uit de ene omgeving van de Oplossing naar de andere omgeving van de Oplossing zodat de Opdrachtgever het (OT)AP principe kan hanteren bij de inrichting van zaaktypen. Niet alleen van Acceptatie- naar Productieomgeving maar ook andersom.
E4	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: • 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.
E5	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.
E6	De Oplossing is in staat om gegevens uit de i-Navigator (ZTC) in te lezen en actueel te houden op basis van een koppelvlak met de i-Navigator. Dit betreft minimaal de volgende gegevens: • Werkprocessen (zaaktypen) met relevante metadata; • Documenttypen met relevante metadata; • Statustypen met relevante metadata en checklists; • Resultaattypen met o.a. retentie van metadata; • Soorten persoonsgegevens en relevante metadata per werkproces. De koppeling tussen het zaakstelsel en i-Navigator werkt op basis van het periodiek inlezen van XML export bestanden en/of via een koppeling via de i-Navigator webservices component.
E7	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 te creëren.
E8	Gebruikers kunnen binnen de Oplossing zaken aanmerken als hoofd-, deel- en vervolgzaken en daarnaast zaken onderling relateren zonder dat dit specifiek is ingericht in de configuratie van de zaaktypes.
E9	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, deelzaak of per individuele zaak aan te geven dat de zaken van dit type vertrouwelijk zijn waardoor deze enkel door één persoon of meerdere gebruikersprofielen of gebruikersrollen toegankelijk en raadpleegbaar zijn. Bij vervolg- of deelzaken wordt deze vertrouwelijkheid hiërarchisch overgenomen door de deel- en/of vervolgzaken. Het is te allen tijde mogelijk – voor speciaal daartoe geautoriseerde gebruikers zoals bijvoorbeeld beheerders – de zaken/zaaktypen/documenten in te zien.
W3	De Opdrachtgever ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De Opdrachtgever werkt met de i-Navigator. De organisatie gemeente Lansmeer wil dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaakstelsel. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservices component in de Oplossing gezet worden zodat zaaktypes en processen snel en eenvoudig ingericht worden in de Oplossing zoals gedefinieerd in de i-Navigator. Het doel is om hiermee controle te houden op de ZTC en ervoor te zorgen dat de ZTC van de Oplossing zo actueel mogelijk blijft aan de dan geldende proces- en archiefstandaarden. A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. B. Beschrijf welke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij 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 webformulieren en sjablonen integraal geconfigureerd en geïntegreerd kunnen worden in zaken. D. Beschrijf de relatie tussen de Oplossing en de i-Navigator.
--	---

4 Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E10	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E11	In de Oplossing kan een behandelaar zaken overdragen aan een andere behandelaar of terugzetten in een centrale werkvoorraad wanneer deze zaken niet voor de behandelaar bedoeld zijn. Bij het overdragen van de zaak wordt de zaak volledig overgedragen aan de nieuwe behandelaar.
E12	Het is mogelijk om zaken te koppelen aan personen en/of bedrijven op basis van persoons- en bedrijfsgegevens. Hierbij worden de BRP, NHR en/of GBA-V gebruikt als bron voor het correct overnemen, tonen en koppelen van de persoons- en bedrijfsgegevens. Personen en bedrijven kunnen zowel als aanvrager of als betrokkenen worden gekoppeld aan een zaak.
W4	De Opdrachtgever gebruikt in haar communicatie met aanvragers en ketenpartners zaaknummers. In sommige gevallen blijkt dat er bij de zaakregistratie is gekozen voor een verkeerd zaaktype op basis van de op dat moment beschikbare informatie. De Opdrachtgever ziet dan ook graag dat daartoe geautoriseerde gebruikers te allen tijde het zaaktype van een zaak kunnen wijzigen waardoor het juiste zaaktype (inclusief proces en archivering) correct wordt toegepast maar het zaaknummer gelijk blijft. A. Beschrijf op welke manier en wanneer de geautoriseerde gebruikers het zaaktype kunnen wijzigen. B. Beschrijf wat de gevolgen zijn voor het proces en de behandelaar wanneer een zaaktype wordt gewijzigd.

