

EISEN

Aan de *eisen* dient zonder voorbehoud en (voor zover een eis betrekking heeft op functionaliteit/content van het zaak- en archiefsysteem) d.m.v. *reeds beschikbare standaardfunctionaliteit* (“commercial off-the-shelf” / “out-of-the-box”), vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving te worden voldaan, tenzij expliciet anders vermeld.

Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met alle in het Programma van Eisen beschreven functionaliteit, content, dienstverlening, etc. en dient dit onder het aanbod te vallen en te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs.

Het niet (volledig) specificeren van de kosten van één of meer onderdelen impliceert derhalve dat die niet gespecificeerde kosten nihil zijn.

1 EISEN

1.1 Algemeen

1.1.1 Financiële eisen

E1 Vergoeding Indien door de Opdrachtgever o.b.v. de te houden goedkeuringsprocedure geen Acceptatie kan plaatsvinden van de Oplossing, dan accepteert Inschrijver dat hij aan de Opdrachtgever geen kosten in rekening kan brengen.
E2 Volledig aanbod De Inschrijving betreft een <i>volledig aanbod</i>; d.w.z. Licenties voor het gehele zaak- en archiefsysteem incl. alle bijbehorende doorlopende diensten (Hosting, Onderhoud, Technisch Applicatiebeheer, Ondersteuning en Escrow), alsmede de volledige Implementatie. Het aanbod mag daarbij bovendien niet uitgaan van reeds bij de Opdrachtgever aanwezige producten en/of diensten, anders dan in het kader van daarmee te realiseren koppelingen, die te hetgebruiken zijn. Het is dan ook niet toegestaan om reeds bij de Opdrachtgever aanwezige licenties, installaties, implementaties, etc. (die binnen de scope van onderhavige aanbesteding vallen) buiten het aanbod te houden. In het kader van eenvoudig contractmanagement gaat Inschrijver er mee akkoord dat eventuele momenteel reeds aanwezige contracten met Contractant en/of aan haar gelieerde partijen, die betrekking hebben op (een deel van) de scope van onderhavige aanbesteding, zonder boetes kunnen worden beëindigd op het moment van Acceptatie of op een andere, door de Opdrachtgever te bepalen latere datum.
E3 Match prijsopgave en aanbod Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, dienstverlening, etc. (de volledige beantwoording van de eisen en wensen) dient onder het aanbod te vallen en te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs. Het niet (volledig) specificeren van de kosten van één of meer onderdelen impliceert derhalve dat die niet gespecificeerde kosten nihil zijn. Als er bij de beantwoording sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' en soortgelijke formuleringen, maken de betreffende functionele en/of niet-functionele aspecten (incl. diensten) deel uit van de aanbesteding, óók v.w.b. de prijs.
E4 Functionaliteit niet voorbehouden aan Inschrijver Overall waar in dit Aanbestedingsdocument functionaliteit en dergelijke wordt beschreven in de zin van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of soortgelijke formuleringen betreft dit functionaliteit die niet is voorbehouden aan Inschrijver maar door klanten (burgers, bedrijven, etc.), gebruikers en beheerders kan worden gebruikt; op soortgelijke wijze dienen alle in de Inschrijving aangeboden configuratie- en beheermogelijkheden en -handelingen door de Opdrachtgever zelf (functioneel beheer) uitgevoerd te kunnen worden.
E5 Reeds beschikbare standaardfunctionaliteit Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten, specificaties, content, etc. (de volledige beantwoording van eisen en wensen) dient betrekking te hebben op <i>reeds beschikbare standaardfunctionaliteit</i> ("commercial off-the-shelf" / "out-of-the-box"), vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. Uitzondering hierop zijn de adapters t.b.v. de Externe Integratie.

1.1.2 Licentie-eisen

E6 Aanbod Licenties Het zaak- en archiefsysteem wordt aangeboden met Licenties die recht geven op gebruik van alle voor het correct functioneren van het zaak- en archiefsysteem benodigde software, incl. ondersteunende software (zoals databaseservers, applicatieservers, webserver, besturingssystemen en dergelijke), voor de gehele <i>OTAP-architectuur</i> met ten minste test-, acceptatie-, productie- en (actieve of passieve) uitwijkomgevingen, waarbij de test- en acceptatieomgevingen gecombineerd mogen worden.
E7 Doelgroep Licenties Het zaak- en archiefsysteem wordt aangeboden met Licenties die recht geven op gebruik van alle voor het correct functioneren van het zaak- en archiefsysteem benodigde software door en t.b.v. de Opdrachtgever, incl. gebruik door ketenpartners en dergelijke (voor zover deze taken uitvoeren voor / namens de Opdrachtgever waarbij gebruik gemaakt wordt van het zaak- en archiefsysteem) <i>NB: Het gebruik van het zaak- en archiefsysteem door dergelijke ketenpartners, etc. is dus nadrukkelijk beperkt tot de betreffende taken die aan hen zijn uitbesteed.</i>
E8 Sitelicenties Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, incl. eventuele verlenging, kan het aantal medewerkers, werkplekken, FTE's, gebruikers, behandelaars, beheerders, etc. van de Opdrachtgever variëren. Het zaak- en archiefsysteem wordt aangeboden met Licenties die recht geven op gebruik van alle voor het correct functioneren van het zaak- en archiefsysteem benodigde software, onafhankelijk van de feitelijke betreffende aantallen (<i>sitelicentie</i>), zodat alle medewerkers van de Opdrachtgever te allen tijde gebruik kunnen maken van het zaak- en archiefsysteem. <i>NB: Indien Inschrijver Licenties van derden doorlevert en hiervan afhankelijk is (bijvoorbeeld Toeleveranciers), waarbij die Licenties niet van het type 'sitelicentie' zijn, dient Inschrijver een sitelicentie te "simuleren" door te garanderen te allen tijde voldoende Licenties te zullen leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. eventuele verlenging).</i> <i>Inschrijver is verantwoordelijk voor de levering van voldoende Licenties.</i>
E9 Looptijd Licenties De Licenties geven het recht op gebruik van alle voor het correct functioneren van het zaak- en archiefsysteem benodigde software, voor ten minste de looptijd van de Overeenkomst (incl. eventuele verlenging).

1.2 Frontoffice

1.2.1 Klantcontactstelsysteem (KCS)

E10 Klantcontactstelsysteem (KCS) Het Zaak- en Archiefsysteem omvat een <i>klantcontactstelsysteem (KCS)</i> t.b.v. het KCC met ten minste de volgende functionaliteiten: ~ Het inzien van een integraal klantbeeld. ~ Het registreren van contactmomenten. ~ Het registreren van aanvragen.
E11 Zoekvenster KCS Het KCS bevat een <i>zoekvenster</i> waarmee gezocht kan worden naar <i>klanten</i> (burgers, bedrijven en instellingen) en <i>zaken</i>.

E12 Zoekmogelijkheden KCS Voor het zoeken van <i>burgers</i> kan daarbij ten minste worden gezocht op: (deel van de) geslachtsnaam, postcode+huisnummer, geboortedatum, telefoonnummer en enige combinatie van deze velden. Voor het zoeken van <i>bedrijven en instellingen</i> kan daarbij ten minste worden gezocht op KvK-nummer, (deel van de) bedrijfsnaam, postcode+huisnummer, geslachtsnaam contactpersoon en enige combinatie van deze velden. Voor het zoeken van <i>zaken</i> kan daarbij ten minste worden gezocht op zaakidentificatie (zaaknummer).
E13 Toegang tot e-formulieren Het KCS voorziet in toegang tot de e-formulieren van de leverancier van de website voor het registreren van nieuwe aanvragen door de gebruiker namens de klant.
E14 Integraal klantbeeld Van klanten (burgers, bedrijven, instellingen) kan een overzicht getoond worden van alle persoonlijke gegevens en alle bijbehorende zaken, klantcontacten en terugbelverzoeken. Het is mogelijk direct door te klikken naar de details van deze zaken/klantcontacten/terugbelverzoeken. Lopende zaken, recente klantcontacten en openstaande terugbelverzoeken zijn duidelijk herkenbaar in het overzicht.
E15 Automatische gegevensregistratie klantcontacten Bij klantcontacten worden automatisch datum, tijd, contactduur, gebruiker (KCC-medewerker) en aanvrager (de klant, indien geselecteerd) geregistreerd door het zaak- en archiefsysteem. Deze gegevens hoeven dus niet handmatig ingevoerd te worden.
E16 Terugbelverzoeken Het KCS voorziet in het registreren van <i>terugbel- en soortgelijke verzoeken</i>. Een dergelijk verzoek wordt gekoppeld aan een medewerker (actiehouders).
E17 Zaakfunctionaliteit in KCS Het KCS voorziet in het kunnen registreren en behandelen van zaken, waaronder ten minste het maken van notities bij zaken, het aanpassen/invullen van zaakeigenschappen, het toevoegen van documenten en zaakbeheer (opschorten, verlengen, afbreken, etc.).

1.3 Zaak- en archiefsysteem

1.3.1 Zaak- en archiefsysteem

E18 Zaak- en archiefsysteem Het zaak- en archiefsysteem heeft de functionaliteiten voor <i>zaakgericht werken</i> en het configureren van zaaktypen in een <i>zaaktypencatalogus</i>. Elke zaak is gebaseerd op een zaaktype en bestaat uit gestructureerde gegevens (zaakattributen zoals klantinformatie, zaakinhoudelijke informatie, procesinformatie, etc.) en eventuele documenten (in het zaakdossier). Alle zaken die in het zaak- en archiefsysteem worden geregistreerd, krijgen een uniek zaaknummer.

