

Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen	1
1.1. Functionaliteiten	1
1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)	1
1.1.2. Zaakregistratie	2
1.1.3. Werkvoorraad.....	3
1.1.4. Zaakbehandeling	3
1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit	4
1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit	4
1.1.7. Documentcreatie	5
1.1.8. Zoeken	6
1.1.9. Klantcontactfunctionaliteit	6
1.1.10. Portaalfunctionaliteit en webformulieren	7
1.1.11. Rapportages.....	8
1.2. Techniek	8
1.2.1. Architectuur en standaarden.....	8
1.2.2. Privacy en beveiliging	9
1.2.3. Integratie.....	10
1.3. Implementatie	11
1.3.1. Installatie en oplevering	11
1.3.2. Beheer en doorontwikkeling	12
1.3.3. Service Level Agreement	12



Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen en Wensen. De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

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

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst 3 maal te verlengen met een periode van 2 jaar.
- De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 6 maanden gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening acht dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
- De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
- Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbieding.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer levert een SLA aan gebaseerd op dit PvE.
- De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van 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. Een Verklaring van Toepasselijkheid wordt verstrekt voor definitieve gunning.

1.1. Functionaliteiten

1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E1	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E2	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, (conform RGBZ) 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.
E3	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelen kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E4	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een minimum van 3 niveaus onder te creëren.
W1	Orionis Walcheren ziet de ZTC als de beheeromgeving om zaaktypen die in het zaakstelsel worden behandeld van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. Gebruiksvriendelijke en uniforme configuratie op basis van keuzemenu's, vinkjes, etc. is hierbij belangrijk.



	Binnen het ZTC moeten de volgende elementen (naast de ImZTC) elementen geconfigureerd kunnen worden op basis van zero coding: - Dossiertype (bijvoorbeeld klant/bestuur/dossiercategorie); - Archiefstype; - Selectielijstklasse; - Metadata per document; - Bewaarschema (beheeromgeving voor archivering/vernietiging); - Reviewperiode (periode waarin er nog documenten toegevoegd worden aan een zaak). A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. Ga hierbij expliciet in op de gebruiksvriendelijke en uniforme manier van configureren. B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). Ga hierbij expliciet in op bovenstaande elementen.
--	---

1.1.2. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E5	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
W2	Orionis Walcheren gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Op dit moment verloopt de verwerking van ingekomen documenten als volgt: 1. Inkomende documenten (mail/document/scan/digitaal formulier) worden verrijkt met OCR binnen de scanoplossing. 2. De Oplossing ontvangt het document met metadata uit OCR. 3. Informatie o.b.v. metadata wordt opgehaald uit het gegevensmagazijn (klant/zaak). Het gegevensmagazijn (of data warehouse) is een verzameling van klanten en zaken van de bronapplicaties. Vervolgens kunnen de volgende acties plaatsvinden: a. Direct toevoegen aan bestaande zaak b. Nieuwe zaak aanmaken bij bestaande klant c. Nieuwe zaak aanmaken bij andere klant (bijvoorbeeld bij meerdere BSN's in document) d. Nieuwe zaak aanmaken zonder klant (bestuursarchief) 4. Documenten worden opgeslagen nadat akkoord wordt gegeven door de verwerker en eventueel worden notificaties klaargezet zodat de zaken behandeld kunnen worden. Bij weigering van een zaak (ongeacht de reden) komt de zaak bij de beheerder terecht. Deze zorgt voor correctie. A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij expliciet in op bovenstaand proces en op welke wijze dit kan verlopen. Geef ook aan welke voorwaarden worden gesteld aan de scanoplossing. B. Beschrijf op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken. C. Beschrijf het proces waarbij een document/ zaak wordt geweigerd door een behandelaar. D. Beschrijf het proces van een nieuwe zaak en het toevoegen van document aan een bestaande zaak indien een zaak wordt behandeld in een gekoppelde vakapplicatie.



