

Programma van Eisen en Wensen zaaksysteem gemeente Berg en Dal

1. Functionele specificaties

Wens	Eis	Omschrijving	# Punten
------	-----	--------------	----------

Algemeen

W1		De oplossing van de inschrijver ondersteunt ons om onze visie op zaakgericht werken te verwezenlijken. Licht toe hoe de oplossing ons helpt bij het verwezenlijken van de visie zaakgericht werken van Opdrachtgever. Licht tevens toe op welke termijn welke stappen uit de roadmap van deze visie in de planning van de doorontwikkeling van de oplossing opgenomen zijn.	130 p.
W2		Voor de Woo-index moet de opdrachtgever een Woo-portaal inrichten en alle relevante documenten en informatie via dat Woo-portaal doorzoekbaar/vindbaar maken en ook daadwerkelijk raadpleegbaar aanbieden. Op welke wijze kan de oplossing de Opdrachtgever ondersteunen bij het voldoen aan de verschillende tranches van de Wet open overheid (Woo). De Opdrachtgever denkt dat een combinatie van het zaaksysteem en een publicatie-omgeving invulling kan geven aan een lokaal Woo-portaal. Licht toe op welke wijze de oplossing hier de Opdrachtgever hierin kan ondersteunen.	70 p.
W3		Licht toe op welke wijze de oplossing de Opdrachtgever ondersteunt in het voldoen aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).	70 p.
W4		De oplossing is ontworpen met een focus op gebruiksvriendelijkheid, wat bijdraagt aan een verhoogde adoptie en effectiever gebruik. Belangrijke kenmerken die hieraan bijdragen zijn onder meer het gebruiksgemak, een intuïtieve interface, efficiënte workflows die het aantal benodigde handelingen minimaliseren, en een heldere lay-out. Gebruikers hebben de mogelijkheid om de interface aan te passen aan hun persoonlijke voorkeuren, inclusief het aanpassen van de indeling van schermen en het toepassen van geavanceerde zoek-, sorteer- en filterfuncties voor een gestroomlijnde ervaring. Licht toe hoe wordt ingezet op optimale gebruiksvriendelijkheid en de manier waarop de oplossing zich onderscheidt in termen van gebruiksgemak.	150 p.
W5		De Opdrachtgever onderschrijft de informatiekundige visie en meerjarige transitie-aanpak van Common Ground. Nieuwe koppelingen voor gegevensuitwisseling t.b.v. zaakinformatie worden daarom bij voorkeur met ZGW-API's gelegd. Ook het ophalen van gegevens ophalen bij de landelijke voorziening (programma Haal Centraal). Licht toe in hoeverre de oplossing hier reeds in voorziet, of op welke termijn de oplossing hierin kan voorzien en ga hier in op de vier componenten zoals die benoemd zijn in hoofdstuk 4 van de bijlage Visie op zaakgericht werken.	60 p.

W6		De Opdrachtgever beoogt de Oplossing in te zetten als instrument voor het monitoren en verbeteren van de voortgang en kwaliteit van werkprocessen. Dit omvat het verkrijgen van management- en beheer informatie voor het aansturen van lopende zaken, het verbeteren van de levering van producten en diensten, en het genereren van documentvernietigingslijsten. De benodigde rapportages kunnen naar gangbare software zoals Microsoft Excel, Word of anders geëxporteerd worden, wat het mogelijk maakt om op een gebruiksvriendelijke manier en zonder technische voorkennis "eigen" rapportages te creëren, waardoor inzicht wordt verkregen in de kwaliteit van de dienstverlening. Licht toe in hoeverre en op welke wijze de Oplossing hierin voorziet. Vermeld onder meer de standaard meegeleverde rapportages en ga in op het zelf kunnen samenstellen van rapportages.	100 p.
----	--	--	--------

Beheren van zaaktypen

	E1	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.	n.v.t.
	E2	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet te definiëren: <ul style="list-style-type: none"> • Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • Welke checklistitems doorlopen moeten worden. • 	n.v.t.
	E3	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen 2c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren	n.v.t.
	E4	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaaktypen 'buiten gebruik' te stellen en eventueel later weer 'in gebruik' te nemen.	n.v.t.
	E5	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in bulkwijzigingen aan te passen bij de wijziging in een zaaktype.	n.v.t.
	E6	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, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren	n.v.t.
	E7	Van elk zaaktype kunnen minimaal de gegevens beheerd worden zoals gespecificeerd in, en conform de structuur en metagegevens van, de in-gebruik zijnde versie van het ImZTC van VNG Realisatie en bij voorkeur de 2.2-versie van het ImZTC. De oplossing functioneert conform de specificaties van het ImZTC.	n.v.t.