1.3.2 Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

E19 ZTC informatiemodel Het zaak- en archiefsysteem werkt ten minste conform de actuele versie van het ZTC informatiemodel van Opdrachtgever (zie bijlage 10), waarbij het <i>ZTC informatiemodel van de UvW</i> als referentiemodel wordt gebruikt. Dat wil zeggen dat alle betreffende objecten (zaaktype, documenttype, etc.), attributen (zaaktypeomschrijving, statustekst, etc.) en relaties (zaaktype heeft relevant besluyttypen, zaaktype is deelzaaktype van, etc.) ondersteund worden door het zaak- en archiefsysteem. Deze onderdelen zijn allen te configureren in de <i>zaaktypencatalogus (ZTC)</i>. <i>NB: Specifieke uitbreidingen van Inschrijver op dit WILMA ZTC informatiemodel zijn toegestaan.</i>
E20 Actieve ZTC Veranderingen in de ZTC (zoals een nieuw zaaktype of wijzigingen in bestaande zaaktypen) zijn na opslaan direct beschikbaar, zonder dat daar een handmatige export/import/deploy-activiteit of iets dergelijks voor nodig is.
E21 Gegenerateerde schermen en functionaliteit De gebruikersinterface (schermen, incl. eventuele invoervalidaties) en het functionele “gedrag” van een specifiek zaaktype wordt volledig geautomatiseerd gegenereerd op basis van de betreffende zaaktypeconfiguratie in de ZTC. Het ontwerpen of aanpassen van (invoer)schermen is niet nodig (zoals het plaatsen van labels en velden op een grid, waarbij de positie van de elementen op het grid de positie van deze elementen op het scherm tijdens het gebruik bepaalt).
E22 Zero Coding Het volledige beheer van de zaaktypeconfiguraties in de ZTC kan plaatsvinden zonder dat hiervoor programmeerkennis nodig is, eventuele koppelingen buiten beschouwing gelaten.
E23 Content staging ZTC Bij zaaktypeconfiguraties kan een <i>startmoment</i> en <i>geldigheid</i> worden ingesteld. Zaaktypeconfiguraties kunnen vóór het startmoment worden aangemaakt maar worden niet actief. Vanaf het startmoment wordt de zaaktypeconfiguratie automatisch actief (content staging). Na verstrijken van de geldigheid wordt het zaaktype automatisch inactief.
E24 Versiebeheer ZTC Op zaaktypen is versiebeheer van toepassing: bestaande zaaktypen worden na bewerking als een nieuwe versie opgeslagen. Slechts één versie van een bepaald zaaktype kan op enig moment actief zijn (beschikbaar voor nieuwe zaken). Zaken die gestart zijn op basis van een oudere versie, worden volgens de configuratie van deze oudere versie afgehandeld.

1.3.3 Zaakregistratie (incl. postintake)

E25 Directe intake Het zaak- en archiefsysteem biedt functionaliteit om handmatig nieuwe zaken aan te maken.
E26 Postintake Het zaak- en archiefsysteem biedt postintakefunctionaliteit, ten minste het registreren van digitale documenten en het koppelen van deze documenten aan zaken.

E27 Geïntegreerde PDF-viewer Het zaak- en archiefsysteem voorziet in het leesbaar weergeven van PDF-documenten voor medewerkers van de Opdrachtgever (<i>geïntegreerde PDF-viewer</i>). Deze weergave voorziet in het kunnen bladeren en zoomen in het PDF-document.
E28 Digitale postbak Het zaak- en archiefsysteem kan een directory op een harde schijf monitoren en documenten die hierin verschijnen automatisch in het zaak- en archiefsysteem beschikbaar stellen (bijvoorbeeld in een digitale postbak / nog in te boeken post).
E29 Zoekvenster postintake De postintakefunctionaliteit bevat een zoekvenster waarmee gezocht kan worden naar klanten (burgers, bedrijven en instellingen) en zaken.
E30 Zoekmogelijkheden postintake Voor het zoeken van burgers kan daarbij ten minste worden gezocht op: (deel van de) geslachtsnaam, postcode+huisnummer, geboortedatum, telefoonnummer en enige combinatie van deze velden. Voor het zoeken van bedrijven en instellingen kan daarbij ten minste worden gezocht op KvK-nummer, (deel van de) bedrijfsnaam, postcode+huisnummer, geslachtsnaam contactpersoon en enige combinatie van deze velden. Voor het zoeken van zaken kan daarbij ten minste worden gezocht op zaakidentificatie (zaaknummer).
E31 Documenten toevoegen Documenten kunnen aan bestaande zaken worden toegevoegd. De verplichte elementen worden hierbij in acht genomen. Ook is het mogelijk handmatig nieuwe zaken aan te maken. Voor het kiezen van het juiste zaaktype is een keuzelijst beschikbaar met daarin alle actuele zaaktypen, die bovendien doorzocht kan worden (bijvoorbeeld: zoeken op 'water' levert alle zaaktypen met die term). De verplichte elementen van de zaak en van de documentregistratie worden in acht genomen bij het aanmaken van zaken. Het betreffende document wordt automatisch in het zaakdossier van de nieuwe zaak geplaatst.
E32 Zaaktypenlijst inperken De keuzelijst van zaaktypen kan op basis van autorisaties worden ingeperkt voor bepaalde gebruikers of groepen.
E33 Digitale mailbox Het zaak- en archiefsysteem kan mailboxen (zoals info@, zaken@, etc.) monitoren en e-mailberichten die hierin verschijnen automatisch in het zaak- en archiefsysteem beschikbaar stellen (bijvoorbeeld in een digitale mailbox / nog in te boeken mail).
E34 Tekst overnemen zonder kopiëren/plakken Bij het zoeken naar klanten/zaken en bij het aanmaken van nieuwe zaken kunnen de benodigde velden gevuld worden door de in te voeren tekst te selecteren in het gescande document, die vervolgens automatisch (bijvoorbeeld bij loslaten van de muisknop, d.m.v. dubbelklikken of "slepen") wordt overgenomen in het geselecteerde veld. Daarbij is hoeft geen CTRL-C en CTRL-V, contextmenu (rechtermuisknop) o.i.d. gebruikt te worden; overtypen of handmatig kopiëren/plakken is dus niet nodig.

1.3.4 Zaakbeheer en -behandeling (ZgW)

E35 Zaakgericht werken Het zaak- en archiefsysteem omvat ten minste de volgende functionaliteiten voor <i>zaakgericht werken</i> (ZgW): ~ Het inzien, beheren, behandelen en afhandelen van zaken. ~ Overzicht van zaken via een <i>werkvoorraad</i> met termijnen per zaak. ~ Actieve <i>signaleringen</i> op de werkvoorraad. ~ Gebruik van deelvaken.
E36Zaakbeheer - werkverdeling Zaken die nog niet aan een behandelaar zijn toegewezen kunnen, met de juiste autorisaties, door medewerkers aan zichzelf of aan anderen worden toegewezen.
E37 Zaakbeheer - werkherverdeling Zolang zaken nog niet zijn afgehandeld, kunnen ze door medewerkers handmatig worden overgedragen aan een andere gebruiker, groep en/of afdeling.
E38 Werkvoorraad (zaakbak) Elke gebruiker heeft een eigen <i>werkvoorraad</i> waarin de zaken, activiteiten / taken / acties, reminders, etc. getoond worden die voor hem/haar relevant zijn (zaakbak). Ook kunnen groepsbakken per afdeling / groep geconfigureerd worden.
E39 Signaleringen werkvoorraad In de werkvoorraad zijn signaleringen aanwezig. Zo is ten minste duidelijk zichtbaar dat er een nieuwe zaak is, dat een zaak bijna/helemaal over de termijn is, dat een nieuw document aan een zaak is toegevoegd en dat er een openstaand terugbelverzoek is.
E40 Signaleringen per e-mail Het zaak- en archiefsysteem kan dergelijke <i>signaleringen per e-mail</i> versturen naar de betreffende gebruiker (voor gebruikers die nog niet dagelijks met het zaak- en archiefsysteem werken). Het gebruik van dergelijke e-mail signaleringen kunnen gebruikers zelf activeren (vgl. profielinstellingen).
E41 Termijnbewaking - algemeen Zodra een zaak ontvangen / binnengekomen is, gaan de betreffende termijnen lopen. Het zaak- en archiefsysteem waarschuwt bij naderen en overschrijden van de termijnen. Ten minste de 'doorlooptijd behandeling', 'servicenorm behandeling' en 'doorlooptijd status' worden bewaakt.
E42 Termijnbewaking - signalering Het zaak- en archiefsysteem biedt functionaliteit waarmee per zaaktype per termijnsignalering (dreigende resp. daadwerkelijke overschrijding van elke ondersteunde bewaakte termijn, zie E41) kan worden ingesteld hoe lang van tevoren deze gesignaleerd wordt aan de behandelaar en op welke wijze(n): ten minste in de werkvoorraad maar bijvoorbeeld ook per e-mail.
E43 Termijnbewaking - escalatie Het zaak- en archiefsysteem biedt functionaliteit waarmee per zaaktype per termijnsignalering (dreigende resp. daadwerkelijke overschrijding van elke ondersteunde bewaakte termijn, zie E41) kan worden ingesteld hoe lang van tevoren deze ook per e-mail wordt gesignaleerd aan het betreffende afdelingshoofd .