1.1.3. Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
E6	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.
W3	Orionis Walcheren ziet de werkvoorraad in de Oplossing als de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. De medewerker heeft inzicht in de werkvoorraad en kan sorteren /filteren per zaaktype, per team, medewerker en op het niveau van de zaak of een deelzaak. Binnen Orionis wordt onderscheidt gemaakt tussen een behandelaar en een klantregisseur. Een klantregisseur is niet altijd de behandelaar van de zaken van dezelfde klant. Zodoende bestaat de behoefte om zowel inzicht in de werkvoorraad per medewerker (welke klanten staan op wie zijn naam) te krijgen als een overzicht vanuit de klant. (wie is de klantregisseur, welke dienstverlening krijgt de klant heeft de klant gekregen). Het komt regelmatig voor (bijvoorbeeld bij bezwaarschriften) dat een selectie van documenten uit een of meerdere zaken aan een nieuwe zaak moet worden toegevoegd. A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt. B. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. C. Beschrijf op welke manier de Oplossing inzicht geeft in de werkvoorraad per medewerker en snel in te zien is wie de klantregisseur is en welke dienstverlening een klant krijgt danwel heeft gekregen.

1.1.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E7	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, per zaak en per document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar is.
E8	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.
E9	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; - en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en verplichte kernmerken zijn ingevuld. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
W4	Orionis Walcheren ziet de Oplossing als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en borgt de kwaliteit door te controleren op verplichtingen binnen de zaak. Daarnaast is de behandeling van het zaakdossier een belangrijk aspect. Binnen het Sociaal Domein worden er veel documenten heen en weer gewisseld. Hierbij is het van belang dat de Oplossing een overzichtelijk overzicht biedt van de documenten in het dossier. Tevens ondersteunt de Oplossing de behandelaar met het gelezen zetten van documenten, zonder dat dit een administratieve last gaat worden. Beschrijf hoe de Oplossing de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op: A. De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.



	C. Op welke manier de Oplossing een melding geeft als verplichte velden/documenten niet ingevuld zijn. D. Hoe termijnbewaking ingeregeld kan worden.
--	--

1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E10	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.).
E11	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E12	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).
E13	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
W5	Binnen Orionis Walcheren kunnen documenten vanuit verschillende applicaties in de Oplossing terecht komen. Een deel wordt vanuit kantoorapplicaties (zoals Word, Excel, etc.) of vanuit vakapplicaties (zoals Suite en Allegro) gegenereerd. De Oplossing moet kunnen voorzien in de mogelijkheid dat deze documenten aan een bestaande of nieuwe zaak worden toegevoegd. 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. De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een mail te verzenden en deze direct op te slaan bij de zaak. Een actuele zaak heeft het karakter van een 'werkdossier'. Veel correspondentie of documentatie is slechts bedoeld ter onderbouwing of verificatie en kunnen direct na onderzoek en besluitvorming verwijderd worden. Binnen de Oplossing moet dit op een eenvoudige wijze door de behandelaar beheerd kunnen worden. Ook kunnen documenten binnen een zaak verwijderd worden zolang de zaak nog niet is afgesloten. Dit kan omvatten dat documenten aan een andere actuele zaak kunnen worden toegevoegd. 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 de volgende applicaties: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Outlook en de lokale netwerkschijf. B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt, beheerd en verwijderd kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. C. Beschrijf hoe er direct vanuit de Oplossing gemaild kan worden en op welke wijze deze mails worden opgeslagen bij de zaak. D. Beschrijf de mogelijkheden om een mappenstructuur aan te maken. Geef hierbij aan wat vooraf vanuit de ZTC gedefinieerd kan worden en welke mogelijkheden de behandelaar zelf heeft. Geef ook aan hoe documenten van de een zaak naar een andere zaak kunnen worden gekopieerd danwel verplaatst.

1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E14	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.
E15	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.
E16	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.



