

Programma van eisen en wensen

Gemeente De Ronde Venen

KBenP

Digitale Overheid

Bijlage D: Programma van Eisen en Wensen	1
1.1. Functionaliteiten.....	2
1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)	2
1.1.2. Zaakregistratie.....	3
1.1.3. Werkvoorraad.....	3
1.1.4. Zaakbehandeling	4
1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit	5
1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit	6
1.1.7. Documentcreatie	7
1.1.8. Objectregister.....	8
1.1.9. Geografie.....	9
1.1.10. Zoeken.....	9
1.1.11. Klantcontactfunctionaliteit.....	10
1.1.12. Webformulieren	11
1.1.13. Persoonlijke Internet Pagina (PIP).....	12
1.1.14. Rapportages	13
1.1.15. Bestuurlijke besluitvorming	14
1.2. Techniek.....	15
1.2.1. Architectuur en standaarden	15
1.2.2. Privacy en beveiliging	16
1.2.3. Integratie	17
1.3. Implementatie.....	19
1.3.1. Installatie en oplevering.....	19
1.3.2. Beheer en doorontwikkeling.....	20
1.3.3. Service Level Agreement	21

Digitale Overheid

Bijlage D: 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 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.
- De ontwikkeling, het beheer en het onderhoud van de Oplossing moeten binnen de scope van de certificeringen vallen. De certificeringen moeten geldig en actueel zijn. De certificeringen zijn voorzien van een VVT (verklaring van toepasselijkheid). De laatste audit moet minder dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden

KBenP

Digitale Overheid

1.1. Functionaliteiten

1.1.1. Zaaktypeconfiguratie (ZTC)

Nr.	Omschrijving
E1	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E2	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: • 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 gebruiker worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de gebruiker automatisch wordt gewijzigd. De gebruiker/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E4	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaaksysteem waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan in het geheel worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator, maar maakt het ook mogelijk enkel een gedeelte van het zaaktype te actualiseren.
E5	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een minimum van 3 niveaus onder te creëren. Tenminste volgende gegevens worden uit de gerelateerde zaak overgenomen; Archiefkenmerk, Aanvrager, documenten.
W1	De gemeente De Ronde Venen ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De gemeente De Ronde Venen werkt momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaaksysteem. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservices component in de Oplossing gezet worden. De gemeente wil keuzes kunnen maken in wat er wel en niet wordt overgenomen uit de i-Navigator en voert bij voorkeur wijzigingen in bulk door binnen de ZTC. Daarnaast heeft het hergebruiken van bestaande elementen de voorkeur. A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). C. Beschrijf welke termijnen er gehanteerd moeten worden, per zaaktype, maar ook per stap in een zaaktype. Denk aan servicenorm en wettelijke termijnen en hoe de Oplossing die integreert zodat de gebruiker ten alle tijden weet wat er wanneer van hem verwacht wordt. Ga daarbij ook in op korte termijnen, die bv ingericht moeten worden op werkdagen om de juiste termijnen te halen. D. Beschrijf op welke manier er binnen de ZTC van de Oplossing bulkwijzigingen kunnen worden doorgevoerd (zoals het toevoegen van een nieuw documenttype bij alle zaaktypen). E. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal) geconfigureerd kunnen worden. F. Beschrijf de relatie tussen de Oplossing en de i-Navigator, beschrijf specifiek op welke manier delen van de wijzigingen uit de i-navigator kunnen worden overgenomen (bijvoorbeeld alleen het archiefkenmerk en niet alle checklistitems). G. Beschrijf op welke manier zaaktypen of delen daarvan kunnen worden hergebruikt binnen de ZTC van de Oplossing.

1.1.2. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E6	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E7	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de daartoe geautoriseerde gebruiker een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een juist zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
W2	Binnen de gemeente De Ronde Venen worden bij informatiebeheer zaken geregistreerd die binnenkomen via de scanstraat (de fysieke post) en via de mailboxen. Daarnaast worden zaken geregistreerd bij het KCC. Dit betreft vooral meldingen en klantcontacten. Tenslotte starten afzonderlijke behandelaren zelf hun zaken. De registratie van zaken moeten efficiënt (dus met zo min mogelijk kliks) en in logische stappen in een gebruikersvriendelijke interface plaatsvinden. A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden. Ga hierbij in op verschillende rollen (informatiebeheer, KCC en gebruiker). Leg per rol uit hoe dit werkt. B. Beschrijf daarbij welke handelingen moeten worden uitgevoerd en beschrijf de interface waarin dit plaatsvindt. C. Ga hierbij ook in op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken.