E44 Zaakbeheer - weigeren en voortijdig afhandelen Zaken die toegewezen zijn aan een behandelaar kunnen door deze persoon worden geweigerd. Geweigerde zaken komen bij een specifiek hiervoor geautoriseerde gebruiker(groep) terecht. Bij weigering kan ook een toelichting worden vastgelegd. (<i>weigeren</i>) Zaken kunnen voortijdig worden afgehandeld / afgebroken. De zaak wordt dan geforceerd naar een andere status gebracht (bijvoorbeeld ‘afgehandeld’ of ‘afgebroken’), waarbij eventuele resterende statussen worden overgeslagen. Eventuele bijbehorende nog niet afgehandelde deelzaken worden, volledig geautomatiseerd, eveneens voortijdig afgehandeld. Bij voortijdig afhandelen dient er wel altijd een resultaat van de zaak geregistreerd te worden. (<i>voortijdig afhandelen</i>)
E45 Zaakbeheer - opschorten en verlengen Zaken kunnen worden opgeschort. Bij opschorting van een zaak worden alle doorlooptijden (norm- en streefdoorlooptijd zaak en status) gepauzeerd. Bij opschorting kan ook een toelichting worden vastgelegd. (<i>opschorten</i>) Zaken kunnen worden verlengd. Bij verlenging van een zaak worden alle doorlooptijden (norm- en streefdoorlooptijd zaak) met de betreffende maximum verlengingstermijn verlengd. De maximum verlengingstermijn is per zaaktype instelbaar. (<i>verlengen</i>)
E46 Zaken afhandelen Bij het afhandelen van zaken dient altijd een resultaat te worden vastgelegd en, indien van toepassing, ook een besluit. In een afgehandelde zaak kunnen in principe geen mutaties meer plaatsvinden (zoals het toevoegen of verwijderen van documenten, het afvinken van controlevragen in een checklist, etc.), behalve door specifiek daartoe geautoriseerde gebruikers.
E47 Notities bij zaken Bij zaken kunnen notities worden vastgelegd. Dit kan zowel tijdens de behandeling van een zaak (“in” de zaak) als na de afhandeling ervan (“op” de zaak).
E48 Anderen betrekken bij zaken Tijdens afhandeling van zaken is het mogelijk om een andere gebruiker te betrekken bij de zaak (bijvoorbeeld om zijn/haar advies hierop te krijgen). De uitgenodigde gebruiker krijgt toegang tot alle gegevens van de zaak. Dit wordt gerealiseerd met bijvoorbeeld een handeling, actie of deelzaak.
E49 Hoofd- en deelzaken Bij zaken kunnen zowel handmatig als volledig geautomatiseerd één of meerdere deelzaken worden aangemaakt/ ontstaan. Deelzaken zijn verder precies hetzelfde als “gewone” (hoofd)zaken.
E50 Hoofd- en deelzaken - afhandelen Zaken kunnen pas worden afgehandeld wanneer alle eventuele onderliggende deelzaken zijn afgehandeld.
E51 Gerelateerde zaken Gebruikers kunnen zaken aan elkaar relateren (zogenheten <i>gerelateerde zaken</i>).
E52 Gerelateerde zaken - toelichting Bij het relateren van zaken aan elkaar kan een toelichting worden vastgelegd op de relatie (zodat in de toekomst ook nog duidelijk is wat het belang van een bepaalde relatie is).
E53 Zaakrelaties Relaties tussen zaken zijn wederzijds zichtbaar bij het inzien van een zaak (deelzaak / hoofdzaak, vervolgzaak / hoofdzaak, gerelateerde zaken). Gebruikers kunnen direct “doorklikken” van de ene zaak naar de andere.

1.3.5 Zaakgericht documentmanagement

E54 Zaakdocumenten/-dossier Bij zaken kunnen documenten worden toegevoegd en verwijderd.
E55 Documentopslag Documenten worden in het zaak- en archiefsysteem zelf opgeslagen (in de zogeheten <i>zaakgerelateerde document-/recordsmanagementfunctionaliteit</i>). Alle documenten die in het zaak- en archiefsysteem worden geregistreerd, krijgen een uniek documentnummer.
E56 Toevoegen documenten - bladeren Documenten kunnen via een knop 'bladeren' handmatig worden toegevoegd uit het bestandsysteem aan reeds bestaande zaken.
E57 Toevoegen documenten - drag & drop Documenten kunnen via "drag & drop", vanuit het bestandsysteem naar de webinterface van het zaak- en archiefsysteem, worden toegevoegd aan reeds bestaande zaken.
E58 Toevoegen documenten - meerdere tegelijk Bij het toevoegen van documenten aan zowel nieuwe als reeds bestaande zaken is het mogelijk om op eenvoudige wijze meerdere documenten tegelijk toe te voegen (bijvoorbeeld d.m.v. CTRL-selectie, checkboxes, etc.).
E59 Documentrelaties Bij het toevoegen van documenten aan zaken kunnen er <i>relaties tussen documenten</i> worden opgeslagen (zoals een hoofddocument met één of meer bijlagen). Dergelijke relaties zijn vervolgens in één oogopslag inzichtelijk voor gebruikers.
E60 Metadatering Bij het toevoegen van documenten aan zaken dient alle daarbij verplichte <i>metadata</i> (zoals documenttype en documentattributen) te worden ingevoerd. Het eventuele verplichte karakter van metadata is gedefinieerd in de zaaktypeconfiguratie van het betreffende zaaktype.
E61 Oorspronkelijk bestandsformaat Alle documenten die aan het zaak- en archiefsysteem worden toegevoegd, worden ten minste (ook) opgeslagen in hun oorspronkelijke bestandsformaat.

1.3.6 Archivering en vernietiging (recordsmanagement)

E62 Archiveren en vernietigen conform vigerende archiefwetgeving Opslag, archivering en vernietiging van alle gestructureerde (data) en ongestructureerde (documenten, incl. metadata) informatie binnen het zaak- en archiefsysteem geschiedt volledig conform de actuele vigerende archiefwetgeving (waaronder de Archiefwet, het Archiefbesluit en de Archiefregeling).
--

E63 Archivering van zaken Zaken kunnen na afhandeling volledig geautomatiseerd worden <i>gearchiveerd</i>. Dat wil zeggen dat de betreffende zaak wordt “bevroren” en er geen mutaties meer kunnen plaatsvinden, behalve door specifiek daartoe geautoriseerde gebruikers. Bij het archiveren van zaken wordt alle informatie van de zaak gearchiveerd, dus naast de zaakgegevens zelf ook alle bijbehorende zaakdocumenten (zaakdossier). Zaken worden gearchiveerd conform het ingestelde archiefregime, waaronder ten minste de bewaar- en vernietigingstermijnen die in de zaaktypeconfiguratie van het betreffende zaaktype zijn vastgelegd.
E64 NEN 2082 en TMLO Het zaak- en archiefsysteem voldoet aan de <i>NEN 2082</i> of ISO 16175-2:1011 en 15489-1 (2016) norm en ondersteunt het TMLO (MDTO zodra van toepassing)
E65 Logbestand Het doorlopen zaakproces wordt volledig in het archief opgenomen door middel van een compleet <i>logbestand</i> (wie heeft er wanneer wat gedaan m.b.t. het “zetten” van statussen, wel/niet afvinken van controlevragen, documenten toevoegen, gegevens registreren, etc.).
E66 Vernietiging Het zaak- en archiefsysteem kan <i>vernietigingslijsten</i> per jaar genereren van gearchiveerde zaken die vernietigd moeten worden omdat de betreffende bewaartermijn is verstreken. Vernietiging van zaken vindt vervolgens - na akkoord daartoe door een door specifiek daartoe geautoriseerde gebruiker - automatisch plaats op basis van deze vernietigingslijsten (er hoeven dus geen losse lijstjes te worden ingelezen). Zaken worden altijd volledig vernietigd, incl. alle bijbehorende zaakattributen, zaakdocumenten (incl. hun documentattributen) en onderliggende deelzaken. De vernietiging wordt geregistreerd en de vernietigingslijsten blijven bewaard.
E67 Vernietigingslijsten De velden (kolommen) die getoond worden op vernietigingslijsten zijn door de Opdrachtgever zelf in te stellen, evenals de sortering van de zaken / documenten op deze lijsten o.b.v. de betreffende velden. Er is geen maximum verbonden aan het aantal zaken op een te genereren vernietigingslijst. Vernietigingslijsten kunnen worden geëxporteerd naar Excel.
E68 Referentiële integriteit Het zaak- en archiefsysteem signaleert als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken.
E69 Overdragen naar een ander DMS/RMA Het zaak- en archiefsysteem maakt het mogelijk om gearchiveerde zaken over te dragen naar een ander DMA/RMA of e-Depots

1.3.7 Overige functionaliteiten (zaak- en archiefsysteem)

E70 Geografische informatie Het werken met zaken wordt ondersteund met geografische informatie op één of meerdere kaarten. Hierop kunnen locaties van zaken, aanvragers en/of andere relevante informatie worden getoond.
--

E71 Export zaakkenmerken

Het zaak- en archiefsysteem biedt functionaliteit om op ieder gewenst moment een overzicht van alle zaakkenmerken van een zaak (d.w.z. e geregistreerde gegevens incl. controlevragen etc.) naar Excel te kunnen exporteren.

1.4 Generieke functionaliteit

1.4.1 Zoeken, filteren en sorteren

Zoekfunctie voor álle gebruikers van het zaak- en archiefsysteem: klanten (burgers, bedrijven, instellingen), KCC-medewerkers, behandelaars, etc.

E72 Zoekfunctionaliteit incl. full-text

In het zaak- en archiefsysteem is zoekfunctionaliteit beschikbaar om te zoeken in alle gestructureerde informatie en documenten (*full-text*).

E73 Eigenschappen zoekfunctionaliteit

In het zaak- en archiefsysteem is zoekfunctionaliteit beschikbaar met ten minste de volgende eigenschappen:

- ~ Zoeken op meerdere woorden (standaard of bijvoorbeeld met +).
- ~ Zoeken op delen van woorden (standaard of bijvoorbeeld met *).
- ~ Zoeken op exacte woordvolgorde (bijvoorbeeld met "...").

E74 Case sensitivity en diakrieten

Bij zoeken hoeft de gebruiker geen rekening te houden met hoofdletters (oftewel: geen *case sensitivity*) en *diakrieten* (zoals Ü, ê, ç, etc.) om resultaten te krijgen met hoofdletters of diakrieten. (bijvoorbeeld: met zoekopdracht "rene muller" vind je ook "René Müller").

Toepassing zoekfunctionaliteit

E75 Zoekfunctionaliteit zaak- en archiefsysteem

De zoekfunctionaliteit van het *zaak- en archiefsysteem* zoekt (ook) in alle betreffende beschikbare content, incl. klantcontacten, zaken, documenten (*full-text*) / dossiers, basisgegevens (burgers, bedrijven en instellingen, medewerkers, adressen), alle meta-informatie zoals zaakdetails en notities, etc. Hierbij worden autorisaties in acht genomen.

E76 Zoekfunctionaliteit KCS

De zoekfunctionaliteit van het *KCS* zoekt - via de betreffende koppeling - (ook) in alle beschikbare content van de website en social intranet van de Opdrachtgever en e-loket annex PDC / kennisbank (webcontent, productinformatie en VAC's). Daarbij wordt ook gezocht in eventuele "verborgen" interne informatie (die niet zichtbaar is voor klanten).

Filteren en sorteren werkvoorraad

E77 Sorteren werkvoorraad

De werkvoorraad kan door middel van kolommen zowel op- als aflopend worden gesorteerd op ten minste datum aangemaakt, zaakidentificatie, zaakomschrijving, status, resterende termijn en behandelaar (bijvoorbeeld t.b.v. werkverdelers / teamleiders).