W7		<p>De gemeente Berg en Dal ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijv. webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. Dit is mogelijk zonder koppeling met externe tools zoals i-Navigator.</p> <p>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 cosing, business rules, etc.) C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen integraal geconfigureerd kunnen worden. D. Beschrijf hoe een zaaktype gewijzigd kan worden en hoe deze wijzigingen impact hebben op lopende en afgehandelde zaken.</p>	130 p.
----	--	---	--------

Registreren van zaken

	E8	De oplossing waarborgt het organisatie breed gebruiken van unieke zaak aanduidingen ('zaaknummers'), ongeacht of een zaak beheerd wordt met de oplossing van inschrijver dan wel met een andere applicatie. Het format moet geconfigureerd kunnen worden.	n.v.t.
	E9	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.	n.v.t.
	E10	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd, waarna de behandelaar aan de zaak een nieuw zaaktype kan toewijzen of kan weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.	n.v.t.
	E11	De Oplossing biedt de mogelijkheid om aangemaakte zaken, die al in behandeling zijn, te controleren op juiste selectie van zaaktype en de optie om een ander zaaktype te selecteren voor de betreffende zaak. Alle aan de bestaande zaak gerelateerde informatie wordt daarmee naar het nieuwe zaaktype overgenomen. Deze functionaliteit is alleen beschikbaar voor de DIV gebruiker.	n.v.t.
	E12	Binnen de Oplossing wordt bij opslag van e-mail het e-mailbericht en de bijlage(n) gescheiden opgeslagen als aparte bestanden. Daarbij wordt de structuur en opmaak van het e-mailbericht inclusief metadata, afbeeldingen en opmaak behouden.	n.v.t.

E13	Bij het registreren van een zaak kan de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd door het selecteren / invoeren van een (BAG-)adres en/of door te 'prikken' op een kaart. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.	n.v.t.
E14	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.	n.v.t.
E15	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gescande stukken vanuit een scanoplossing op te nemen en te voorzien van metadata.	n.v.t.

Zaakbeheer

E16	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.	n.v.t.
E17	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker in te stellen dat er een notificatie plaatsvindt buiten de Oplossing bij de registratie van een nieuwe zaak.	n.v.t.
E18	De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie (zoals aanvrager, inhoudsomschrijving, startdatum, status, behandelaar, locatie) over zaken aan de medewerker.	n.v.t.
E19	In de werkvoorraad is het mogelijk om te sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.	n.v.t.
E20	De Oplossing signaleert de behandelaar bij wijzigingen op de zaak die door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd. Tenminste bij het toevoegen van een nieuw document of e-mail en het afronden van een deelzaak.	n.v.t.
E21	In de Oplossing is het mogelijk door de gebruiker zelf in te stellen dat er een signalering via e-mail plaatsvindt bij de toekenning van een nieuwe zaak en/of wijziging op een bestaande zaak. Deze signalering is niet van toepassing op activiteiten bij archivering.	n.v.t.

	E22	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in een zogenaamde 'wachtstand' te plaatsen waarin tijdelijk geen behandelactiviteiten nodig zijn. Bij beëindiging van de 'wachtstand'-periode of wijziging van de zaak worden deze middels signalering weer kenbaar gemaakt in de werkvoorraad.	n.v.t.
	E23	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, bij onderlinge vervanging, inzicht te hebben in de werkvoorraad van andere collega's/ teamleden.	n.v.t.
	E24	Snel en eenvoudig kan de gewenste informatie gezocht en ingezien worden die is vastgelegd over zaken en gerelateerde documenten, zowel van zaken die met de oplossing van inschrijver beheerd worden als zaken die met andere (m.b.v. daartoe geëigende services gekoppelde) applicaties beheerd worden. Naast zoeken op gegevens van zaken en documenten (en op de inhoud van documenten) kan tevens gezocht worden op gerelateerde basisgegevens.	n.v.t.
	E25	Gegevens over zaken en daaraan gerelateerde documenten (alsmede die documenten zelf), zowel zaken die met de oplossing van inschrijver beheerd worden als zaken die met andere (gekoppelde) applicaties beheerd worden, kunnen naar andere applicaties dan de oplossing van inschrijver digitaal ontsloten worden m.b.v. daartoe geëigende services.	n.v.t.