5 Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
E13	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.
E14	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing bij de registratie van een nieuwe zaak.
W5	De Opdrachtgever ziet de werkvoorraad in de Oplossing als de centrale werkvoorraad en startpunt in de Oplossing voor medewerkers. In de werkvoorraad vinden medewerkers de aan hen toegekende zaken en andere relevante informatie voor hun werkzaamheden. De werkvoorraad geeft dan ook in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over die zaken aan de behandelaar. De behandelaar wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in zijn of haar werkvoorraad. A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signaleringen werken B. Beschrijf welke signaleringen de behandelaar kan ontvangen en hoe hij/zij hier zelf invloed op uit kan oefenen voor type signalering en manier van signaleren. C. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.

6 Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E15	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.
E16	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: A. het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; B. en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; C. en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;

	D. en verplichte kernmerken zijn ingevuld. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd en mag de bewaartermijn pas in gaan na vervallen belang van het besluit (einddatum besluit).
E17	De Oplossing heeft een niet muteerbare audit-trail (historielijst van alle uitgevoerde activiteiten, inclusief maar niet uitsluitend van uitvoerder, datum / tijd en aanduiding van de verandering van metadata en inhoud) per zaak. De audit-trail registreert handelingen automatisch en slaat deze registraties zonder manuele tussenkomst op. Per zaak is deze op te vragen door de beheerder van de Oplossing zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E18	Bij de zaakbehandeling is het mogelijk om notities toe te voegen aan de zaak.
E19	De Oplossing is in staat om, beveiligd vanuit de zaak e-mails te versturen met in de bijlage meerdere tegelijk geselecteerde documenten/bestanden uit de betreffende zaak, ook als dit verschillende registraties betreft. De e-mail kan automatisch opgeslagen worden bij de zaak.
E20	De Oplossing heeft een integratie met ValidSign. Hierdoor kunnen documenten automatisch vanuit de Oplossing aan ValidSign worden aangeboden voor ondertekening. Na ondertekening in ValidSign worden de ondertekende documenten inclusief de evidence summary op zaakniveau opgeslagen waarbij herkenbaar is dat het document digitaal is ondertekend.
W6	De Opdrachtgever vindt het niet alleen belangrijk dat de relaties tussen zaken onderling zichtbaar zijn, maar ook dat de documenten uit gerelateerde zaken inzichtelijk zijn in de geraadpleegde zaak. Door deze gerelateerde documenten ook te tonen in de geraadpleegde zaak, ontstaat een integraal beeld. A. Beschrijf of en hoe de documenten van de gerelateerde zaken worden getoond in de geraadpleegde zaak. B. Beschrijf of en hoe de behandelaar de verschillen kan zien tussen de documenten uit de geraadpleegde zaak en de documenten uit de gerelateerde zaak.
W7	De Opdrachtgever verstuurt haar e-mails beveiligd via Zivver zodat gevoelige en vertrouwelijke informatie alleen kan worden gelezen door de ontvanger. De Opdrachtgever wil dat de Oplossing net zo omgaat met e-mails aan externen vanuit de Oplossing. A. Beschrijf of en hoe de Oplossing met Zivver geïntegreerd of gekoppeld veilig kan mailen B. Indien Zivver niet gebruikt kan worden, beschrijf dan hoe en met welke applicatie de Oplossing kan voorzien in veilig mailen. De voorkeur gaat hierbij uit naar een geïntegreerde oplossing.
W8	De Opdrachtgever ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. Dit betekent dat naast de centrale werkvoorraad voor de behandelaar de Oplossing ook de behandelaar ondersteunt bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op: A. De verplichte en optionele statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. B. De signaleringen op doorlooptijden (gewenst en wettelijk) van de gehele zaak en de separate stappen/fases en de relatie hiermee tot opschorten en verdagen van deze termijnen. C. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.