E17	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E18	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E19	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E20	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E21	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
W6	Orionis Walcheren wenst de Oplossing te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen de Oplossing worden afgehandeld. De Oplossing heeft functionaliteit om vernietigings- en bewaartermijnen aan de zaken en informatieobjecten te hangen. Deze vernietigingstermijnen moeten tussentijds of met terugwerkende kracht aangepast kunnen worden. Daarnaast is de Oplossing in staat de zaken en informatieobjecten te vernietigen, te bewaren of over te brengen naar een E-depot. Met de komst van de Woo is ook de behoefte om documenten direct te classificeren in de 17-tal informatiecategorieën. De Opdrachtgever zoekt een Oplossing die actief kan ondersteunen met het classificeren en anonimiseren. Voor de consistentie van dienstverlening is het belangrijk dat het resultaat bewaard- en inzichtelijk blijft nadat het anonimiseren op (gedeelten van) specifieke informatieobjecten is toegepast. A. Beschrijf de mogelijkheid om informatieobjecten en zaakattributen bij een zaak, al dan niet ten behoeve van archivering, te anonimiseren. Deze objecten worden (gedeeltelijk)* afgeschermd voor de gebruikers. Beheerders (gebruikers met exceptionele rechten) kunnen deze wel (middels een procedure) inzien. B. Beschrijf op welke wijze bewaar- en vernietigingslijsten kunnen worden ingericht en opgevraagd. Vernietigingstermijnen moeten met terugwerkende kracht (in bulk) kunnen worden aangepast. C. Beschrijf op welke wijze documenten goed geordend worden, in een open formaat en in een toegankelijke staat digitaal opgeslagen. D. Beschrijf de mogelijkheid tot inzage informatie bij een officieel verzoek. Dit mag een kopie zijn van het origineel. * = geen persoonlijke gegevens tonen die herleidbaar zijn naar de persoon.

1.1.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
W7	Een deel van de behandelingen van zaken binnen het Sociaal Domein blijft met de komst van de nieuwe Oplossing plaats vinden in de vakapplicaties. Deze vakapplicaties beschikken ieder over een eigen documentcreatietool. Echter, Orionis Walcheren wil in de toekomst meer documenten direct vanuit de Oplossing kunnen genereren. Formele besluitbrieven (beschikkingen) die een financiële transactie inhouden, vormen daarbij een link naar de vakapplicaties om een controlespoor te hebben om de rechtmatigheid van de financiële transactie te borgen.



	Orionis Walcheren ziet een documentcreatiETOOL binnen de Oplossing als een additionele kans. Door in een simpele vorm van documentcreatie binnen de Oplossing toe te voegen, wilt Orionis Walcheren voorkomen dat Outlook en netwerkschijven als schaduwarchieven gebruikt worden. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. Ga hierbij ook in op de mogelijkheid om documenten in bulk aan te maken voor grotere groepen klanten. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. C. Beschrijf hoe sjablonen voor correspondentie, contactmomenten en rapporten ingericht kunnen worden. D. Beschrijf hoe standaard tekstblokken centraal beheerd en hergebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld voet- en kopteksten. E. Beschrijf de mogelijkheden voor het ondertekenen van documenten. Ga hierbij specifiek in op het ondertekenproces en maak onderscheid tussen de simpele, de geavanceerde en de gekwalificeerde elektronische handtekening.
--	--

1.1.8. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E22	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.
E23	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E24	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E25	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E26	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W8	Orionis Walcheren onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. Binnen de zoekfunctionaliteit moet er een mogelijkheid zijn om eerdere persoonlijke zoekvragen op te slaan. Zoeken moet mogelijk zijn binnen het gehele zaaksysteem, per zaak of per klant. Bij de zoekresultaten moet er verfijnd kunnen worden op documenttype, datum, behandelaar, etc. Zo sluit Orionis bijvoorbeeld veel contracten af met andere partijen. Het is voor de medewerkers van belang dat zij binnen een bepaald zaaktype dit contract in één oogopslag kunnen vinden. 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 zoekingangen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. D. Beschrijf op welke manier het mogelijk is om binnen een specifiek zaaktype te zoeken.

1.1.9. Klantcontactfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E27	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
E28	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.