Dienstverlening naar inwoners en organisaties

	E26	De Oplossing beschikt over een portaalfunctie welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.	n.v.t.
	E27	De Oplossing beschikt over een portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.	n.v.t.

W8	<p>De gemeente Berg en Dal ziet het portaal als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen. Het portaal geeft een notificatie bij een wijziging aan zowel de inwoner/organisatie als zaakbehandelaar. Daarnaast is het mogelijk om gegevens te muteren (e-mail en telefoonnummer), aanvragen te wijzigen of intrekken, herhaalaanvragen te starten en mogelijkheid tot communiceren met de aanvrager.</p> <p>Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de portaalfunctie. Ga hierbij specifiek in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Het inzien van statussen en documenten B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak C. De mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of intrekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager. D. De relatie met MijnOverheid E. De (toekomstige) relatie met de Omnichannel kanaalstrategie / Mijn Services dienstverlening (zie bijlage 2.1, visie zaakgericht werken) 	70 p.
----	---	-------

Behandelen van zaken

	E28	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één of groep toegankelijk is.	n.v.t.
	E29	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.	n.v.t.
	E30	<p>De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het resultaat van de zaak is vastgelegd, met een van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; • En de bij het gekozen resultaattype behorende verplichte controlevragen zijn 'afgevinkt'; • En de verplichte documenttypen zijn toegevoegd; • En het verplichte besluit is toegevoegd. • 	n.v.t.
	E31	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken door een gebruiker te relateren. Zowel vanuit de hoofdzaak als vanuit deel-/subzaak, waarbij in beide zaken deze relatie(soort) zichtbaar is.	n.v.t.
	E32	De Oplossing biedt de mogelijkheid om korte informatieve notities toe te voegen aan een zaak.	n.v.t.

	E33	De Oplossing biedt de mogelijkheid om taken in een zaak uit te zetten naar 1 of meerdere andere gebruikers.	n.v.t.
	E34	De Oplossing biedt de mogelijkheid om ontvangstbevestigingen en afhandelberichten geautomatiseerd te versturen.	n.v.t.
	E35	In de Oplossing is het mogelijk om in te stellen dat op documentniveau een taakspecifieke applicatie (zoals iBurgerzaken) de 'vertrouwelijkheid' levert of dat het zaakstelsel de vertrouwelijkheid bepaald.	n.v.t.
	E36	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak over te dragen aan een andere procesuitvoerder.	n.v.t.
	E37	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het zaaktype te wijzigen voor dat het behandelproces.	n.v.t.
	E38	De procesuitvoerder heeft goed inzicht in onderhanden zaken. Eveneens is er inzicht in de werkvoorraad van een team d.w.z. van zaken bij verschillende behandelaren. De procesuitvoerder kan tijdig actie ondernemen in de zaak door het ontvangen van notificaties dat er wijzigingen aangebracht zijn in de zaakinformatie of dat er actie van hem of haar verwacht wordt. Werkvoorraden kunnen ingericht worden op persoons-, teams of rolniveau.	n.v.t.
	E39	De procesuitvoerder of behandelaar van een zaak wordt optimaal ondersteund (door ter zake doende functionaliteit) om zijn of haar zaken efficiënt te kunnen behandelen, al dan niet in samenwerking met collega's. Het van toepassing zijnde zaaktype stuurt de behandeling, waar nodig kan daarvan afgeweken worden.	n.v.t.
W9		De opdrachtgever wenst dat het initiëren en registreren van zaken op een gebruiksvriendelijke manier kan plaatsvinden, rekening houdend met het relevante zaaktype. Dit proces moet mogelijk zijn ongeacht of het startpunt een digitaal document is, zoals een gescand poststuk, een e-mail waarbij bijlagen afzonderlijk kunnen worden opgeslagen, een ingevuld webformulier, of een melding van een toegevoegd document in het Document Management Systeem (DMS). De Oplossing maakt effectief gebruik van de in deze documenten aanwezige gegevens, evenals van de beschikbare basis- en kerngegevens, om de zaak efficiënt te starten en te registreren. Beschrijf de (on) mogelijkheden van de Oplossing.	130 p.
W10		De wens van de Opdrachtgever is vanuit de zaak e-mails en documenten te generen, te verzenden, af te drukken en die vast te leggen. Hierbij zoveel mogelijk gebruik te maken van alle in de zaak vastgelegde gegevens/kenmerken en voor documenten van de documentcreatiETOOL Xential. Licht toe op welke wijze de oplossing voorziet in het efficiënt omgaan met het creëren van documenten en e-mails gedurende het behandelen van zaken.	110 p.