7 Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E21	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.).
E22	Bij brondocumenten ¹ worden alle bestandsformaten die tot een internationale standaard behoren ondersteund, bijvoorbeeld: foto's en afbeeldingen, scans van documenten, Office documenten, CAD-tekeningen, videobestanden en geluidsbestanden waarbij deze bestanden hun originele functies en gedrag behouden.
E23	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.

¹ Zie [KPI 5.10 Functionele eisen](#) uit Horizontale Verantwoording Archiefwet 1995 via Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

E24	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.
E25	De Opdrachtgever maakt gebruik van scanapparatuur van Canon. Deze plaatst de gescande bestanden op een plaats op de server. De Oplossing moet eenvoudig en geautomatiseerd deze bestanden kunnen inlezen voor verdere registratie in de Oplossing (opslaan bij bestaande zaak, nieuwe versie van bestaande documenten of voor het starten van een nieuwe zaak).
E26	Het is mogelijk om binnen een zaak documenten als vertrouwelijk te markeren. Hiermee zijn deze documenten alleen voor daartoe geautoriseerde gebruikers te zien.
E27	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).
E28	De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten en e-mails geautomatiseerd of handmatig te converteren naar het bestandstype PDF-1A (of de dan geldende normen).
W9	De Opdrachtgever voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. • Microsoft Word; • Microsoft Excel; • Microsoft Outlook; • Lokale netwerkschijf; • Scanner B. Beschrijf hoe op basis van autorisatie bepaald kan worden welke gebruikers en welke van deze software zaken mogen starten. C. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen.

8 Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E29	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.
E30	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.
E31	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen. Na de vernietiging mogen de brondocumenten en de bijbehorende metadata niet meer in de Oplossing voorkomen.
E32	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearcheveerd. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E33	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearcheveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E34	Met de Oplossing is het mogelijk om gearcheveerde 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.
E35	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheveerd bij de afgesloten zaak.

E36	Het is mogelijk om (inventaris- en vernietigings-) lijsten te maken van (een bepaalde selectie van) zaken.
E37	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
W10	De Opdrachtgever wil zaken snel en eenvoudig kunnen markeren van een specifiek onderwerp volgens de hotspotmonitoring. Deze zogenaamde hotspotmonitoring maakt het mogelijk voor archiefmedewerkers om snel zaken te herkennen die gaan over deze specifieke onderwerpen (de hotspots) zodat zij indien nodig de bewaartermijnen van deze zaken kunnen verlengen of omzetten naar eeuwig te bewaren. A. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met deze Hotspotmonitoring voor behandelen bij het bepalen van het onderwerp in de metadata van de zaak. B. Beschrijf hoe de archiefmedewerkers binnen de Oplossing de Hotspotmonitoring kunnen uitvoeren om de archivering waar nodig aan te passen.

9 Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E38	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om e-mails op basis van sjablonen te creëren, inclusief hoofd- en voetteksten en deze centraal te configureren.
E39	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit die gekoppeld is met SmartDocuments voor het maken van gestandaardiseerde documenten.
W11	De gemeente 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. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing. D. De Opdrachtgever ook wil binnen de Oplossing geautomatiseerd creëren om in bulk brieven aanmaken en printen, adressering naar verschillende burgers/bedrijven aangeven, en deze brieven als afzonderlijke documentregistraties met metagegevens opslaan. Beschrijf of en op welke wijze uw oplossing hieraan invulling kan geven.

10 Objectregister

Nr.	Omschrijving
E40	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
W12	De Opdrachtgever ziet objectregistratie als een kans om taakspecifieke applicaties uit te faseren. Denk hierbij bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, aan de registratie van aangevraagde en uitgegeven ligplaatsen van boten. In de objectregistratie wordt informatie vastgelegd uit de aanvraag en zaak die later gebruikt kan worden in de behandeling van andere (vervolg-)zaken, zoals bijvoorbeeld een verlenging of wijziging van de eerder aangevraagde/verkregen ligplaats. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken, beheren en exporteren van objectregistraties. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en hoe deze worden gepresenteerd. C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero-coding. E. Binnen registers is het mogelijk om op basis van specifieke waardes signaleringen te verzenden naar de behandelaar, bijvoorbeeld bij het (bijna) verlopen van data van objecten zoals contracten.