1.1.3. Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
E8	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals een nieuwe zaak in de werkvoorraad, het toevoegen van een nieuw document aan een bestaande zaak en het afronden van een deelzaak of status, door iemand anders dan de ingelogde gebruiker zijn uitgevoerd.
E9	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker of per gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om.
W3	De gemeente realiseert zich dat er gebruikers zijn die slechts sporadisch in het zaakstelsel werken (bijvoorbeeld een medewerker die beleid schrijft) en dat deze gebruikers gefaciliteerd moeten worden om de wijzigingen in hun zaken in het stelsel te zien. Daarom is notificatie buiten de Oplossing om belangrijk voor de gemeente. Elke gebruiker heeft andere behoefte rondom de werkvoorraad, daarom hecht de gemeente waarde aan het kunnen instellen van de manier waarop de werkvoorraad van de Oplossing wordt getoond. Bij voorkeur kunnen eenvoudige handelingen direct vanuit de werkvoorraad worden verricht. 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 de mogelijkheden om de werkvoorraad te personaliseren, bijvoorbeeld met widgets. D. Beschrijf de mogelijkheden die de Oplossing kent om signaleringen buiten de Oplossing te laten plaatsvinden, anders dan alleen bij de registratie van een nieuwe zaak. Ga hierbij specifiek in op de manier waarop gebruikers dit kunnen configureren en personaliseren.

1.1.4. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E10	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, per zaak en per document aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.
E11	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E12	Elke statuswijziging kan door de gebruiker pas worden gezet als; - de verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en verplichte kernmerken zijn ingevuld. De laatste status kan door de gebruiker pas worden gezet als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; 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	De gemeente De Ronde Venen ziet de Oplossing als een middel om de gebruiker te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. De Oplossing ondersteunt de gebruiker onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. De gebruiker moet maximaal ondersteund worden om digitaal te werken. In bepaalde processen moeten gebruikers worden geleid door een proces. Het systeem moet hierin helpend zijn. Het systeem helpt de gebruikers zoveel mogelijk bij het uithanden nemen van (repeterende) handelingen. Wat hierbij geautomatiseerd kan, moet geautomatiseerd gedaan worden. Beschrijf hoe de Oplossing de gebruiker 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. Eventuele workflow functionaliteit van de Oplossing. D. Beschrijf hoe de Oplossing kan ondersteunen bij het uitvoeren van repeterende handelingen en/of bulkbrieven zoals bijvoorbeeld het versturen van automatische ontvangstbevestigingen per mail of post. E. Beschrijf hoe de Oplossing op een intuïtieve manier met zo min mogelijk handelingen kan ondersteunen bij het raadplegen, invoeren en wijzigen van de verplichte gegevens zoals beschreven in E12. F. Bij E2 en E12 zijn een aantal zaakgegevens verplicht gesteld. Beschrijf hoe het voor de gebruiker zo eenvoudig en intuïtief mogelijk wordt mogelijk gemaakt wordt om deze gegevens toe te voegen of te wijzigen aan de zaak en de verplichte stappen door te lopen. Bijvoorbeeld door het klikken op het checklistitem waarmee het verplichte sjabloon gestart wordt, of het tonen van het verplichte veld in de werkvoorraad/stap waar het veld gevuld moet worden.

1.1.5. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E13	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).
E14	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E15	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)).
E16	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen inclusief metadatering.
W5	De gemeente De Ronde Venen voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. We hanteren een ruime interpretatie van het begrip document. Om het dossier compleet te houden, maar de gebruiker zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties Ga hierbij specifiek in op de mogelijkheid om in de Oplossing tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (RTCE) en inzichtelijk te krijgen wie welke wijzigingen heeft gedaan. Ga daarbij ook in op het verschil tussen de online en de desktop versie - Microsoft 365 Word; - Microsoft 365 Excel; - Microsoft 365 Outlook; - Microsoft 365 Powerpoint - Onedrive - Lokale netwerkschijf B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen C. Beschrijf op welke wijze de Oplossing omgaat met documenten en bijlagen en hoe deze opgeslagen kunnen worden in een zaak, waarbij de relatie tussen document en bijlage inzichtelijk blijft voor de gebruiker (bijvoorbeeld een e-mail met bijlage). D. Geef aan hoe er met metadata vanuit taakspecifieke applicaties om wordt gegaan in de Oplossing. Beschrijf in ieder geval het (her)gebruik van metadatering. E. Hoe gaat de Oplossing om met social media?

1.1.6. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E17	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
E18	Zodra de laatste status is gezet, kan de gebruiker geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Deze handelingen kunnen alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers worden uitgevoerd.
E19	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E20	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E21	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearcheeerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E22	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearcheeerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E23	Met de Oplossing is het mogelijk om gearcheeerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E24	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie (inclusief logging) gearcheeerd bij de afgesloten zaak.
W6	Gemeente De Ronde Venen werkt actief aan het vergroten van de grip op informatiehuishouding. Recordmanagementfunctionaliteiten om te kunnen voldoen aan de Woo en Archiefwet- en regelgeving zijn hierbij randvoorwaardelijk. A. Beschrijf op welke wijze de Oplossing de procestermijn kan toepassen bij het bepalen van de vernietigingsdatum. Bijvoorbeeld bij het zaaktype Vergunningverlening en het resultaat verleend voor bepaalde tijd en de vergunning in dit voorbeeld is voor 5 jaar verstrekt. B. Beschrijf hoe het proces van archiefvernietiging uitgevoerd kan worden in de Oplossing. Denk hierbij aan het creëren van een vernietigingslijst (hoe is deze samen te stellen en welke metadata kan hierin terugkomen), het akkoord vragen aan de proceseigenaar en extern de archivaris, het eventueel aanpassen van de concept vernietigingslijst en de daadwerkelijke digitale vernietiging. C. Beschrijf op welke wijze informatiebeheercontrole plaats kan vinden na afhandeling van de zaak en hoe op basis van een risico-afweging dit flexibel per zaaktype in te richten is. Onderdelen die bijvoorbeeld gecontroleerd en in bulk aangepast moeten kunnen worden zijn het resultaattype en de omschrijvingen en de registraties van de documenten.