Beheren van Documenten

	E40	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 2 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).	n.v.t.
	E41	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.	n.v.t.
	E42	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (realtime 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).	n.v.t.
	E43	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit een document, image, e.d. van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.	n.v.t.
	E44	De Oplossing beschikt over handtekeningfunctionaliteit of kan koppelen met de gangbare digitaal handtekening tools om documenten te ondertekenen.	n.v.t.
	E45	De Oplossing beschikt over anonimiseerfunctionaliteit of kan koppelen met de gangbare anonimiseertools tools om documenten te anonimiseren.	n.v.t.
W11		<p>De Opdrachtgever erkent het voortdurende proces van het creëren en ontvangen van documenten buiten de Oplossing. Om de integriteit van dossiers te waarborgen en de belasting voor de behandelaar te minimaliseren, streeft de gemeente ernaar het toevoegen, lezen, bewerken en verwijderen van bestanden zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.</p> <p>Beschrijf hoe een of meerdere bestanden direct toe te voegen zijn vanuit onderstaande functionaliteiten aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak, geef aan of dit met behoud van de originele opmaak is en hoe eventuele kenmerken in de zaak terecht komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 365 functionaliteiten; • Microsoft Teams; • Microsoft Outlook (e-mail incl. bijlagen); • OneDrive of lokale netwerkschijf; • Opslag vanuit mobiele apparaten; • Een sjabloongenerator; • Oplossing voor digitale handtekening; • Webformulieren • Oplossing voor anonimiseren. 	100 p.

Archiefbeheer

E46	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen. Vernietigingslijsten moeten flexibel in te richten zijn, bijvoorbeeld per team, per zaaktype en kenmerken zoals vermelding van grondslag, bewaartermijn, vernietigingsjaar, resultaattype. enz. en vernietigingsgrondslag bevatten.	n.v.t.
E47	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit) en attendeert daarop indien nodig.	n.v.t.
E48	Afgehandelde zaken worden automatisch, volgens 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.	n.v.t.
E49	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (PDF-A) gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.	n.v.t.
E50	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) of extensible mark-up language.	n.v.t.
E51	Een verzameling van dossiers, een dossier of een gedeelte van een dossier kan volledig, met metagegevens en bestanden, geëxporteerd worden in een landelijk formaat, bijvoorbeeld voor de overdracht naar een e-Depot, of voor de migratie naar een ander RMA. Deze exportfunctie is ook na beëindiging van de gebruiks- en licentieperiode van de oplossing beschikbaar gedurende ten tijde van die beëindiging overeen te komen afspraken over periode en eventuele vergoeding.	n.v.t.
E52	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.	n.v.t.
E53	Met de Oplossing is het mogelijk om collectief metadata te veranderen, bijvoorbeeld de vernietigingsgrondslagen collectief te wijzigen of bewaartermijnen aan te passen.	n.v.t.