11 Zoeken

Nr.	Omschrijving
E41	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.
E42	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten, bestanden en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E43	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van alle documenten (full text search).
E44	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E45	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W13	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing goed terug te vinden is. Een eindgebruiker moet ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. 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 diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. D. Beschrijf hoe zoekresultaten worden getoond op basis van de geldende autorisaties zodat data die niet geraadpleegd mogen worden door de gebruiker ook niet wordt getoond in de zoekresultaten.

12 Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E46	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V en HR.
E47	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS, eHerkenning en betaaloplossing Ingenico. De Oplossing toont indien een betaling niet succesvol is afgerond.
E48	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E49	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.
E50	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om velden verplicht te maken en per veld is het mogelijk om gebruik te maken van zelf te definiëren maskers, voor tenminste 'letters, data, cijfers en combinaties daarvan', ten behoeve van validatie van de gegevens.
E51	De webformulieren van de Oplossing worden aangeboden in de huisstijl van de Opdrachtgever.
E52	De configuratie van webformulieren vindt in de Oplossing plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero-coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
W14	De Opdrachtgever ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en de digitale dienstverlening en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen te ontvangen. 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 mogelijkheden om informatie uit de webformulieren te gebruiken voor de zaaksturing (bijvoorbeeld voorgevulde data, conditioneel tonen van vragen en verplichte velden, etc.)

13 Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

Nr.	Omschrijving
E53	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) voor burgers en bedrijven, toegankelijk via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.

E54	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd door de aanvrager op eigen initiatief of waarmee een bericht aan de aanvrager kan worden toegekend voor bijvoorbeeld het aanleveren van extra informatie of documenten. Bij wijzigingen in de zaak door de aanvrager krijgt de behandelaar van de zaak een signalering.
E55	De PIP van de Oplossing wordt aangeboden in de huisstijl van de Opdrachtgever.
W15	De Opdrachtgever ziet de PIP als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien van afgeronde zaken, de status van lopende zaken en hoe zij geregistreerd staan bij de Opdrachtgever (data uit de Oplossing, BRP, etc.). Met de PIP kunnen zij daarnaast ook informatie toevoegen aan lopende zaken, op eigen initiatief of op verzoek van de behandelaar van Opdrachtgever. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van statussen en documenten. B. Het ontvangen van een e-mail/signalering in geval van wijzigingen in de zaak. C. De mogelijkheid om gegevens uit andere taakspecifieke applicaties te tonen. D. De relatie met MijnOverheid. E. De manier waarop aanvragers informatie kunnen uitwisselen met de Opdrachtgever via de PIP.

14 Rapportage

Nr.	Omschrijving
E56	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor, bij voorkeur maar niet uitsluitend, PowerBI.
E57	De Opdrachtnemer geeft inzage in het datamodel van de database, indien gewenst onder non-disclosure agreement. In de Oplossing moet van ieder schermveld eenvoudig te achterhalen zijn wat de naam van het veld in de database is en in welke tabellen dit veld voorkomt.
E58	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W16	De Opdrachtgever wil het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Stuurgegevens zoals doorlooptijden op zaak- en faseniveau, kanaal, behandelende afdeling, team en behandelaar en andere data die van belang zijn voor deze rapportage worden vastgelegd in de Oplossing. De combinatie van en de relatie tussen deze data geeft inzicht in de kwaliteit van dienstverlening. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste query's opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses).