1.1.7. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E25	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E26	Met de Oplossing is het mogelijk dat sjablonen inclusief hoofd- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.
W7	De gemeente De Ronde Venen ziet documentcreatie als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de Oplossing met zo min mogelijk handelingen voor de gebruiker en efficiënt beheer voor de beheerder. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. Geef ook aan hoe documenten die buiten de Oplossing zijn gecreëerd kunnen worden toegevoegd aan het zaakdossier. C. Beschrijf wat het effect is op het document bij het tussentijds wijzigen van metadata binnen de Oplossing, bijvoorbeeld bij een verhuizing. D. Beschrijf hoe deze functionaliteit ingezet kan worden in combinatie met andere taak specifieke applicaties. E. Beschrijf de functionaliteit om af te kunnen wijken van de standaardteksten en standaard bestandsformaten. F. Beschrijf hoe er samen gewerkt kan worden in documenten en geef daarbij aan hoe je inzichtelijk kan maken welke wijzigingen er zijn gedaan. G. beschrijf hoe een document met minimale handeling gecreëerd kan worden waarbij gegevens en metadatering vanuit de zaak worden meegenomen. H. Beschrijf de mogelijkheden voor versiebeheer van documenten. I. Geef aan hoe er met metadata vanuit taakspecifieke applicaties om wordt gegaan in de Oplossing. Denk aan hergebruik metadatering, en overschrijven van conceptversies tot één definitieve versie.

1.1.8. Objectregister

Nr.	Omschrijving
E27	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers.
W8	De gemeente De Ronde Venen ziet objectregistratie als een kans om complexe processen zoals contractbeheer, subsidies en projecten te ondersteunen met de Oplossing. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het eenvoudig kunnen aanmaken en beheren van objectregistraties en waarbij nodig ook te kunnen relateren aan bestaande zaken. Het is daarbij belangrijk dat er verschillende objectsoorten aangemaakt kunnen worden. Gemeente De Ronde Venen wil het subsidieproces met objectregistratie ondersteunen. Belangrijk hierbij is dat: • de beoordeling van de subsidieaanvraag en subsidieverlening kan worden vastgelegd, zowel voor eenmalige als voor jaarlijkse subsidies. • het budget en voorschot kan worden vastgelegd; het voorlopige en definitieve subsidiebedrag • de uitvoering van berekeningen en het vastleggen van de resultaten hiervan kan worden ondersteund; • en dat de budget uitputting over een bepaalde periode kan worden gemonitord en; • de verantwoording kan worden vastgelegd. Gemeente De Ronde Venen overweegt om contractbeheer te ondersteunen met objectregistratie. Belangrijk is hierbij het goed kunnen signaleren van termijnen bij contracten. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken. Ga daarbij in op de mogelijkheden van het modelleren van objecten met attributen, relaties en vrijheden in het definiëren van businesslogica. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om het subsidieproces en contractbeheer zoals hierboven beschreven te ondersteunen C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten en signaleringen van bepaalde objectregistraties. D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding.

1.1.9. Geografie

Nr.	Omschrijving
E28	Bij het registreren van een zaak kan door middel van het selecteren/ invoeren van een (BAG-) adres en door te prikken op een kaart de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.
E29	De Oplossing biedt de mogelijkheid om externe kaartenlagen via WMS/WFS binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen als kaartlaag aan te bieden aan andere systemen.
W9	De gemeente De Ronde Venen verwacht de komende jaren steeds vaker gebruik te gaan maken van geografische ondersteuning. Beschrijf hoe de geografie doorwerkt binnen de gehele Oplossing. Ga daarbij in op: A. Het gebruik van kaarten binnen de webformulieren. B. Het gebruik van kaarten binnen de zaakafhandeling en klantcontactfunctionaliteit. C. Het gebruik van kaarten bij het zoeken. D. De mogelijkheid om kadastrale percelen aan te geven in een zaak E. Het uitwisselen en presenteren van kaartlagen van en naar andere applicaties. F. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met locaties/adressen waarop geheimhouding (BRP) van toepassing is.