E78 Filteren werkvoorraad De werkvoorraad kan d.m.v. filters op de betreffende kolommen worden ingeperkt. Dergelijke filters kunnen een keuzelijst zijn of een tekstbox. De filterkeuzes worden direct toegepast en vergen geen bevestiging van de gebruiker. De kolomnamen blijven daarbij altijd zichtbaar.
E79 Filter- en sorteerinstellingen werkvoorraad Filter- en sorteringsinstellingen van de werkvoorraad blijven actief - ook nadat er is “doorgeklikt” naar een zaak, taak, etc. - totdat er een nieuwe wordt gemaakt of de oude wordt gedeactiveerd.
E80 Filter- en sorteerinstellingen opslaan Filter- en sorteringsinstellingen van de werkvoorraad kunnen worden opgeslagen t.b.v. hergebruik (dynamische persoonlijke overzichten).

1.4.2 Beheer basisgegevens

E81 Handmatig opvoeren Burgers, bedrijven en instellingen kunnen voor uitzonderingsgevallen handmatig worden opgevoerd als blijkt dat deze niet in het zaak- en archiefsysteem voorkomen. Dit is ten minste mogelijk bij postintake en in het KCS. Het handmatig opvoeren van burgers, bedrijven en instellingen kan m.b.v. autorisaties worden afgeschermd zodat dit voor slechts enkele medewerkers beschikbaar is teneinde vervuiling van de gegevensset te voorkomen.
E82 Hergebruik handmatig opgevoerde klanten Handmatig opgevoerde klanten zijn te hergebruiken bij nieuwe klantcontacten. Een niet-authentieke klant hoeft dus maar éénmaal opgevoerd te worden. Handmatig opgevoerde klanten verschijnen gewoon in de zoekresultaten bij het zoeken naar klanten.
E83 Herkenbaarheid handmatig opgevoerde klanten Klantgegevens die handmatig opgevoerd zijn en dus niet authentiek zijn in de zin dat ze zijn ontleend aan een basis-/kernregistratie zijn in één oogopslag als zodanig herkenbaar.
E84 Opschonen gegevensset Daartoe geautoriseerde gebruikers kunnen de gegevensset van het zaak- en archiefsysteem opschonen (ontdubbelen, samenvoegen, etc.).

1.4.3 Managementrapportage

E85 Toegankelijkheid databases Alle databases van het zaak- en archiefsysteem zijn toegankelijk voor leesacties (met inachtneming van autorisaties) voor 3P BI-toepassingen.
E86 Managementrapportages Het zaak- en archiefsysteem biedt functionaliteit voor weergave van <i>managementrapportages</i> in de vorm van overzichten (tabellen) en/of grafieken (dashboard).
E87 Managementrapportages zelf maken Managementrapportages kunnen door de Opdrachtgever geconfigureerd worden. Alle niet-technische velden uit de databases van het zaak- en archiefsysteem zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en worden in leesbare en begrijpelijke vorm gepresenteerd. Dit vergt geen aanvullend maatwerk en is mogelijk zonder tussenkomst van IT-specialisten en/of het bouwen van SQL-queries.

E88 Standaardrapportages Standaardrapportages zijn aanwezig, incl. operationele stuurrapportages (waaronder ten minste alle performance indicatoren van het programma Antwoord©).
E89 Standaardrapportage m.b.t. zaken Er is een standaardrapportage beschikbaar waarin van zaken per periode (instelbaar) en per afdeling / team / behandelgroep / medewerker (instelbaar) ten minste de volgende informatie beschikbaar is (totaal en per zaaktype): ~ Behandel- (input-throughput-output) en doorlooptijden. ~ Aantallen openstaand (nader onderverdeeld naar status) en afgehandeld (nader onderverdeeld naar resultaattype). ~ Lopend binnen en buiten de afhandeltermijn. ~ Afgehandeld binnen en buiten de afhandeltermijn. ~ Kanaal waarlangs binnengekomen.
E90 Export managementrapportages Managementrapportages kunnen worden opgeslagen, geprint en geëxporteerd, ten minste naar Excel.
E91 Doorklikken vanuit managementrapportages Vanuit managementrapportages kan direct “doorgeklikt” worden naar de betreffende content (bijvoorbeeld naar zaken als het een rapportage betreft die betrekking heeft zaken).

1.4.4 Functioneel beheer

E92 Functioneel beheer Alle functionele beheertaken met betrekking tot het zaak- en archiefsysteem kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd.
E93 Referentietabellen Het zaak- en archiefsysteem biedt functionaliteit t.b.v. creatie en beheer van referentietabellen door de Opdrachtgever, bijvoorbeeld leges.
E94 Helpteksten en foutmeldingen Alle helpteksten en foutmeldingen binnen volledige het zaak- en archiefsysteem kunnen worden aangepast en uitgebreid door de Opdrachtgever.

1.4.5 Authenticatie en autorisatie

E95 Authenticatie en SSO Authenticatie van medewerkers verloopt via de directory server de Opdrachtgever. Na authenticatie via de directory server hebben medewerkers via <i>Single Sign On (SSO)</i> toegang tot alle applicatie(module)s c.q. onderdelen van het zaak- en archiefsysteem. De huidige standaard van de Opdrachtgever is SAML/OAUTH2.
E96 Autorisaties (rollen en rechten) Autorisaties van gebruikers worden binnen het zaak- en archiefsysteem vastgelegd. Hiertoe worden de rechten (zoals het mogen inzien / wijzigen van een veld) in het zaak- en archiefsysteem gekoppeld aan rollen (“role based access”). Rollen in het zaak- en archiefsysteem zijn vrij te definiëren en kunnen gekoppeld worden aan één of meer gebruikers en/of groepen uit de directory server van de Opdrachtgever; deze hoeven dus niet handmatig te worden opgevoerd.

E97 Autorisaties respecteren, ook “buitenom” Autorisaties van gebruikers worden ook gerespecteerd als het zaak- en archiefsysteem direct vanuit (de interface van) een extern systeem wordt benaderd (zoals in geval van een koppeling met de kantoorautomatisering, een backofficeapplicatie, etc.).
E98 Centraal autorisatiebeheer Het gehele beheer met betrekking tot autorisaties van gebruikers voor het zaak- en archiefsysteem wordt op één centrale plaats (één ingang, één interface) geconfigureerd.
E99 Mogelijkheden autorisatiebeheer Het autorisatiebeheer biedt functionaliteit voor het stapelen, overerven, kopiëren en delegeren van rechten en rollen.
E100 Autorisaties respecteren bij zoeken, filteren en sorteren Autorisaties worden gerespecteerd bij zoeken, filteren en sorteren. Dat wil zeggen dat uitsluitend resultaten worden gepresenteerd waarvoor de betreffende gebruiker is geautoriseerd.
E101 Fijnmazig autorisatiemodel Het autorisatiemodel is <i>fijnmazig</i>, zodanig dat autorisaties verstrekt kunnen worden op detailniveau, bijvoorbeeld op zaaktypen, zaken, zaakattributen, zaakrelaties (hoofd- en deelzaken etc.), documenten, schermen, velden, etc. Hierop kunnen rechten geplaatst worden zoals creëren, raadplegen, muteren, verwijderen en beheren.
E102 Export autorisaties Het volledige overzicht van autorisaties (rechten per gebruiker / groep) kan worden geëxporteerd naar Excel.

1.4.6 Documentatie

E103 Documentatie Het zaak- en archiefsysteem wordt geleverd met alle actuele documentatie die is gericht op eindgebruikers en functioneel beheerders.
E104 Taal documentatie Alle documentatie voor eindgebruiker en functioneel beheerders is volledig in de <i>Nederlandse taal</i> gesteld. <i>Systeem- en andere (technische) documentatie</i> is in de <i>Nederlandse en/of Engelse taal</i> gesteld.
E105 Duplicatie documentatie Opdrachtgever heeft het recht om alle documentatie aan te passen aan de eigen situatie, te dupliceren en intern te verspreiden.
E106 Context-gebaseerde helpfunctie In het zaak- en archiefsysteem is een <i>context-gebaseerde helpfunctie</i> (zoals mouse-overs) aanwezig om gebruikers te ondersteunen met het betreffende scherm en/of functionaliteit.

1.5 Gebruiksvriendelijkheid

User interface
E107 Nederlandstalige eindgebruikersinterfaces Voor klanten en medewerkers zijn alle eindgebruikersinterfaces van het zaak- en archiefsysteem volledig <i>Nederlandstalig</i>.

E108 Diakrieten
<i>Diakrieten worden overal in het zaak- en archiefsysteem juist weergegeven.</i>
E109 Verplichte invoervelden
<i>Verplichte invoervelden zijn duidelijk herkenbaar (ook al vóór een poging tot “commit”). De herkenbaarheid is consequent doorgevoerd in alle schermen.</i>
Personalisatiemogelijkheden
E110 Startscherm
<i>Voor medewerkers is een startscherm / medewerkersportaal beschikbaar dat als uitgangspunt dient bij het opstarten van het zaak- en archiefsysteem. Van hieruit kan de gebruiker meteen doorklikken naar de persoonlijke werkvoorraad.</i>
E111 Personalisatie startscherm
<i>Dit startscherm is persoonlijk te configureren en te voorzien van standaard <i>widgets</i> (zoals weer, nieuws, Twitter, nieuwsfeeds, digitale prikborditems, etc.).</i>
E112 Personalisatie werkvoorraad
<i>Gebruikers kunnen zelf bepalen welke “informatiekolommen” getoond worden in de werkvoorraad en in welke volgorde. Ook het aan zaken, activiteiten / taken / acties, reminders, etc. dat per pagina getoond wordt kan door gebruikers worden ingesteld. Dergelijke instellingen blijven actief - ook nadat er is “doorgeklikt” naar een zaak, taak, etc. - totdat er een nieuwe wordt gemaakt of de oude wordt gedeactiveerd.</i>
E113 Personalisatie werkvoorraad - indelen
<i>Gebruikers kunnen hun werkvoorraad zelf verder indelen in groepen van zaken, activiteiten / taken / acties, reminders, etc. (bijv. per zaaktype) - incl. de mogelijkheid om zelf “mapjes” te maken om deze in onder te brengen - en kunnen daarnaast delen van de werkvoorraad verbergen (bijvoorbeeld langlopende zaken in een “wachstand”).</i>
E114 Werkvoorraad beheren
<i>Gebruiker kunnen zelf zaken, acties, taken, etc. in hun werkvoorraad van markeringen voorzien. Bovendien kunnen gebruikers zelf acties / taken toevoegen aan hun werkvoorraad.</i>
Integrale functionaliteiten en interface
E115 Zaakgerelateerd documentmanagement binnen het zaak- en archiefsysteem
<i>Zaakdocumenten zijn volledig binnen de gebruikersinterface van het zaak- en archiefsysteem zichtbaar en worden hierin geopend. Het is niet nodig om hiervoor naar een ander systeem / een andere interface te gaan (zoals een DMS).</i>
E116 Zaakgerelateerd recordsmanagement binnen het zaak- en archiefsysteem
<i>Zaakgerelateerd recordsmanagement (archiveren en vernietigen) van ten minste zaken en zaakdocumenten vindt volledig binnen de gebruikersinterface van het zaak- en archiefsysteem plaats. Het is niet nodig om hiervoor naar een ander systeem / een andere interface te gaan (zoals een DMS).</i>
E117 Integraal documentmanagement binnen het zaak- en archiefsysteem
<i>Het werken met documenten is zodanig geïntegreerd dat ook eventuele andere documenten - zoals objectdossiers en projecten - volledig binnen dezelfde uniforme gebruikersinterface van het zaak- en archiefsysteem zichtbaar zijn en hierin worden geopend. Het is niet nodig om hiervoor naar een ander systeem / een andere interface te gaan (zoals een DMS).</i>