15 Bestuurlijke besluitvorming

Nr.	Omschrijving
W17	De Opdrachtgever wil het bestuurlijke besluitvormingsproces gedeeltelijk onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de gekoppelde applicatie iBabs Meeting Management Platform voor het agendabeer, behandeling tijdens vergaderingen en het publiceren van documenten en SmartDocuments voor het creëren van documenten. Het huidige BBV-proces loopt als volgt: • Opstellen voorstel (maken voorstel, keuze teammanager) + keuze voor advies + keuze type voorstel. (voorstellen worden gemaakt met koppeling SmartDocuments) (stap 1) • Eventuele adviesvragen worden uitgezet bij gekozen collega's • Taak voor teammanager voor accordering (met mogelijkheid om naar stap 1 terug te zetten voor aanpassingen)

	• Taak voor gemeentesecretaris en/of bestuursadviseur voor (met mogelijkheid om naar stap 1 terug te zetten voor aanpassingen) • Taak voor steller voor opvoeren van dossier in iBabs + overhalen van documenten met koppeling met iBabs + opvoeren dossier op relevante agenda('s) iBabs • Agendapunt wordt besproken op relevante vergaderingen • Bestuurssecretariaat en/of griffie leggen besluit vast en archiveren voorbladen in iBabs • iBabs schrijft automatisch (met koppeling) voorblad terug naar zaak van steller met besluitdata • Bestuurssecretariaat en/of griffie archiveren agenda in iBabs • iBabs maakt automatisch een zaak in zaakstelsel voor verslaglegging van gehele vergadering • Taak voor steller voor uitvoering en afronding van voorstel en optioneel aanmelden publicatie • Optioneel: Taak voor bestuurssecretariaat voor publicatie • Taak voor DIV voor bepalen bewaartermijnen, documenten op definitief zetten, etc. 1. Beschrijf hoe de Oplossing deze werkwijze ondersteunt of hoe de Oplossing anderszins in deze kan ondersteunen.
--	---

16 Techniek

16.1 Beheer en autorisatie

E59	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd in de Oplossing. Het hele rollen- en rechtenmodel van de Oplossing kan op één plek geconfigureerd worden.
E60	De Oplossing biedt de mogelijkheid om autorisatie op basis van rollen/groepen in te richten. Rollens kunnen door de beheerders vrij gedefinieerd worden (incl. verwijderen) en kunnen daarbij aan één of meerdere gebruikers(groepen) toegekend worden.
E61	Functies waarvoor gebruikers niet zijn geautoriseerd, mogen niet worden getoond (of zijn inactief).
E62	Authenticatie (toegang tot de applicatie) vindt plaats op basis van gebruikersgroepen met een (beveiligd tegen schrijven) Microsoft Active Directory (MS AD) server van de Opdrachtgever; de authenticatie vindt plaats via single sign-on met (Azure) ADFS. Gebruikers worden bij voorkeur alleen opgevoerd in de MS AD en automatisch toegevoegd aan de autorisaties in de Oplossing. Beheerders krijgen hiervan een signalering.
E63	De Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever voor zover mogelijk (dus m.u.v. van ad-hoc fixes / patches etc.) inzicht in de releaseplanning voor Updates en Upgrades voor het komende jaar.
E64	Het functioneel applicatiebeheer wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd, waarbij de Opdrachtgever de volledige vrijheid heeft de Oplossing functioneel naar eigen wens in te richten op basis van zero-coding binnen de mogelijkheden die de Oplossing biedt en door de Opdrachtnemer wordt ondersteund.
E65	De beheeromgeving voor het configureren, instellen en beheren van de Oplossing is zodanig dat de functioneel beheerders van de Opdrachtgever de Oplossing zelfstandig kunnen beheren zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
E66	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 gebruik blijven maken van de Oplossing gedurende het uitvoeren van functionele beheertaken.

16.2 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E67	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.
E68	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E69	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: • 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 of 1.2 • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1.
E70	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E71	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.
E72	Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De productie- en testomgevingen zijn gescheiden omgevingen. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E73	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
E74	De Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van de gegevens binnen de applicatie en heeft daar als zodanig ook te allen tijde toegang toe.
E75	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.
E76	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.
E77	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.
E78	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 .
E79	Op werkdagen van 07.00 - 20.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,% per maand (exclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand (exclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E80	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 75 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven (uitgaande van een schone internetverbinding): 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.
E81	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- 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.