E29	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaars krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toegewezen.
E30	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
W9	Orionis Walcheren zet het zaakstelsel onder andere in voor medewerkers om correspondentie tussen klanten vast te leggen. Medewerkers moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. Deze functionaliteit is zowel inzetbaar voor medewerkers van het klantcontactcentrum als voor de behandelaar. De Opdrachtnemer verwerkt klantinformatie/ klantcorrespondentie met verschillende applicaties binnen Orionis Walcheren. De Oplossing voorziet om op chronologische volgorde contactmomenten (in/uitgaande documenten, telefooncontact, etc) op klantniveau en zaakoverstijgend te tonen. A. Beschrijf op welke manier medewerkers in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. Ga hierbij ook in op de mogelijkheid om in één oogopslag te zien wie bij de client is betrokken en wie de klantregisseur is. B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken. C. Beschrijf het registreren van contactmomenten. D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt). E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken en in de verschillende contactmomenten.

1.1.10. Portaalfunctionaliteit en webformulieren

Nr.	Omschrijving
E31	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E32	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
W10	Orionis Walcheren maakt voor de website gebruik van de webformulieren en portaalfunctionaliteit van Kodision. Orionis Walcheren ziet de website en het portaal als belangrijke middelen om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen. De Oplossing biedt de mogelijkheid om te koppelen met de webformulieren en eventueel de portaalfunctionaliteit van Kodision. In de toekomst wens Orionis Walcheren mogelijk om gebruik te maken van de webformulieren en / of de portaalfunctionaliteit van de Oplossing. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de portaalfunctionaliteit. Hou hierbij rekening met een integratie van de webformulieren en het portaal van Kodision. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van statussen en documenten en het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak. B. De mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of intrekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager. C. De mogelijkheid voor klanten om aan te geven middels welk communicatiemiddel zij op de hoogte willen worden gehouden (e-mail/post). Ga hierbij in op hoe deze keuze wordt vastgelegd in de Oplossing en gekoppelde systemen. D. De integratie van de Oplossing met de webformulieren en portaalfunctionaliteit van Kodision. E. De voor- en nadelen om gebruik te maken van de webformulieren en / of portaalfunctionaliteit van Kodision tegenover het gebruik van de webformulieren en /of portaalfunctionaliteit van de Oplossing.



1.1.11. Rapportages

Nr.	Omschrijving
E33	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor Cognos en PowerBI.
E34	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.

1.2. Techniek

1.2.1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E35	De Oplossing functioneert zonder beperkingen binnen de omgeving van Orionis zoals beschreven in de bijlage Inpasbaarheid informatiesystemen.
E36	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.
E37	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name" van de opdrachtnemer.
E38	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.
E39	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E40	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.
E41	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E42	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E43	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.
E44	De PIP kan zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van Orionis Walcheren.
E45	De Oplossing, inclusief de PIP 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.
E46	De Oplossing beschikt over een authenticatiemechanisme op basis van Azure Active Directory. Hierbij wordt gebruik gemaakt beproefde standaarden voor federatie/Single Sign On, zoals Na authenticatie (MFA) via de Azure Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de Oplossing dient gebruik gemaakt te



	worden van 2-factor authenticatie.
E47	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Azure AD en SAML 2.0.
E48	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 .
E49	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Orionis Walcheren van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E50	Met uitzondering van het openen van bestanden groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.
E51	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.

1.2.2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E52	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
W11	Orionis Walcheren gaat er van uit dat de opdrachtnemer bekend is met de normen voor informatiebeveiliging, ISO 27001, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de normen voor privacy, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Orionis Walcheren hanteert het bijgevoegde vastgestelde beleid omtrent informatiebeveiliging en privacy zie bijlage 'Beleid informatiebeveiliging en privacy'. A. Beschrijf hoe de Oplossing aansluit op het informatiebeveiligingsbeleid van de Opdrachtgever. Ga hierbij specifiek in op: i. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid; ii. De Algemene verordening gegevensbescherming; iii. Passende technische en organisatorische maatregelen iv. Privacy by design en default v. Rechten van betrokkenen B. Beschrijf de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen.