E118 Integraal (functioneel) beheer Het gehele functionele beheer - waaronder gebruikersbeheer, autorisatiebeheer, beheer van productinformatie en VAC's, het gehele zaaktypebeheer incl. archiefkenmerken en gegevensbeheer - is verzameld op één centrale plek, "achter één knop", en gebruikt één uniforme interface.
E119 Integrale zoekfunctionaliteit De zoekfunctie voor het opzoeken van klanten en zaken in het KCS, bij postintake en daarbuiten in het zaak- en archiefsysteem (ook via de eventuele plug-ins voor kantoorautomatisering en groupware, zie E131 resp. E134), etc. is steeds exact hetzelfde en heeft dus een uniforme gebruikswijze en interface.
Slimme functionaliteit
E120 Zoeken klant / zaak in het KCS KCC-medewerkers kunnen vanaf het startscherm, via zoeken naar een klant / zaak, het betreffende klantdossier op het scherm krijgen met maximaal drie muisklikken.
E121 Zoekresultaten met één resultaat Als in het KCS, na het zoeken naar een klant / zaak, een zoekopdracht precies één gevonden resultaat oplevert, dan wordt die klant / zaak automatisch geselecteerd en gekoppeld aan het lopende klantcontact.

1.6 Broker, koppelingen en magazijnen

1.6.1 Broker (ESB)

E122 Broker (ESB) Het zaak- en archiefsysteem omvat een broker (ESB) met ten minste de volgende functionaliteiten: ~ Routing en queueing, translatie en transformatie van berichten. ~ Procesbewaking en procesbeheer.
E123 Elektronisch berichtenverkeer De broker kan elektronische berichten uitwisselen met de broker van de Opdrachtgever (EnableU) en andere applicaties (zoals backofficeapplicaties en landelijke voorzieningen). Indien een elektronische bericht niet kan worden afgeleverd, dan wordt het tijdelijk bewaard en op een later tijdstip opnieuw aangeboden (queueing).

1.6.2 Koppelingen (adapters)

1.6.2.1 Koppelingen met voorzieningen van de Opdrachtgever (generiek)¹

Directory server
E124 Koppeling directory server Inschrijver koppelt het zaak- en archiefsysteem met de <i>directory server</i> van de Opdrachtgever (<i>Microsoft Active Directory</i>). Deze koppeling is zodanig dat bij <i>autorisatiebeheer</i> het zaak- en archiefsysteem de gebruikers en groepen uit de directory server kan ophalen. Bij autorisatiebeheer zijn de gebruikers en groepen uit de directory server beschikbaar voor het toekennen van rechten in het zaak- en archiefsysteem (handmatige opvoer daarvan is dus niet nodig).
E125 Webservices De oplossing kan op basis van webservices communiceren met de systemen van de Opdrachtgever. Dit geldt voor zowel het ontvangen als het sturen van gegevens. Alle functionaliteit van de oplossing wordt ontsloten op basis van webservices.
E126 Restful API De oplossing maakt gebruik van standaard uitwisselingstechnieken en berichtenopbouw (wsdl) voor de uitwisseling van gegevens via webservices.
E127 Koppeling directory server - SSO De koppeling met de directory server is bovendien zodanig dat er <i>Single Sign On (SSO)</i> wordt gerealiseerd: na inloggen op de werkplek is het niet meer nodig om nog ergens in het zaak- en archiefsysteem in te loggen; dit gebeurt automatisch. Er is zichtbaar dat een gebruiker is ingelogd, (bijvoorbeeld d.m.v. het weergeven van de naam van de gebruiker).
E128 Logging De oplossing moet uitgebreide logging van de koppelingen bijhouden.
E129 Events De oplossing beschikt over een mogelijkheid voor het automatisch afhandelen van events vanuit andere systemen.
Kantoorautomatisering
E130 Koppeling kantoorautomatisering Inschrijver koppelt het zaak- en archiefsysteem met de <i>kantoorautomatisering</i> van de Opdrachtgever (<i>Microsoft 365</i>) Deze koppeling is zodanig dat Office bestanden rechtstreeks vanuit het zaak- en archiefsysteem kunnen worden geopend in het betreffende Office-programma.
E131 Kantoorautomatisering plug-in - zaak- en archiefsysteem De koppeling met de kantoorautomatisering is bovendien zodanig dat vanuit de interface van Office daarin geopende documenten aan reeds bestaande zaken kunnen worden toegevoegd ("plug-in"). Daarbij is een zoekvenster beschikbaar voor het opzoeken en selecteren van de juiste klant-/zaakgegevens.

¹ Voor koppelingen zie ook Bijlage 11 PSA

Bij het koppelen van documenten aan zaken kan metadata (documentattributen) worden opgegeven, zoals het documenttype. Eventuele verplichte elementen van de documentregistratie worden hierbij in acht genomen.

De “beveiliging” van deze koppeling is dusdanig dat de integriteit van zaakdossiers niet kan worden aangetast (bijvoorbeeld: documenten niet verplaatsen naar een ander zaakdossier via deze koppeling).

Gegevensdistributie

E132 Koppeling gegevensdistributiesysteem

Inschrijver koppelt het zaak- en archiefsysteem met het *gegevensdistributiesysteem* van de Opdrachtgever (Adeptia/EnableU).

Deze koppeling is zodanig dat alle persoons- (incl. adres), bedrijfs- en adresgegevens uit het gegevensdistributiesysteem beschikbaar zijn in het zaak- en archiefsysteem en gebruikt worden als bron voor zoeken en selecteren.

Denk bijvoorbeeld aan:

- ~ Eigen persoonlijke gegevens in de persoonlijke informatievoorziening (indien aangeboden).
- ~ Zoeken op persoon / bedrijf, adres, etc. incl. “prefill” daarvan bij zaakregistratie (incl. postintake), bij klantcontactregistratie (KCS) en in het zaak- en archiefsysteem in het algemeen.
- ~ Selectie / prefill van adressen (incl. niet-woonadressen) bij webintake en gegevensregistratie (in het KCS, in het zaak- en archiefsysteem, etc.).

De gegevensset in het zaak- en archiefsysteem wordt via deze koppeling *realtime* bijgewerkt bij wijzigingen in de betreffende bronsystemen (afnemersindicatie).

In Bijlage 13 zijn alle verplichte koppelingen via Adeptias/EnableU opgenomen. Bij akkoord van dit PvE geeft Inschrijver aan dat deze koppelingen worden geleverd.

Groupware

E133 Koppeling groupware

Inschrijver koppelt het zaak- en archiefsysteem met de *groupware* van de Opdrachtgever (Microsoft Outlook / Exchange).

Deze koppeling is zodanig dat vanuit het zaak- en archiefsysteem e-mailberichten verstuurd kunnen worden zonder daarbij gebruik te maken van de e-mailclient (er wordt dus direct gecommuniceerd met de mailserver).

E134 Groupware plug-in - bestaande zaken

De koppeling met de groupware is bovendien zodanig dat vanuit de interface van Outlook geselecteerde e-mails, incl. eventuele bijlage(n), aan reeds bestaande zaken kunnen worden toegevoegd (“plug-in”). Daarbij is een zoekvenster beschikbaar voor het opzoeken en selecteren van de juiste klant-/zaakgegevens.

Bij het koppelen van e-mails aan zaken kan metadata (documentattributen) worden opgegeven, zoals het documenttype. Eventuele verplichte elementen van de documentregistratie worden hierbij in acht genomen.

De “beveiliging” van deze koppeling is dusdanig dat de integriteit van zaakdossiers niet kan worden aangetast (bijvoorbeeld: documenten niet verplaatsen naar een ander zaakdossier via deze koppeling).

Scansoftware
E135 Koppeling scansoftware - basis Inschrijver koppelt het zaak- en archiefsysteem met de <i>scansoftware, Document Capture Pro</i> van de Opdrachtgever. Indien er tijdens de aanbestedingsprocedure gekozen wordt voor andere scansoftware dan zal er daaraan gekoppeld moeten gaan worden. Deze koppeling is zodanig dat aldus gescande documenten, indien van toepassing incl. OCR, in (het zaak- en archiefsysteem van) het zaak- en archiefsysteem beschikbaar komen (digitale postbak / nog in te boeken post) en handmatig d.m.v. <i>postintake</i> in het dossier van de betreffende lopende of nieuwe zaak - al naar gelang wat het geval is - kunnen worden opgenomen.
E136 Koppeling scansoftware - additioneel De koppeling met de scansoftware is bovendien zodanig dat aldus gescande documenten, indien van toepassing incl. OCR, in (het zaak- en archiefsysteem van) het zaak- en archiefsysteem beschikbaar komen en m.b.v. barcodes of soortgelijke technieken volledig geautomatiseerd (gegevensregistratie o.b.v. XML) in het dossier van de betreffende lopende of nieuwe zaak - al naar gelang wat het geval is - kunnen worden opgenomen.