16.3 Cloud-oplossing

Nr.	Omschrijving
E82	Leverancier van de applicatie en de hostingpartij zijn gevestigd onder Nederlands of Europees recht. Hosting van de applicatie en de gegevens vindt fysiek plaats in en in overeenstemming met de eisen van de Europese Unie.
E83	De Oplossing is alleen te gebruiken, binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Landsmeer (KPN werkplek)
E84	De Oplossing moet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, functioneren binnen de ICT-omgeving van gemeente Landsmeer en binnen de meest gangbare besturingssystemen en webbrowsers en aansluiten op de nieuwste updates en releases hiervan.
E85	De integriteit van data blijft gewaarborgd door bedrijfskritische data van gemeente Landsmeer aantoonbaar te scheiden van andere klanten. Leverancier heeft ISO 20000, ISO 27000, ISAE 3402 en/of vergelijkbare certificeringen om aan te tonen dat interne procedures bij de cloudprovider op orde zijn.

16.4 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E86	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een 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.
E87	De Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om voor de betreffende aspecten te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid en dient qua beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid te functioneren op een niveau dat consistent is met het informatiebeveiligingsniveau dat vereist is voor de bedrijfsprocessen die door de Oplossing worden ondersteund. De Opdrachtnemer sluit met de Opdrachtgever een SLA (SLA bij inschrijving toevoegen) en Verwerkersovereenkomst (zie bijlage 3) af.
E88	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om de Oplossing tijdens de betreffende (door)ontwikkeling te controleren op mogelijke beveiligingsissues. De Opdrachtnemer dient actief kwetsbaarheden te volgen die gepubliceerd worden (via bijvoorbeeld www.cvedetails.com en www.ncsc.nl) en in voorkomend geval de nodige acties te nemen, inclusief het informeren en adviseren van de Opdrachtgever over de eventueel te nemen maatregelen om beveiligingslekken te dichten.
E89	Medewerkers van de Opdrachtnemer mogen niet zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever de gegevens van de Opdrachtgever in de database benaderen en/of wijzigingen (individuele en massale) doorvoeren.
E90	Bij authenticatie van gebruikers is er geen mogelijkheid om inloggegevens van andere gebruikers te achterhalen, te manipuleren of opnieuw te gebruiken. Het onthouden van inloggegevens binnen de browser is beperkt in tijd en gebaseerd op een mechanisme van unieke, éénmalige waarde en versleuteling. De wachtwoord reset procedure ontsluit geen informatie die voor aanvallers bruikbaar is.

16.5 Integratie

Nr.	Omschrijving
E91	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling en/of integraties te laten functioneren. Deze worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende applicaties en diensten: • Microsoft Azure (ADFS en Active directory) • BAG (gebruik geografische data in zaaksturingen) • PinkRoccade Local Government Makelaarsuite (GBA-V en BRP, StuF koppeling of beter) • Validsign (gecertificeerde digitale handtekening) • iBabs Meeting Management Platform (Besluitvormings- en vergaderapplicatie) • PIP (Persoonlijke internetpagina)