1.2.3. Integratie

Nr.	Omschrijving																																				
E53	Alle koppelingen verlopen via OpenTunnel van EnableU.																																				
E54	Bij het realiseren van de koppelingen zal de Opdrachtnemer een projectleider leveren als onderdeel van de aanbidding. Deze projectleider heeft een trekkende rol bij de technische realisatie en implementatie van de koppeling.																																				
E55	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.																																				
E56	Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden .																																				
E57	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen: <table><tr><th>Systeem</th><th>Koppeling</th><th>Minimale functionaliteit</th></tr><tr><td>GBA-V</td><td>StUF-BG v3.10</td><td></td></tr><tr><td>HandelsRegister</td><td>StUF-HR v3.00</td><td></td></tr><tr><td>MijnOverheid;</td><td></td><td>Lopende zaken en berichtenbox</td></tr><tr><td>DigiD;</td><td></td><td></td></tr><tr><td>eHerkenning;</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Microsoft Office 365</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Microsoft Exchange</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Spherion Orion</td><td>PULL-koppeling</td><td>Binnenkomende scans</td></tr><tr><td>Kodision TripleEforms</td><td>Zaak- en documentservices 1.1</td><td>Webformulieren</td></tr><tr><td>Centric Suite4Sociaaldomein</td><td>Zaak- en documentservices 1.1</td><td></td></tr><tr><td>Kred'it Allegro</td><td>Zaak- en documentservices 1.1</td><td></td></tr></table>	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	GBA-V	StUF-BG v3.10		HandelsRegister	StUF-HR v3.00		MijnOverheid;		Lopende zaken en berichtenbox	DigiD;			eHerkenning;			Microsoft Office 365			Microsoft Exchange			Spherion Orion	PULL-koppeling	Binnenkomende scans	Kodision TripleEforms	Zaak- en documentservices 1.1	Webformulieren	Centric Suite4Sociaaldomein	Zaak- en documentservices 1.1		Kred'it Allegro	Zaak- en documentservices 1.1	
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit																																			
GBA-V	StUF-BG v3.10																																				
HandelsRegister	StUF-HR v3.00																																				
MijnOverheid;		Lopende zaken en berichtenbox																																			
DigiD;																																					
eHerkenning;																																					
Microsoft Office 365																																					
Microsoft Exchange																																					
Spherion Orion	PULL-koppeling	Binnenkomende scans																																			
Kodision TripleEforms	Zaak- en documentservices 1.1	Webformulieren																																			
Centric Suite4Sociaaldomein	Zaak- en documentservices 1.1																																				
Kred'it Allegro	Zaak- en documentservices 1.1																																				
W12	Voor Orionis Walcheren is de werking tussen de Oplossing en de hierboven genoemde vakapplicaties cruciaal. De vakapplicaties voeden de Oplossing met informatie die relevant is voor de gehele organisatie en vice versa. De uitwisseling tussen vakapplicaties moet daarom goed verlopen. Voor een goede uitwisseling van informatie is het daarom van belang dat de koppeling de volgende acties kan uitvoeren: 1) Er wordt een zaak ID gegenereerd vanuit de vakapplicatie en doorgegeven aan de oplossing 2) Tijdens het doorlopen van de werkstappen in de vakapplicaties worden verschillende documenten gecreëerd en ontstaat er dossiervorming. Gedurende de behandeling of na afhandeling worden de relevante documenten ontsloten naar de Oplossing. Hierbij worden de documenten die zaakgericht zijn en gerelateerd aan het werkproces meegenomen. 3) Documenten kunnen ook worden aangemaakt vanuit de Oplossing (d.m.v. een sjabloon of de upload functionaliteit) hierbij moet het mogelijk zijn om deze middels de koppeling in een dossier via de vakapplicatie in te zien. 4) Ook verstuurd e-mails vanuit de Oplossing zijn zichtbaar als document in de vakapplicatie. A. Beschrijf de functionele werking van de koppeling tussen de Oplossing en de vakapplicatie, ga hierbij in op bovenstaande punten.																																				



	B. Geef aan welke transacties via de uitwisselingsstandaard werkt en wat eventueel aan de standaard is toegevoegd. C. Beschrijf op welke manier de Oplossing voorbereid is op toekomstige ontwikkelingen zoals de ZGW API's.
--	--