1.6.3 Koppelvlakken

E137 Zaakidentificatie Het zaak- en archiefsysteem bevat een koppelvlak/service om op verzoek van andere applicaties een unieke zaakidentificatie genereren en die terug te geven. Hetzelfde geldt voor documentidentificaties.
E138 Zaak-, dossier- en documentidentificaties van andere applicaties Het zaak- en archiefsysteem is in staat om zaak-, dossier- en documentidentificaties van andere applicaties op te slaan bij zaken en documenten.
E139 Generieke koppelvlakken Het zaak- en archiefsysteem bevat ten minste onderstaande <i>generieke koppelvlakken</i> o.b.v. de actuele versie van de <i>VNGR-standaard Zaken API (generiek)</i> en <i>Informatieobjecten (generiek)</i>

1.6.4 Zakenmagazijn

E140 Zakenmagazijn Het zaak- en archiefsysteem omvat een <i>zakenmagazijn</i> voor de opslag van (gestructureerde) "zaakgerelateerde" gegevens.
E141 Leestoegang zakenmagazijn Het zakenmagazijn van het zaak- en archiefsysteem is via webservices of soortgelijke koppelingen beschikbaar voor leestoegang.
E142 Autorisaties toegang zakenmagazijn Bij lees- en schrijftoegang tot het zakenmagazijn worden autorisaties in acht genomen.

1.6.5 Gegevensmagazijn

E143 Gegevensmagazijn
Het zaak- en archiefsysteem omvat een <i>gegevensmagazijn</i> voor de opslag van gerepliceerde gestructureerde (basis)gegevens. De gegevens in het gegevensmagazijn worden gebruikt voor o.a. klantselectie in KCS, gegevensregistratie bij zaken, verwijzingen, look-up, etc.
E144 Leestoegang gegevensmagazijn
Het gegevensmagazijn van het zaak- en archiefsysteem is via webservices of soortgelijke koppelingen beschikbaar voor leestoegang door daartoe geautoriseerde applicaties / accounts.
E145 Autorisaties toegang gegevensmagazijn
Bij lees- en schrijftoegang tot het gegevensmagazijn worden autorisaties in acht genomen.

1.7 Architectuur

1.7.1 Standaarden van NZV

Algemeen
E146 Open standaarden
Het zaak- en archiefsysteem past alle relevante Open standaarden toe die op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan.
E147 Toegankelijkheidseisen
Het zaak- en archiefsysteem (mobile app) voldoet aan de toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A + AA. Dit blijkt uit een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring die niet ouder dan een jaar is.
E148 Inkoopvoorwaarden
De Inschrijver voldoet aan de AWBIT 2018
E149 Locatie opslag en verwerking
De opslag en de verwerking van gegevens vindt plaats in de EU of EER. De Inschrijver kan dit aantonen.
E150 Eigendom van gegevens
De Inschrijver garandeert dat gegevens die in de cloud worden ondergebracht altijd het eigendom blijven van de Opdrachtgever, waaronder begrepen alle rechten van intellectuele eigendom, zoals het auteursrecht en databankenrecht.
Integratie en uitwisseling
E151 Retry mechanisme
De oplossing beschikt over een automatisch retry mechanisme om in geval van fouten de gegevens later alsnog af te leveren.

1.7.2 Beveiliging en integriteit

Beveiliging
E152 Versleuteling - basis
Gegevensuitwisseling maakt gebruik van een basisversleuteling (https)

E153 Versleuteling- aanvullend Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 256 bits versleuteling volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
E154 Kwaliteit informatiebeveiliging De Inschrijver kan de kwaliteit van informatiebeveiliging aantonen aan de hand van certificaten (ISO27001 en ISO27002). De scope, verklaring van toepasselijkheid en actualiteit van het certificaat moeten voldoen. Binnen de scope valt ook fysieke toegang.
E155 Keten aansprakelijkheid De Inschrijver dient keten van toeleveranciers bekend te maken en transparant te zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers
E156 Vernietiging van gegevens De Inschrijver garandeert dat op aanvraag van de Opdrachtgever gegevens aantoonbaar volledig vernietigd worden.
Integriteit
E157 Berichten De Inschrijver garandeert de integriteit van berichten van en naar de cloud-oplossing.
E158 Verwerkersovereenkomst Inschrijver gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever.

1.8 Doorlopende diensten

1.8.1 Hosting

Beschikbaarheid
E159 Beschikbaarheid productieomgeving - basis De <i>beschikbaarheid</i> van het <i>gehoset (o.b.v. SaaS)</i> zaak- en archiefsysteem wordt in de <i>productieomgeving</i>: ~ Op Werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor minimaal 99,9% gegarandeerd; en ~ Voor de overige uren van de week voor minimaal 99,5% gegarandeerd. Downtime vanwege in overleg met de Opdrachtgever gepland Technisch Applicatiebeheer wordt niet meegerekend in het meten van de beschikbaarheid. De beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van een kwartaal.
E160 Beschikbaarheid test- en acceptatieomgevingen De <i>beschikbaarheid</i> van het <i>gehoste (o.b.v. SaaS)</i> zaak- en archiefsysteem wordt in de <i>test- en acceptatieomgevingen</i> voor minimaal 99,0% gegarandeerd. Downtime vanwege in overleg met de Opdrachtgever gepland Technisch Applicatiebeheer wordt niet meegerekend in het meten van de beschikbaarheid. De beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van een kwartaal.

Performance
E161 Performance - basis Het zaak- en archiefsysteem is in staat om medewerkers en de klanten (burgers, bedrijven en instellingen) van de Opdrachtgever met een acceptabele performance te bedienen bij 200 gelijktijdige gebruikers. D.w.z. dat alle gebruikersinterfaces van het zaak- en archiefsysteem voor de rollen <i>eindgebruikers</i> - zowel intern (medewerkers) als extern (klanten) - en <i>functioneel beheerders</i> in 90% van de gevallen binnen drie (3) seconden worden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van het zaakdossier (lijst documenten) en het opvragen van documenten tot twee (2) MB.

1.8.2 Onderhoud

E162 Onderhoud Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de Oplossing: ~ Om ad-hoc problemen op te lossen (<i>correctief Onderhoud</i>). ~ Om problemen te voorkomen (<i>preventief Onderhoud</i>). ~ A.g.v. wijzigingen in de omgeving (<i>adaptief Onderhoud</i>). ~ T.b.v. het planmatig uitbreiden en/of aanpassen van functionaliteit (<i>functioneel Onderhoud</i>). Onderhoud resulteert in (geteste) Nieuwe en Verbeterde Versies van het zaak- en archiefsysteem die ter beschikking worden gesteld t.b.v. Technisch Applicatiebeheer.
E163 Onderhoud incl. bijwerken documentatie Elk van deze vormen van Onderhoud omvat tevens het dienovereenkomstig aanpassen van alle betreffende documentatie. Aanpassingen van documentatie n.a.v. Onderhoud worden in dezelfde release doorgevoerd als het Onderhoud zelf.
E164 Koppelingen vallen onder het Onderhoud Koppelingen vallen onder het Onderhoud. De gekoppelde systemen worden onderhouden door de respectievelijke leveranciers en kunnen/zullen dus in versienummer en koppelvlak wijzigen tijdens de aanbestedingsprocedure en contractduur. Inschrijver verzorgt alle Onderhoud op de koppelingen (v.w.b. de helft van de koppeling aan de zijde van het zaak- en archiefsysteem). Koppelingen die niet als standaardsoftware worden aangeboden, worden als generiek maatwerk beschouwd ("nog niet ontwikkelde standaardfunctionaliteit") en vallen ook onder het Onderhoud.
E165 Testen Nieuwe en Verbeterde Versies <i>Nieuwe en Verbeterde Versies</i> worden door Inschrijver zelf getest alvorens deze beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtgever. Het zaak- en archiefsysteem blijft correct en probleemloos functioneren na het uitvoeren van Onderhoud.
E166 Maatwerk Eventueel maatwerk - generiek én specifiek - wordt blijvend ondersteund in alle volgende Nieuwe en Verbeterde Versies.

1.8.3 Technisch Applicatiebeheer

Uitrol Nieuwe en Verbeterde Versies
E167 Technisch Applicatiebeheer Nieuwe en Verbeterde Versies worden door Inschrijver doorgevoerd in de gehele OTAP-omgeving. De uitrol van Nieuwe en Verbeterde Versies in de OTAP-omgeving wordt door Inschrijver getest alvorens deze opgeleverd wordt aan de Opdrachtgever. Het zaak- en archiefsysteem blijft correct en probleemloos functioneren na het uitvoeren van Onderhoud.
E168 Uitrol Nieuwe en Verbeterde Versies Wijzigingen worden na akkoord eerst op de test- en acceptatieomgevingen van de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Na acceptatie worden de wijziging overgezet naar de productieomgeving. Dit gebeurt tijdens zogeheten “onderhoudsvensters”.
E169 Release notes Inschrijver stelt release notes beschikbaar van Nieuwe en Verbeterde Versies, zodat de Opdrachtgever inzicht heeft in de veranderingen die door Inschrijver worden aangebracht.
E170 Ad-hoc “crashreleases” Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen <i>ad-hoc “crashreleases”</i> worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.
Monitoring en rapportage
E171 Monitoring Inschrijver verzorgt het <i>continu en actief monitoren</i> van het zaak- en archiefsysteem, o.a. van de beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit, beveiliging, data-integriteit, stabiliteit, business processen en koppelingen. Inschrijver herstelt proactief fouten en onbalans ten einde een goede werking van het zaak- en archiefsysteem te behouden.
E172 Rapportage Inschrijver rapporteert maandelijks aan de Opdrachtgever over de gerealiseerde uptime / downtime (beschikbaarheid), performance, eventuele storingen, beveiligingsincidenten (incl. pogingen die niet daadwerkelijk tot een incident hebben geleid), probleemanalyse etc. In geval van verminderde beschikbaarheid en/of performance worden oorzaken en oplossingen benoemd.