	• Office 365 (creëren en bewerken documenten) • SmartDocuments (documentcreatie) • Openwave (VTH-zaaksysteem REM Automatisering, StUf koppeling of beter) • i-Navigator (VIND/SdU zaaktypecatalogus) • MY-LEX Overheid (Organisatie breed zoeken en vinden) • DigiD (authenticatie personen) • eHerkenning (authenticatie bedrijven en organisaties) • EIDAS (Europese authenticatie) • Canon scanapparatuur (via FTP of beter) N.b. een aantal van deze koppelingen/integraties worden ook als separate eis en/of wens genoemd.
E92	Alle huidige en toekomstige koppelingen met de Oplossing en andere applicaties worden te allen tijde geüpdatet naar het hoogst wenselijke beveiligingsniveaus en geldende standaarden, in samenwerking met opdrachtnemers van de andere applicaties. Opdrachtnemer ondersteunt deze updates en draagt er zorg voor dat de Oplossing volledig werkend blijft na het uitvoeren van deze updates. Dit betreft bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het tijdig signaleren en vervangen van te verlopen certificaten, upgrades op VPN verbindingen, signalering en fixes van mogelijke exploits, etc.
W18	De Organisatie staat achter het gedachtengoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de Organisatie langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technisch op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren. B. Beschrijf de mogelijkheid om de zaak- en documentregistratiecomponent te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen. C. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's/Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.
W19	De Opdrachtgever wil vanwege de archivering kunnen aansluiten op een toekomstig E-Depot. Momenteel is nog niet bekend of en hoe het Waterlands Archief een aansluiting realiseert en onder welk voorwaarden. De Opdrachtgever ziet wel graag dat de Oplossing al wel (deels) is voorbereid op een koppeling met een E-Depot. A. Beschrijf of de Oplossing een geïntegreerde oplossing biedt voor het aansluiten op een E-Depot of dat er additionele software nodig is. N.B. dit valt buiten de scope van de opdracht.
W20	De Opdrachtgever wil op termijn aansluiten op MijnOverheid, beginnend met de Berichtenbox en later ook met de lopende zaken. Hiermee willen we niet alleen aansluiten op de landelijke standaarden maar ook de digitale dienstverlening naar een hoger plan tillen door burgers en bedrijven de mogelijkheid te geven om hun data en zaken op 1 centrale locatie in te zien. A. Beschrijf of en hoe de Oplossing aansluit op MijnOverheid voor de Berichtenbox en lopende zaken. N.B. dit valt buiten de scope van de opdracht.

17 Implementatie

17.1 Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E93	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E94	De Opdrachtnemer leidt trainers 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.
E95	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever 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.
E96	Opdrachtnemer verzorgt de volledige Technische Implementatie van de Oplossing. Hieronder wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan:

	• Alle onderdelen van de Oplossing die benodigd zijn voor uitvoering van de functie(s) waar de oplossing voor aangeschaft is, worden volledig werkend opgeleverd in de acceptatie- en productie-omgevingen; • Beschikbaarstelling, op basis van toegangsrechten, van alle benodigde onderdelen/modules van de Oplossing die nodig zijn voor uitvoering van het beheer; • Opleveren van werkende Koppelingen tussen de Oplossing en genoemde andere systemen conform de betreffende standaarden zoals deze zijn uitgewerkt in het aanbestedingsdocument; • Opleveren van werkende Koppeling voor single-sign-on via (Microsoft Azure) ADFS; • Alle gevraagde trainingen; • Opdrachtnemer is in staat om de volledige implementatie uiterlijk 1-11-2022 te voltooien, inclusief Acceptatieprocedure. Opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit om dit te bereiken en committeert zich aan deze planning.
E97	De initiële Implementatie wordt afgesloten met een Acceptatieprocedure. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in het kader van de Acceptatieprocedure één of meer (deel)tests door derden te laten uitvoeren. De Opdrachtnemer zegt hiervoor zijn volledige medewerking toe. Opdrachtnemer werkt actief mee aan en ondersteunt de Opdrachtgever bij (de uitvoering van) de Acceptatietests. Hiertoe is Opdrachtnemer met één of meerdere personen volledig beschikbaar voor de Opdrachtgever, om te assisteren bij problemen (zoals bij koppelingen) en om bijvoorbeeld de communicatie met de ontwikkelaars / technici te faciliteren. Er is alleen sprake van Acceptatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer.
E98	De verantwoordelijkheid voor de Hosting van de Oplossing ligt bij Opdrachtnemer. Onder de betreffende verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen o.a. maar niet uitsluitend het in een fysiek en logisch voldoende beveiligde omgeving – bestaande uit alle daartoe benodigde software (zoals besturingssystemen, firewalls, technische beheertools, virtualisatiesoftware, etc.) en hardware (zoals servers, opslag, back-up, netwerken, etc.) – beschikbaar stellen van de applicatie, incl. back-up, recovery en uitwijk(test).
E99	Back-ups worden zodanig opgeslagen dat bij een incident niet zowel het ICT-systeem als de back-ups worden getroffen.