1.1.10. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E30	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.
E31	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.
E32	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E33	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E34	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing door de gebruiker.
W10	De gemeente De Ronde Venen onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een gebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. Voor de gebruikersvriendelijkheid zouden we graag zien dat de werking van de zoekmachine gelijkend is op de manier waarop Google werkt, zowel qua zoeken als het tonen van de resultaten en de filter mogelijkheden. De Oplossing maakt het vinden zo eenvoudig mogelijk. Dit betekent dat het mogelijk is om te zoeken op korte termen, leestekens en delen van woorden, zonder dat de gebruiker kennis hoeft te hebben van termen als wildcards, AND en OR. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing en in hoeverre zoekmogelijkheden doorwerken binnen de hele Oplossing, zoals in resultaten op een kaart. Beschrijf ook de zoekfunctionaliteit binnen de ZTC. B. Geef daarbij aan hoe het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en hoe filtering van de zoekresultaten mogelijk is. Geef ook aan hoe lang een opgeslagen zoekopdracht bewaard wordt. C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. Beschrijf ook op welke manieren de zoekresultaten gerankt kunnen worden.

1.1.11. Klantcontactfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E35	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.
E36	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, gegroepeerd en gesorteerd op basis van specifieke metadata.
E37	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toegewezen.
E38	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.
W11	De gemeente De Ronde Venen zet het zaaksysteem onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. In de toekomst wil de gemeente De Ronde Venen wellicht een koppeling realiseren met de SDU-kennisbank om te voorzien in het automatisch inladen van PDC en VAC's uit deze kennisbank in de Oplossing. A. Beschrijf op welke manier een KCC-medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. 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 de PDC. F. Beschrijf de mogelijkheid om een koppeling met de SDU-kennisbank te realiseren.

Digitale Overheid

1.1.12. Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E39	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden gevuld met gegevens uit de BRP, GBA-V en HR.
E40	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS, eHerkenning en een standaard internet betaaloplossing. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E41	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E42	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd in de ZTC plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E43	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om gebruik te maken van herbruikbare standaardblokken. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen.
E44	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om velden verplicht te maken en per veld is het mogelijk om gebruik te maken van maskers, voor tenminste 'letters, data, cijfers', ten behoeve van validatie van de gegevens.
W12	De gemeente De Ronde Venen ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. Het is mogelijk om berekeningen te maken binnen de webformulieren. A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslisbomen. Bijvoorbeeld dat alleen woensdagen gekozen kunnen worden omdat alleen woensdagen beschikbaar zijn, of het automatisch invullen van de adresgegevens op grond van het invullen van de postcode het tonen van het adres. B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen. C. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant. D. Beschrijf de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren. Denk aan het automatisch laten verifiëren van het adres (binnen/ buiten gemeentelijk) of het optellen van verschillende bedragen op grond van gemaakte keuzes.

1.1.13. Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

Nr.	Omschrijving
E45	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) toegankelijk via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E46	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
W13	De gemeente De Ronde Venen ziet de PIP als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de PIP. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van statussen en documenten en het terughalen van eerder (tijdelijk) opgeslagen aanvragen om verder te gaan met indienen. B. Het ontvangen van een notificatie in geval van wijzigingen in de zaak. C. De mogelijkheid om statussen en notificaties uit andere taak specifieke applicaties te tonen. D. De relatie met MijnOverheid, berichtenbox en lopende zaken. De mogelijkheid van het doorgeven van documenten en statussen naar MijnOverheid. E. Geef aan hoe klanten binnen de PIP hun contactgegevens kunnen onderhouden en kunnen aangeven via welk kanaal er gecommuniceerd mag worden. F. Beschrijf de mogelijkheden voor klanten om zaken/ documenten te kunnen archiveren binnen de PIP (denk aan bijvoorbeeld het slepen naar een mapje archief in de PIP). G. Beschrijf de mogelijkheid om met eenmalige authenticatie meerdere producten en diensten in één overzicht vanuit de PIP aan te vragen.

KBenP

Digitale Overheid

1.1.14. Rapportages

Nr.	Omschrijving
E47	De gebruiker kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W14	De gemeente De Ronde Venen wil het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen en dienstverlening. Hierbij ziet de gemeente rapportages als belangrijk middel binnen de brede adoptie van Zaakgericht Werken: gebruikers moeten zelf inzicht hebben in (de voortgang van) hun zaken om eigen verantwoordelijkheid te nemen over hun werkvoorraad en eigenaarschap te tonen. Daarnaast moeten managers beschikking hebben over managementrapportages op afdeling- en gebruikersniveau. Voor de gemeente De Ronde Venen is het belangrijk dat de Oplossing gebruikers helpt om inzicht te verlenen in het aantal en type zaken in hun werkvoorraad, nu en in het verleden. Hierbij moet het mogelijk zijn om persoonlijke rapportages op te slaan, te bewerken en te hergebruiken. Daarnaast wil de gemeente De Ronde Venen zoveel mogelijk opties openhouden om in de toekomst een koppeling te realiseren met één of meerdere dataverwerkingstools, zoals SAS, Tableau, Qlick of PowerBI. Binnenkort wordt er een data kwartiermaker aangesteld en dan zal er ook een keuze voor de tooling gemaakt worden. Het heeft de voorkeur om een API-koppeling met één of meerdere van deze tools te realiseren. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. B. Laat zien hoe gebruikersrapportages en management rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor managementdoeleinden en klantcontactanalyses) en in hoeverre het mogelijk is voor managers en gebruikers om de rapportages zelf samen te stellen. D. Geef aan in welke bestandsformaten rapportages geëxporteerd kunnen worden. De voorkeur van de gemeente De Ronde Venen is PDF en/of CSV. E. Beschrijf in hoeverre de Oplossing de ambitie van de gemeente De Ronde Venen ondersteunt om gebruikers laagdrempelig inzicht te geven in hun eigen werkvoorraad en in hoeverre het mogelijk is voor de gebruikers om deze rapportages zelf samen te stellen. F. Ga in op de mogelijkheid om een koppeling, bij voorkeur op basis van API's, te realiseren met bovengenoemde datatools.