1.8.4 Ondersteuning

Helpdesk en kennisbank
E173 Helpdesk Inschrijver verzorgt een <i>Helpdesk</i>, welke voor de Opdrachtgever als “single point of contact” dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, als ook voor informatie over de afhandeling daarvan. Er worden geen kosten gerekend (zoals per melding) voor gebruik van de Helpdesk. <i>NB: de Opdrachtgever zal intern een eigen “single point of contact” (persoon / team) vaststellen teneinde onnodige vragen en dubbele meldingen zo veel mogelijk te voorkomen.</i>
E174 Beschikbaarheid Helpdesk - telefoon De Helpdesk is beschikbaar via telefoon. De telefoon opgenomen door een terzakekundige Nederlandssprekende persoon. Het helpdeskenummer is géén betaalnummer.

De Helpdesk is telefonisch ten minste bereikbaar op Werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur. De telefonische responsetijd is in ten minste 90% van de gevallen maximaal 15 seconden.

Telefonische vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen met betrekking tot het zaak- en archiefsysteem worden direct geregistreerd.

E175 Beschikbaarheid Helpdesk - online

De Helpdesk is beschikbaar via een webportaal. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (webformulier).

Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen zijn online in te zien en te volgen (voortgang/status).

Online ingediende meldingen worden automatisch per e-mail bevestigd en zijn daarmee geregistreerd.

Incidentbeheer

E176 Incidenten

Inschrijver is verantwoordelijk voor het registreren (opnemen in het registratiesysteem), melden, routeren, (laten) oplossen, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van incidenten. De incidentmanager van Inschrijver is eindverantwoordelijk voor incidentbeheer. Inschrijver stelt hiervan een verslag op.

E177 Prioriteiten

de Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten; zij zal hierbij in overleg treden met Inschrijver.

E178 Prioriteit 1 storingen (standaard)

Storingen waardoor het hele zaak- en archiefsysteem niet beschikbaar is, worden in ten minste 90% van de gevallen binnen vier (4) uur hersteld, met een maximale reactietijd van één (1) uur. (*prioriteit 1 storingen*)

Voorbeeld: de servers van Inschrijver zijn "down".

E179 Prioriteit 1 storingen (additioneel)

Storingen waardoor het hele zaak- en archiefsysteem niet beschikbaar is, worden in ten minste 90% van de gevallen binnen twee (2) uur hersteld, met een maximale reactietijd van één (1) uur. (*prioriteit 1 storingen*)

E180 Prioriteit 2 storingen (standaard)

Storingen waardoor er door een bepaalde groep gebruikers (burgers, bedrijven, instellingen, medewerkers van de Opdrachtgever) niet gewerkt kan worden met alle betreffende functionaliteiten (voor de betreffende gebruikers), worden in ten minste 90% van de gevallen binnen vier (4) uur hersteld, met een maximale reactietijd van één (1) uur. (*prioriteit 2 storingen*)

Voorbeelden:

- ~ *Het KCS is niet beschikbaar.*
- ~ *Het zaak- en archiefsysteem is niet beschikbaar.*
- ~ *Het gegevensmagazijn is niet beschikbaar.*

E181 Prioriteit 2 storingen (additioneel) Storingen waardoor er door een bepaalde groep gebruikers (burgers, bedrijven, instellingen, medewerkers van de Opdrachtgever) niet gewerkt kan worden met alle betreffende functionaliteiten (voor de betreffende gebruikers), worden in ten minste 90% van de gevallen binnen twee (2) uur hersteld, met een maximale reactietijd van één (1) uur. (<i>prioriteit 2 storingen</i>)
E182 Prioriteit 3 storingen Storingen waardoor er door een bepaalde groep gebruikers (burgers, bedrijven, instellingen, medewerkers van de Opdrachtgever) niet gewerkt kan worden met bepaalde functionaliteiten (voor de betreffende gebruikers) of waardoor de gegevensset niet meer integer of actueel is, worden in ten minste 90% van de gevallen binnen één (1) Werkdag hersteld, met een maximale reactietijd van vier (4) uur. (<i>prioriteit 3 storingen</i>) <i>Voorbeelden:</i> ~ <i>Het is niet meer mogelijk om in zaken een document op te slaan.</i> ~ <i>Na een update blijkt ophalen van persoonsgegevens uit gekoppelde systemen niet goed meer te werken</i>
E183 Prioriteit 3 storingen (additioneel) Storingen waardoor er door een bepaalde groep gebruikers (burgers, bedrijven, instellingen, medewerkers van de Opdrachtgever) niet gewerkt kan worden met bepaalde functionaliteiten of waardoor de gegevensset van basisregistraties niet meer integer of actueel is, worden in ten minste 90% van de gevallen binnen vier (4) uur hersteld, met een maximale reactietijd van twee (2) uur. (<i>prioriteit 3 storingen</i>)
E184 Prioriteit 4 storingen Storingen waardoor er door één bepaalde gebruiker niet gewerkt kan worden met bepaalde functionaliteiten, worden in ten minste 90% van de gevallen binnen twee (2) Werkdagen hersteld, met een maximale reactietijd van vier (4) uur. (<i>prioriteit 4 storingen</i>) <i>Voorbeelden:</i> ~ <i>-Een specifieke gebruiker krijgt een foutmelding als deze een zaak wil afhandelen.</i> ~ <i>Een specifieke gebruiker kan geen documenten opslaan bij zaken.</i> ~ <i>Een specifieke gebruiker kan geen klantcontactregistratie doen in het KCS.</i>
E185 Prioriteit 4 storingen (additioneel) Storingen waardoor er door één bepaalde gebruiker niet gewerkt kan worden met bepaalde functionaliteiten, worden in ten minste 90% van de gevallen binnen één (1) Werkdag hersteld, met een maximale reactietijd van twee (2) uur. (<i>prioriteit 4 storingen</i>)
E186 Overige storingen Andersoortige storingen worden in ten minste 90% van de gevallen binnen tien (10) Werkdagen hersteld, met een maximale reactietijd van vier (4) uur. (<i>prioriteit 5 storingen</i>) Zo niet, dan wordt hiervoor binnen deze tijd een “work-around” aangeboden. Deze work-around maakt gebruik van het zaak- en archiefsysteem.
E187 Niet-beschikbaarheid De reactie- en hersteltijd van incidenten met prioriteit 1 of 2 worden gerekend als <i>niet-beschikbaarheid</i>.

E188 Probleemanalyse Inschrijver voert structureel analyseactiviteiten uit ten behoeve van de identificatie van problemen die ten grondslag liggen aan één of meer incidenten. Inschrijver zorgt er voor dat problemen hersteld worden zodat deze geen incidenten meer veroorzaken.
Wijzigingsbeheer
E189 Wijzigingsbeheer Inschrijver is verantwoordelijk voor het registreren, melden, routeren, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van wijzigingsvoorstellen. Ieder wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. Wijzigingsvoorstellen worden geprioriteerd en goedgekeurde wijzigingen worden in de releasekalender opgenomen.

1.8.5 Escrow

Code-escrow
E190 Code-escrow Inschrijver beschikt - uiterlijk bij Acceptatie - over een voorziening voor <i>Code-escrow</i> en geeft hier toe alle Code van het volledige zaak- en archiefsysteem in depot bij een onafhankelijke escrow-agent. Dit depot wordt door Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. eventuele verlenging) actueel gehouden, ten minste voor elke major release. Code omvat de <i>broncode</i> van alle software die Inschrijver, incl. eventuele Onderaannemers, in (intellectueel) eigendom heeft, bijvoorbeeld geschreven in een programmeer- of scripttaal, incl. bijbehorende <i>documentatie</i>. Deze documentatie omvat beschrijvingen van de benodigde inrichting / configuratie (van gegevens, processen, logica, etc.), waaronder de inrichting/configuratie van databases, incl. alle daartoe benodigde leesbare en binaire bestanden (incl. afbeeldingen). Tevens omvat Code alle (<i>ontwikkel- en beheer</i>)tools en (<i>installatie- en technische configuratie</i>)scripts - incl. bijbehorende documentatie - die nodig zijn om deze broncode te onderhouden en te executeren. Daarbij zorgt Inschrijver dat alle eventuele ontwikkel- en beheertools die hij niet in (intellectueel) eigendom heeft en die gratis beschikbaar zijn ook bij de escrowagent in depot worden gegeven en actueel gehouden worden.
E191 Verificatie Deze escrowvoorziening omvat het regelmatig (ten minste jaarlijks) testen / verifiëren van de Code door de escrowagent, waarbij Inschrijver de escrowagent ondersteunt. Dit testen / verifiëren omvat ten minste het opnieuw kunnen opbouwen van een werkenhet zaak- en archiefsysteem o.b.v. de gedeponeerde broncode, m.b.v. de bijbehorende documentatie, (installatie- en technische configuratie)scripts, eventuele (ontwikkel- en beheer)tools, etc.
SaaS-escrow
E192 SaaS-escrow Inschrijver beschikt - uiterlijk bij Acceptatie - over een voorziening voor <i>SaaS-escrow</i>. SaaS-escrow is specifiek gericht op een faillissement van Contractant (softwareleverancier). Het is als het ware een verzekering waarbij de escrowagent (namens de klant) zorgdraagt voor directe of indirecte doorbetaling van de hostingpartij in geval van faillissement van de softwareleverancier. Het zaak- en archiefsysteem draait dan gedurende ten minste enkele maanden gewoon door (er hoeft niets opnieuw geïnstalleerd / ingericht te worden). Dit verloopt doorgaans via een zogeheten <i>driepartijen-overeenkomst</i> met de hostingpartij en een onafhankelijke escrowagent. <i>NB: De hostingpartij dient hiertoe de volledige Hosting - dus incl. technisch beheer van de fysieke en</i>

eventuele virtuele “hostinginfrastructuur” (het technische platform) waarop het zaak- en archiefsysteem draait - te verzorgen. In aanvulling hierop dient de hostingpartij hiertoe een aparte juridische entiteit te zijn die niet wordt geraakt door een eventueel faillissement van de softwareleverancier. Als zodanig dient de hostingpartij derhalve als Onderaannemer of Deelnemer aan de Combinatie te zijn “meegenomen”.