17.2 Beheer en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E100	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA aan gebaseerd op dit PvE.
E101	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
E102	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. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. 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.
E103	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. 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.
E104	Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de Oplossing; dit omvat zowel Correctief, Preventief als Innovatief (adaptief én functioneel) onderhoud: • Correctief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de Oplossing om gebreken te herstellen.

	• Preventief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de Oplossing om gebreken te voorkomen. • Adaptief innovatief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de Oplossing a.g.v. wijzigingen in de omgeving. • Functioneel innovatief onderhoud omvat het planmatig uitbreiden en/of aanpassen (doorontwikkelen) van de functionaliteit van (delen van) de Oplossing op initiatief van de Opdrachtnemer zelf. Onderhoud resulteert in Updates en Upgrades van de Oplossing. Dergelijke Updates en Upgrades en de uitrol daarvan worden door Leverancier eerst zelf getest alvorens e.e.a. wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever. Elk van voornoemde vormen van Onderhoud omvat tevens het dienovereenkomstig aanpassen van alle evt. betreffende gebruikers- en beheerdocumentatie.																									
E105	De helpdesk van de Opdrachtnemer 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 wil de Opdrachtgever de volgende prioriteitsbepaling en werkwijze hanteren. Beschrijf hoe u hier aan voldoet of welke werkwijze u hanteert. <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>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).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers/beheerdersvraag.</td></tr></table> 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. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0.5 uur beantwoorden 24/7</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	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.	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 uur)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)	Antwoord binnen 1 week
Categorie	Omschrijving																									
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																									
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.																									
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 uur)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																								
3	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																								
4	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur)	Antwoord binnen 1 week																								

17.3 Migratie

Nr.	Omschrijving
E106	De Opdrachtgever neemt de bij de migratie de bepalingen van de Archiefregeling in acht.
W21	Op dit moment maakt de Opdrachtgever gebruik van het zaakstelsel ATOS e-Suite via Dimpact. Dit zaakstelsel wordt op korte termijn uitgefaseerd waardoor de Opdrachtgever behoefte heeft aan het migreren van de data uit de ATOS e-Suite. De ATOS e-Suite bevat momenteel ongeveer 24000 zaken en 78000 documenten. Hiervan zijn ongeveer 1600 lopende zaken, de overige zijn reeds gearhiveerd. Van alle zaken zijn er ongeveer 900 gekoppeld met iBabs (Bestuurlijke besluitvorming en Verslaglegging van de verschillende gremia) en zijn er ongeveer 75 gekoppeld met Openwave (VTH zaakstelsel). (peildatum mei 2022) A. Beschrijf op welke manier lopende en afgesloten zaken en bijbehorende documenten in het huidige zaakstelsel al dan niet geautomatiseerd opgenomen kunnen worden in de aangeboden Oplossing. Beschrijf eventuele standaarden (bijvoorbeeld importformaten).

17.4 Exit strategie

Nr.	Omschrijving
E107	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd of bij tussentijdse beëindiging van het contract alle data (inclusief meta-data en geordend volgens de geldende structuur) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
W22	De Opdrachtgever wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden. A. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de migratie van de gegevens en instellingen/inrichting uit de Oplossing in geval van de overstap van de Opdrachtgever naar een nieuwe Opdrachtnemer binnen drie maanden voor het einde van het contract.

17.5 Escrow

Nr.	Omschrijving
E108	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer of de Opdrachtnemer niet langer in staat is om de Oplossing beschikbaar te stellen. Hierbij wordt de broncode en ook de werkende software (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).