1.1.15. Bestuurlijke besluitvorming

Nr.	Omschrijving
W15	Gemeente De Ronde Venen hecht veel waarde aan het bestuurlijke besluitvormingsproces en wil dit zo efficiënt en gebruiksvriendelijk mogelijk ondersteunen met behulp van de Oplossing. Hieronder staat het bestuurlijk besluitvormingsproces beschreven zoals de gemeente De Ronde Venen dit voor zich ziet. Het voorbereiden, advies vragen, terugkoppeling geven en ontvangen, screenen, accorderen door portefeuillehouder en aanleveren van de vergaderdocumenten vindt plaats in de Oplossing. De steller houdt ten alle tijden zicht op de voortgang van het stuk/proces. De secretaris (bestuursondersteuning) van het desbetreffende overleg kan voorstellen screenen en met opmerkingen terugsturen naar de steller, ook de portefeuillehouder kan het stuk nog terugsturen naar de steller met opmerkingen. De secretaris heeft een overzicht van alle ingediende voorstellen per vergaderdatum in de Oplossing en kan deze stukken door middel van de koppeling ophalen in de vergaderapp. De Directievergadering, (eventueel) de PoHo's en Collegevergadering worden sinds kort ondersteund door iBabs. De Raadsvergaderingen worden ondersteund door Notubiz. Het besluit wordt in de vergaderapp vastgelegd en met behulp van Valid Sign worden de besluiten en eventuele bijlagen digitaal ondertekend. Deze documenten en de terugkoppeling wordt door middel van de koppeling ook toegevoegd aan de zaak van het voorstel. Ook ontstaat er per vergadering een zaak vanuit de vergaderapp met de documenten, agenda en besluitenlijst en ingekomen stukken die geüpload zijn in de vergaderapp. Het doorzetten van raadsvoorstellen na akkoord van het college gaat ook via de Oplossing A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt. B. Geef aan hoe een gebruiker zijn stukken maakt, aanbiedt en beheert in de Oplossing. En op welke wijze er wijzigingen of input vanuit de vergadering verwerkt wordt. C. Beschrijf de rol van de Super-Users (medewerkers bestuurssecretariaat) om dit proces te ondersteunen, te bewerken en indien nodig in te grijpen. Dit dient zo gebruiksvriendelijk mogelijk te zijn, daar het geen primaire taak is van het bestuurssecretariaat. Denk hierbij aan een beschrijving hoe Superusers weten welke stukken er besproken moeten worden op de eerstvolgende vergadering, hoe terugkoppeling naar steller plaatsvindt, hoe verslaglegging van de vergadering in de Oplossing doorwerkt etc.

1.2. Techniek

1.2.1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E48	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.
E49	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E50	De oplossing voorziet in de mogelijkheid dat er een 'Responsible Disclosure'-pagina én een security.txt toegevoegd kunnen worden. Meer informatie over het laatste op: https://www.digitaltrustcenter.nl/securitytxt
E51	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.
E52	De Oplossing (inclusief extern gepubliceerde onderdelen) voldoet aan de minimale digitale toegankelijkheidseisen van WCAG 2.2.
E53	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing voldoet 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.
E54	Er wordt minimaal een 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. Het is mogelijk om met geanonimiseerde data te werken binnen de acceptatieomgeving.
E55	De opslag van content, metadata en persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E56	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.
E57	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de gemeente De Ronde Venen.
E58	De Oplossing, inclusief de PIP en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
E59	Authenticatie verloopt via Azure Active Directory, waarbij deze de rol heeft van IDP (Identity Provider), van de Opdrachtgever. Na authenticatie 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 buiten het publieke IP-adres van de gemeente De Ronde Venen dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E60	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Azure Active Directory en SAML 2.0.
E61	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 .
E62	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand

	(inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente De Ronde Venen van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E63	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste 98 % van de volgende handelingen in de Oplossing binnen 2 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.
E64	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
E65	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. In de BIO en NEN-ISO 16175 staat vermeld welke gegevens er dienen te zijn.
E66	De Opdrachtnemer verleent medewerking aan de DigiD-audits (voor de aansluiting en jaarlijks) door middel van het leveren van een TPM-verklaring. De kosten hiervan vallen binnen de aanbidding.
E67	De Opdrachtnemer tekent een verwerkersovereenkomst die wordt aangeleverd door de Opdrachtnemer en gebaseerd is op het VNG-model.
W16	De gemeente De Ronde Venen hanteert het bijgevoegde beleid "Richtlijn globale aansluitvoorwaarden informatieveiligheid en privacy", zoals opgenomen in bijlage J. Daarnaast wil de gemeente De Ronde Venen goed voorbereid zijn op eventuele calamiteiten, om zo snel mogelijk de dienstverlening te kunnen hervatten met een minimaal verlies van gegevens. A. Beschrijf hoe de Oplossing aansluit op het informatiebeveiligingsbeleid van de Opdrachtgever. B. Beschrijf de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen. C. Geef aan hoe wordt omgegaan met calamiteiten en of er een calamiteitenplan aanwezig is. Lever dit plan indien aanwezig mee als bijlage.

1.2.3. Integratie

Nr.	Omschrijving																																										
E68	De gemeente De Ronde Venen gaat Makelaarsuite van PinkRoccade inzetten voor het beveiligd leggen van koppelingen. Koppelingen dienen via de Makelaarsuite te verlopen. Voor koppelingen met SaaS-applicaties worden ze aanvullend gelegd via de Cloud Connector van Enable U. Bij koppelingen met on-premise applicaties kan de koppeling direct gelegd worden met de Makelaar.																																										
E69	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 3.10 via makelaarsuite</td><td>Opvragingen np en nnp, automatisch overnemen wijzigingen (indicaties plaatsen en verwijderen)</td></tr><tr><td>BRP</td><td>StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite</td><td>Opvragingen np en nnp, automatisch overnemen wijzigingen (indicaties plaatsen en verwijderen)</td></tr><tr><td>LV BAG</td><td>StUF-BG 3.10 via makelaarsuite</td><td>Actuele opvragingen en automatisch overnemen van wijzigingen</td></tr><tr><td>BAG</td><td>StUF-BG 3.10 via makelaardsuite</td><td>Koppeling aan adresvelden in formulier voor bag gegevens adressen.</td></tr><tr><td>HR</td><td>StUF-BG 3.10 via makelaarsuite</td><td>Via makelaarsuite Of direct via API-bedrijfsgegevens kunnen opvragen, inzien en wijzigingen kunnen ontvangen.</td></tr><tr><td>MijnOverheid; (Berichtenbox en Lopende Zaken)</td><td>De Koppelvlakstandaard ebMS TLS versie 1.2</td><td>Berichten met bijlagen kunnen verzenden, status updates, brief met link naar de PIP</td></tr><tr><td>EIDAS</td><td>Minimaal versie koppelvlak 1.11 van eHerkenning</td><td>Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP</td></tr><tr><td>DigiD;</td><td>SAML voor digid machtigen, SAML v2.0 standaard, PKI-overheidstandaard</td><td>Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP (zowel basis, midden en hoog)</td></tr><tr><td>eHerkenning;</td><td>4 betrouwbaarheidsniveaus, PKIO-certificaat (server) en SSL-certificaat</td><td>Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP (zowel eh2 + eh2+ minimaal)</td></tr><tr><td>Online betaalomgeving (Ingenico ePayments)</td><td></td><td>Betalingen tijdens aanvraag in webformulier kunnen doen.</td></tr><tr><td>Microsoft 365</td><td></td><td>Kunnen opslaan en bewerken van alle mogelijke bestandsformaten in M365 met bijhouden van wijzigingen.</td></tr><tr><td>Microsoft Exchange</td><td></td><td>Uitlezen mailbox en een add-in functionaliteit met opslaan mogelijkheid in de Oplossing.</td></tr><tr><td>iBabs</td><td>Zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's</td><td>Het kunnen ophalen van documenten uit de Oplossing tbv vergaderingen en het kunnen terugsturen van definitieve getekende</td></tr></table>	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	GBA-V	StUF-BG 3.10 via makelaarsuite	Opvragingen np en nnp, automatisch overnemen wijzigingen (indicaties plaatsen en verwijderen)	BRP	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite	Opvragingen np en nnp, automatisch overnemen wijzigingen (indicaties plaatsen en verwijderen)	LV BAG	StUF-BG 3.10 via makelaarsuite	Actuele opvragingen en automatisch overnemen van wijzigingen	BAG	StUF-BG 3.10 via makelaardsuite	Koppeling aan adresvelden in formulier voor bag gegevens adressen.	HR	StUF-BG 3.10 via makelaarsuite	Via makelaarsuite Of direct via API-bedrijfsgegevens kunnen opvragen, inzien en wijzigingen kunnen ontvangen.	MijnOverheid; (Berichtenbox en Lopende Zaken)	De Koppelvlakstandaard ebMS TLS versie 1.2	Berichten met bijlagen kunnen verzenden, status updates, brief met link naar de PIP	EIDAS	Minimaal versie koppelvlak 1.11 van eHerkenning	Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP	DigiD;	SAML voor digid machtigen, SAML v2.0 standaard, PKI-overheidstandaard	Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP (zowel basis, midden en hoog)	eHerkenning;	4 betrouwbaarheidsniveaus, PKIO-certificaat (server) en SSL-certificaat	Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP (zowel eh2 + eh2+ minimaal)	Online betaalomgeving (Ingenico ePayments)		Betalingen tijdens aanvraag in webformulier kunnen doen.	Microsoft 365		Kunnen opslaan en bewerken van alle mogelijke bestandsformaten in M365 met bijhouden van wijzigingen.	Microsoft Exchange		Uitlezen mailbox en een add-in functionaliteit met opslaan mogelijkheid in de Oplossing.	iBabs	Zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's	Het kunnen ophalen van documenten uit de Oplossing tbv vergaderingen en het kunnen terugsturen van definitieve getekende
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit																																									
GBA-V	StUF-BG 3.10 via makelaarsuite	Opvragingen np en nnp, automatisch overnemen wijzigingen (indicaties plaatsen en verwijderen)																																									
BRP	StUF-BG 3.10 via Makelaarsuite	Opvragingen np en nnp, automatisch overnemen wijzigingen (indicaties plaatsen en verwijderen)																																									
LV BAG	StUF-BG 3.10 via makelaarsuite	Actuele opvragingen en automatisch overnemen van wijzigingen																																									
BAG	StUF-BG 3.10 via makelaardsuite	Koppeling aan adresvelden in formulier voor bag gegevens adressen.																																									
HR	StUF-BG 3.10 via makelaarsuite	Via makelaarsuite Of direct via API-bedrijfsgegevens kunnen opvragen, inzien en wijzigingen kunnen ontvangen.																																									
MijnOverheid; (Berichtenbox en Lopende Zaken)	De Koppelvlakstandaard ebMS TLS versie 1.2	Berichten met bijlagen kunnen verzenden, status updates, brief met link naar de PIP																																									
EIDAS	Minimaal versie koppelvlak 1.11 van eHerkenning	Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP																																									
DigiD;	SAML voor digid machtigen, SAML v2.0 standaard, PKI-overheidstandaard	Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP (zowel basis, midden en hoog)																																									
eHerkenning;	4 betrouwbaarheidsniveaus, PKIO-certificaat (server) en SSL-certificaat	Kunnen aanbieden in webformulieren en PIP (zowel eh2 + eh2+ minimaal)																																									
Online betaalomgeving (Ingenico ePayments)		Betalingen tijdens aanvraag in webformulier kunnen doen.																																									
Microsoft 365		Kunnen opslaan en bewerken van alle mogelijke bestandsformaten in M365 met bijhouden van wijzigingen.																																									
Microsoft Exchange		Uitlezen mailbox en een add-in functionaliteit met opslaan mogelijkheid in de Oplossing.																																									
iBabs	Zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's	Het kunnen ophalen van documenten uit de Oplossing tbv vergaderingen en het kunnen terugsturen van definitieve getekende																																									