Continuïteitsescrow

E193 Continuïteitsescrow

Bij verschillen van mening of (indien een verschil van mening niet langs minnelijke weg kan worden opgelost) geschillen mag de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van de Opdrachtgever niet in gevaar komen en is het Contractant niet toegestaan om zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen, of om de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documentatie, programmatuur (inclusief alle scripts en configuratiefiles) en/of databestanden onder zich houden, ondanks een hiertoe bestaand recht, zolang een rechter, arbiter of mediator geen beslissing heeft genomen over het betreffende geschil.

Overig

E194 Export bij einde Overeenkomst

Voorafgaand aan het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst verstrekt Inschrijver aan de Opdrachtgever kosteloos een export / back-up van alle data en configuraties van het zaak- en archiefsysteem, inclusief de bijbehorende documentatie.

E195 Medewerking migratie

Inschrijver verleent zijn volledige medewerking wanneer bij de beëindiging / het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst de huidige situatie gemigreerd wordt naar een nieuwe leverancier (met name ten aanzien van data en configuraties).

Hiertoe krijgt de Opdrachtgever kosteloos de beschikking over alle databases (content en inrichting/configuratie), gegevens- en configuratiebestanden, wachtwoorden, etc. - incl. alle eventuele bijbehorende documentatie - zodanig dat de Opdrachtgever of een derde partij namens haar die gegevens (incl. content), configuraties, etc. kan migreren.

Bovendien zal Inschrijver hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van de Opdrachtgever niet in gevaar komt, uitgezonderd beperkte downtime (hooguit enkele uren) tijdens feitelijke (deel)migratie en bij problemen. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen (maximaal) de uurtarieven zoals aangeboden bij in de Inschrijving.

1.9 Eenmalige diensten: Implementatie

1.9.1 Projectorganisatie en -team

E196 Capaciteit

Inschrijver is in staat om de Implementatie te voltooien in een tijdsbestek van *maximaal 8 (8) maanden* (sneller mag dus ook), gerekend vanaf het moment van definitieve gunning (de ondertekening van de Overeenkomst). Inschrijver beschikt over voldoende capaciteit om dit te bereiken.

NB: Het doorlopen van de goedkeuringsprocedure (acceptatietest) hoeft niet binnen deze termijn plaats te vinden.

E197 Projectleiding

Inschrijver voert de *projectleiding* van de Implementatie, in samenspraak met de Opdrachtgever. De projectleider van Inschrijver beheert tijd en risico's, reageert proactief en signaleert problemen. De

projectleider van Inschrijver communiceert veelvuldig met de projectleider van de Opdrachtgever. Ten aanzien van koppelingen communiceert Inschrijver direct met de leverancier van elke betreffende applicatie/voorziening(zo nodig nadat de Opdrachtgever met de betreffende leverancier een opdracht heeft besproken). De projectleider van Inschrijver neemt deel aan een voortgangsoverleg, minimaal tweewekelijks.
E198 Op locatie van de Opdrachtgever Werkzaamheden die op basis van interactie met (het team van) de Opdrachtgever uitgevoerd worden - zoals de Basisconfiguratie, de Zaaktypenconfiguratie en de Training - worden uitgevoerd <i>op locatie van de Opdrachtgever</i> (dus niet “op afstand”). Het uitwerken van verkregen input kan, in overleg met de Opdrachtgever “op afstand” plaatsvinden.
E199 Continuïteit Personeel Ter zake van de uitvoering van de Overeenkomst wordt door Inschrijver steeds het in het Projectplan genoemde Personeel ingezet. Behoudens Overmacht als uitdiensttreding of langdurige ziekte kan vervanging van genoemd Personeel niet plaatsvinden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe door de Opdrachtgever. Dat wil onder meer zeggen dat tijdens de Implementatie, vanaf de definitieve gunning tot en met Acceptatie, in beginsel sprake is van één en dezelfde projectleider namens Inschrijver.
E200 Vervanging Personeel op initiatief van Inschrijver Indien Inschrijver voor of tijdens de Implementatie teamleden wensen te vervangen t.o.v. de initieel beschreven teamsamenstelling, dan gebeurt dit slechts na instemming van de Opdrachtgever. De kwaliteit van het nieuwe team is gelijk aan de kwaliteit van het oorspronkelijk geoffeerde team.
E201 Vervanging Personeel op initiatief van de Opdrachtgever Indien de Opdrachtgever tijdens de Implementatie bemerkt dat de projectleider en/of teamleden van Inschrijver niet presteren zoals naar de aard en omvang van deze Opdracht van hen verwacht kan worden, dan vervangt Inschrijver deze personen kosteloos voor ander gekwalificeerd personeel op verzoek van de Opdrachtgever (d.m.v. escalatie).
E202 Nederlandstalig Personeel Al het aan Inschrijver gerelateerde Personeel dat betrokken is bij contacten met de Opdrachtgever (zoals projectmanagers, projectleiders, functionele / technische ontwerpers, functionele / technische architecten, docenten, etc.), spreekt en schrijft Nederlands op ten minste taalniveau B1.

1.9.2 Basisintegratie en -configuratie, Zaaktypenmigratie en Training

Implementatie
E203 Implementatie Inschrijver verzorgt de volledige <i>Implementatie</i> van het zaak- en archiefsysteem incl. <i>Basisintegratie en -configuratie, Zaaktypenmigratie en Training</i>. Inschrijver voert de werkzaamheden uit in overleg met de Opdrachtgever.
Basisintegratie en -configuratie
E204 Basisintegratie en -configuratie Inschrijver verzorgt de <i>Basisintegratie en -configuratie</i> en verzorgt in dat kader zoveel workshops als nodig om deze samen met de Opdrachtgever nader uit te werken, onder andere m.b.t. de aldaar genoemde aspecten.

Dit omvat ten minste vijf (5) workshops van ten minste een dagdeel (4 uur) t.b.v. het bepalen van de generieke inrichting en voorkeuren m.b.t. (de verschillende onderdelen van) het zaak- en archiefsysteem, zoals redactieprocessen, rapportages, kanalen, organisatiestructuur (gebruikers, rechten en rollen), vormgeving / lay-out (huisstijl), doorvoeren van revisies, etc.

Zaaktypenmigratie

E205 Zaaktypenmigratie

Inschrijver verzorgt de *Zaaktypenmigratie*. Voor de uitwerking van het zaaktype 'Vragen, Klachten, Meldingen (VKM)' verzorgt Inschrijver ten minste vijf (5) workshops van ten minste een dagdeel (4 uur) t.b.v. het bepalen van de betreffende specifieke inrichting en voorkeuren m.b.t. (de verschillende onderdelen van) het zaak- en archiefsysteem, zoals gegevensregistratieschermen, zaaktype-configuraties, koppelingen, etc.

Neem aan dat de Opdrachtgever op hoofdlijnen het betreffende proces helder heeft en dat ingrijpend procesherontwerp niet binnen de scope valt. Beperkte aanpassing van het proces om het te schikken naar de mogelijkheden van het zaak- en archiefsysteem vallen daarentegen wel binnen de scope.

Training

E206 Training - uitgangspunten

Inschrijver verzorgt de *Training* t.b.v. het op zodanige wijze opleiden en van (trainings)documentatie en eventuele andere hulpmiddelen voorzien van een aantal medewerkers (eindgebruikers en functioneel beheerders) van de Opdrachtgever zodanig dat:

- ~ *Eindgebruikers* na afloop ervan volledig zelfstandig (met eventuele collegiale ondersteuning of hulp van de functioneel beheerders) met (alle betreffende delen van) het zaak- en archiefsysteem hun werk kunnen uitvoeren.
- ~ *Functioneel beheerders* na afloop ervan volledig zelfstandig met alle voor hun rol relevante functionele beheerfunctionaliteit van (alle betreffende delen van) het zaak- en archiefsysteem overweg kunnen en deze aldus geheel zelfstandig functioneel kunnen configureren en beheren¹.
- ~ *Systeembeheerders* na afloop ervan inzicht hebben in de positie en relatie van de Oplossing met de eigen omgeving.

E207 Training - rollen

Er zijn trainingen specifiek gericht op ten minste de volgende rollen:

Eindgebruikers

- ~ Eindgebruiker KCS (KCC-medewerker).
- ~ Eindgebruiker zaak- en archiefsysteem (behandelaar).
- ~ Eindgebruiker intake en archief (DIV-medewerker).

Functioneel beheerders

- ~ Functioneel beheerder zaak- en archiefsysteem² en KCS (incl. functioneel beheer koppelvlakken).

² Functioneel beheer van het zaakstelsel omvat hier tevens het volledig zelfstandig inrichten van zaaktypen, met uitzondering van eventuele (backoffice)koppelingen, alsmede het beheer van autorisaties (rechten en rollen), (management)rapportages, (document)sjablonen, eventuele kern- en objectregistraties, etc.

Systeem beheerders

- ~ Systeembeheer voor het inzicht in de technische relatie tussen de geboden oplossing en de eigen omgeving

E208 Training - opzet

Training vindt plaats op locatie bij de Opdrachtgever en omvat tevens alle eventuele betreffende voorbereidingen en trainingsdocumentatie (ten minste digitaal). Daarbij heeft de Opdrachtgever bovendien het recht om deze aan te passen aan de eigen situatie, te dupliceren en intern te verspreiden.³

Trainingen zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst door de Opdrachtgever “op afroep” af te nemen - dus ook na de Implementatie - o.b.v. de in het prijsjabloon vermelde informatie (groepsgrootte en prijzen).

1.9.3 Acceptatie en productie

E209 Acceptatie

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ten behoeve van de Acceptatie één of meer (deel)tests door derden te laten uitvoeren. Inschrijver werkt hier volledig aan mee.

NB: De acceptatiecriteria worden vóór definitieve gunning - in overleg met de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt – uitgewerkt en dienen door Inschrijver goedgekeurd te worden alvorens over kan worden gegaan tot definitieve gunning.

E210 Actief meewerken bij Acceptatie

Inschrijver werkt actief mee aan en ondersteunt bij de uitvoering van acceptatietests. Hiertoe is Inschrijver met één of enkele teamleden op locatie om te assisteren bij problemen (bijvoorbeeld bij koppelingen) en om de communicatie met de ontwikkelafdeling van Inschrijver (die op afstand zit) te verzorgen.

³ Hiertoe dient alle betreffende documentatie te worden opgeleverd in een aanpasbaar bestandsformaat (geen PDF en dergelijke).