1.3. Implementatie

1.3.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E58	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E59	De totale Oplossing wordt uiterlijk binnen 6 maanden na definitieve gunning opgeleverd.
E60	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 10 personen.
E61	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen).
E62	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met Orionis Walcheren, 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 Orionis Walcheren uitgevoerd dienen te worden.
W13	Orionis Walcheren heeft 300 eindgebruikers, 2 DIV's en 2 functioneel beheerders. Binnen die 250 eindgebruikers vallen 6 types waarop de trainingen gespecificeerd dient te worden. - Archiefbeheerder van zaakstelsel (DIV-medewerkers) - Functioneel applicatiebeheerder zaakstelsel - Gebruikers die zaakstelsel gebruiken voor dagelijks werk (klantmanagers, etc.) - Gebruikers die veel klantcontact hebben (medewerkers KCC) - Leidinggevendenden die zaakstelsel gebruiken voor inzicht in werkvoorraden - Gebruikers die incidenteel gebruik maken van zaakstelsel - Key users Naast de trainingen hecht Orionis Walcheren ook aan naslagwerk om in het vervolg zelf trainingen te kunnen geven en om medewerkers eventueel na de training nog extra te kunnen ondersteunen. Denk hierbij aan handleidingen, maar ook digitalere vormen zoals instructiefilmpjes, FAQ, etc. Voor de beheerders zijn de volgende wensen -Processchema's voor archief- en functioneel beheer (inrichting zaakstelsel) -Floorwalkers (adoptieprogramma) A. Geef aan hoe Opdrachtnemer op basis van genoemde rollen, Orionis Walcheren optimaal kan voorbereiden op gebruik van de Oplossing waarbij het uitgangspunt is dat de volledige organisatie wordt getraind. B. Geef een korte beschrijving per training en op welke wijze een training kan worden gespecificeerd n.a.v. een specifieke rol. C. Geef hoe de organisatie verder ondersteund wordt binnen de aanbidding en welk naslagwerk beschikbaar wordt gesteld.



1.3.2. Beheer en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E63	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
E64	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
W14	Orionis Walcheren heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. Belangrijk hierbij is dat het niveau van autorisatie voor de eindgebruikers fijnmazig is zodat er geautoriseerd kan worden op zowel functioneel- als veldniveau. De autorisaties moeten kunnen worden toebedeeld aan gebruikers o.b.v. werktitel (functie) AD groep of persoon. Dit geldt ook voor de beheerders. Daarnaast moet er ook op verschillende niveaus geautoriseerd kunnen worden, bijvoorbeeld voor de key-users, medewerkers archivering en applicatiebeheerders. A. Beschrijf de wijze waarop autorisaties binnen de Oplossing werken. Beschrijf hierbij specifiek de verschillende niveaus van autorisatie. B. Beschrijf op welke wijze medewerkers geautoriseerd kunnen worden om zaken of documenten te verwijderen en op welke wijze is geborgd dat hierdoor geen informatie per ongeluk verloren gaat. C. Beschrijf de wijze waarop gekoppeld kan worden met de AD en hoe dit doorwerkt binnen de Oplossing. Geef hierbij ook specifiek aan welke gegevens vanuit de AD kunnen worden meegegeven aan de Oplossing.

1.3.3. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving				
E65	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA aan gebaseerd op dit PvE.				
E66	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.				
E67	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 van de Opdrachtnemer 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.				
E68	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <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></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
Categorie	Omschrijving				
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)				



	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.															
	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)</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)</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)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>			Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen															
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur															
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen															
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie															
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week															
E69	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 releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases. 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.																
E70	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief meta-data 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.																

1.3.4. SROI

Nr.	Omschrijving
W15	Orionis Walcheren wenst dat de Opdrachtnemer een betekenisvolle bijdrage levert aan de organisatiedoelstelling. Opdrachtnemer wordt daarom gevraagd een voorstel te doen om aan deze wens tegemoet te komen. A. Beschrijf de wijze waarop de opdrachtnemer denkt een betekenisvolle bijdrage te kunnen leveren aan bovenstaande doel.