			besluiten en bijlagen en de besluitenlijst.
	Notubiz	Zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's	Het kunnen ophalen van documenten uit de Oplossing tbv vergaderingen en het kunnen terugsturen van definitieve getekende besluiten en bijlagen en de besluitenlijst.
	Scanvoorziening Kofax	Kofax API-koppeling	Directe api koppeling om analoge documenten automatische na scan aan zaak toe te voegen en nieuwe zaak aan te kunnen maken. (met slimme herkenning)
	Zaaktypecatalogus I-navigator (VIND/SdU)		Exporteren/ Importeren van xml import 1.2 en 1.5
	Validsign- digitale handtekening voorziening	API	Digitale handtekening kunnen zetten/verzoek kunnen versturen, ook buiten de organisatie, met behulp van de validsign software en de getekende versie als nieuw document in de zaak automatisch erbij krijgen.
	Microsoft Azure (ADFS en Active directory)		Koppeling met Azure AD en single sign on zodat inloggen buiten werkomgeving mogelijk is.
	eDepot de Ree	Export in XML in sidecarstructuur o.b.v. TopX/MDTO	Geautomatiseerde exportmogelijkheden
	Avoi Manager	Zaak- en documentservices 1.2 of de ZGW API's	Documenten opslaan in de Oplossing en kunnen vernietigen op basis van de bewaartermijnen.
	Anonimizer	Via API vanuit de leverancier van Anonimizer	Documenten in bulk kunnen anonimiseren en de geanonimiseerde versie automatisch toevoegen als nieuw document aan de zaak.
W17	De gemeente De Ronde Venen staat achter het gedachtengoed (zoals geformuleerd door de VNG) van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de gemeente De Ronde Venen de ontwikkelingen in de markt volgen en langzaam groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. Geef hierbij een concreet groeipad voor de komende jaren. B. Beschrijf de mogelijkheid om de zaak- en documentregistratiecomponent te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen. C. Beschrijf of u al voorbeelden heeft van gerealiseerde integraties op basis van API's / Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API of vergelijkbaar.		

1.3. Implementatie

1.3.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E70	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E71	De Opdrachtnemer leidt trainers (t.b.v. gebruikers) en beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
E72	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).
E73	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de gemeente De Ronde Venen een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
W18	Gemeente De Ronde Venen ziet de implementatie als cruciaal onderdeel van het slagen van het succes van de Oplossing. We vinden het belangrijk dat trainingen en instructies aansluiten op hoe medewerkers vanuit hun rol werken met de Oplossing. Doordat mensen op verschillende manieren leren willen we informatie via verschillende methoden aanbieden zowel digitaal als fysiek op ons kantoor. Gemeente De Ronde Venen hecht veel waarde aan een kwalitatief goede implementatie, waarin planning met mijlpalen, te leveren benodigde documentatie en handleidingen (in Nederlandse taal), risicoanalyse, gevraagde capaciteit vanuit de Opdrachtgever (zowel technische als functionele ondersteuning bij implementaties), geleverde capaciteit van de Opdrachtnemer voor support en nazorg (projectleider, consultant en voldoende mankracht om de planning te realiseren) zijn opgenomen. De rollen zijn op hoofdlijnen; - Applicatiebeheerder - Informatiebeheerder/recordmanager - Key-users - Bestuursondersteuner - Gebruiker De Ronde Venen heeft 350 gebruikers, waarvan 10 informatiebeheerders en 3 functioneel applicatiebeheerder, 10 key-users en 5 bestuursondersteuners. A. Beschrijf hoe de opdrachtnemer op hoofdlijnen de implementatie aanpakt. B. Beschrijf de beschikbare trainingen voor de Oplossing voor bovenstaande groepen. Geef per rol aan: - de duur (aantal dagen of sessies); - beschrijving van de inhoud van de training; - maximum aantal deelnemers per training; - het behaalde niveau na de training. C. Geef per rol welke handleidingen beschikbaar zijn en in welk format (video, PDF, wiki's, e-learning) en de mogelijkheid om de handleidingen toe te spitsen op de specifieke situatie van De Ronde Venen. D. Beschrijf op welke wijze gebruikers worden ondersteund binnen de Oplossing indien zij hulp nodig hebben (helpfuncties, enz.).

1.3.2. Beheer en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E74	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.
E75	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.
W19	De gemeente De Ronde Venen kiest voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. Geef daarbij aan welke beperkingen er eventueel zijn, denk bijvoorbeeld aan een maximum aantal gebruikersrollen of aantal gebruikers in een profiel. B. Het beheren van gebruikers en hun rechten moet eenvoudig kunnen. We zijn daarom benieuwd naar hoe de Oplossing omgaat met het wijzigen van namen van rollen of gebruikers, naar het wijzigen van gegevens in bulk, zoals alle zaken van een uit dienst gebruiker overzetten naar een collega en overige bulkacties. C. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. D. Beschrijf daarbij ook de werking van de Azure Active Directory in combinatie met de Oplossing.
W20	Gemeente de Ronde Venen vindt het belangrijk dat de Opdrachtgever als samenwerkingspartner betrokken wordt bij het (door)ontwikkelen van de Oplossing door de Opdrachtnemer. In gesprek gezamenlijk tot overeenkomsten komen over het doorvoeren van functionele wensen en afspraken over dienstverlening, zoals servicewindows, hoort hier volgens de gemeente zeker bij. A. Geef aan hoe de Opdrachtgever betrokken wordt bij het verbeteren van de Oplossing (zoals updates) en testen van de nieuwe functionaliteiten. B. Geef aan welke procedure er is voor het doorvoeren van wensen vanuit de Opdrachtgever. C. Geef aan of er standaard servicewindows gehanteerd worden door de Opdrachtgever en welke mogelijkheden er zijn om deze in overleg ruimer te stellen.

1.3.3. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving																																		
E76	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																																		
E77	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.																																		
E78	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers/ beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</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> Wanneer de opdrachtnemer wel/niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een bonus/malus regeling in werking. Wanneer er in een volledig jaar geen categorie 1 of 2 verstoring optreedt ontvangt de Opdrachtnemer een eenmalig bedrag gelijk aan 50% respectievelijk 25% van de maandelijkse kosten als extra bonus. De verrekening van de bonus vindt plaats aan de start van het nieuwe jaar. Voor de boete ziet het er als volgt uit: <table><tr><th>Categorie</th><th>Aantal</th><th>Boete</th></tr><tr><td>1</td><td>Twee of meer per maand</td><td>50% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>2</td><td>Twee of meer per maand</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers/ beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week	Categorie	Aantal	Boete	1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten	2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten
Categorie	Omschrijving																																		
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																																		
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																																		
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																																		
4	Gebruikers/ beheerdersvraag.																																		
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																																	
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																																	
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																																	
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																																	
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																																	
Categorie	Aantal	Boete																																	
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten																																	
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten																																	

E79	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 releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren 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 bedrijf kritische processen.
-----	--

KBenP

Digitale Overheid