	E54	De inhoud en de metagegevens van een gearchiveerd document of dossier kunnen alleen gewijzigd worden door daartoe geautoriseerde medewerkers. Wijziging van een dergelijk dossier houdt onder meer in het toevoegen van documenten daaraan. Wijziging van een dergelijk dossier of document kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de vernietigingsdatum of het archiefregime (vanwege bijvoorbeeld 'hotspots').	n.v.t.
	E55	Verwijdering van een gearchiveerd (gesloten of bevroren) document of dossier is niet eerder mogelijk dan de van toepassing zijnde vernietigingsdatum (met uitzondering van correcties door een daartoe geautoriseerde medewerker). Bij verwijdering of verplaatsing van een dergelijk dossier wordt de medewerker gewezen op de consequenties alvorens de bewerking door te voeren.	n.v.t.
	E56	Documenten die horen bij een te archiveren zaak worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archiefbestand (PDF-A) gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.	n.v.t.
	E57	Er kan een controlestep aan het archief toegekend worden in de workflow, zonder de zaak open te hoeven houden.	n.v.t.
W12		<p>De oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om op efficiënte wijze de duurzame toegankelijkheid en tijdige vernietiging van informatie, zowel documenten als andersoortige informatieobjecten, te waarborgen volgens wet- en regelgeving en de Gemeentelijke Selectielijst.</p> <p>Licht toe wat de visie hierop is en op welke wijze de oplossing hierin voorziet. Ga onder meer in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het omgaan met informatieobjecten in de 'dynamische fase' versus de 'archieffase'; - de inhoud van een informatieobject versus de metadata daarvan; - wijzigen van bepaalde metadata van groepen van informatieobjecten; - een document als onderdeel van meer dan één (zaak)dossier; - het toepassen van de Gemeentelijke Selectielijst en geautomatiseerde berekening van de vernietigingsdatum (plus de mogelijkheid hierop af te wijken indien geautoriseerd); - zaakdossiers versus andersoortige dossiers (projectdossier, personeelsdossier e.d.); - toegankelijkheid van informatieobjecten; - niet-wijzigbare en toekomstvast bestandsformaten; - waarborgen van de integriteit van informatieobjecten; - het beheer van tijdige vernietiging; - overbrenging naar een regionaal e-Depot. - Hoe de verantwoording voor vernietiging geborgd is. - Hoe back-up en herstel geregeld is van vernietigde dossiers. 	140 p.

2. Technische specificaties

Wens	Eis	Omschrijving	# Punten
------	-----	--------------	----------

Technische configuratie

	E58	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Hieronder verstaat de Opdrachtgever een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de leverancier (Opdrachtnemer) uitgevoerd wordt.	n.v.t.
	E59	De aangeboden oplossing werkt zonder beperkingen binnen de virtualisatie-omgeving Citrix Xenapp 1912 LTSR CU5 of hoger op Windows 2019 en Citrix Xendesktop 1912 LTSR CU5 of hoger met Windows 10.	n.v.t.
	E60	De Oplossing beschikt over een authenticatiemechanisme op basis van Azure Active Directory. Hierbij wordt gebruik gemaakt beproefde standaarden voor federatie/Single Sign On, zoals SAML of OpenID. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. De oplossing moet binnen en buiten Citrix beschikbaar zijn.	n.v.t.
	E61	Voor de Oplossing wordt een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Deze omgevingen zijn technisch en functioneel identiek aan elkaar. De functionele configuratie kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer door Functioneel Beheer als 'configuratie-pakket' vanuit de beheeromgeving zonder additionele kennis van de ene naar de andere omgeving gebracht worden en is per direct beschikbaar. Indien de acceptatieomgeving niet geschikt en/of niet beschikbaar is vanwege inrichting tijdens implementatie voor het verzorgen van de opleidingen, dient de leverancier een (tijdelijke) representatieve opleidingsomgeving zonder meerkosten te leveren.	n.v.t.
	E62	De Oplossing ondersteunt responsive en adaptive design. De webbased userinterface van de Oplossing, inclusief het portaal en webformulieren, schaaft mee met de afmetingen van een scherm (responsive) en device (adaptive), zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.	n.v.t.
	E63	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface voor de eindgebruikers van de Oplossing, die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Enterprise versies van: Microsoft Edge, Google Chrome, zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).	n.v.t.
	E64	De verwerking van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.	n.v.t.

E65	Indien nodig zal de leverancier de ZGW API's toepassen waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt.	n.v.t.
E66	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.	n.v.t.
E67	De opslag van de Oplossing, o.a. content, metadata en persoonsgegevens vindt versleuteld en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.	n.v.t.
E68	De Oplossing beschikt over een v compliant 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) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).	n.v.t.
E69	De Oplossing wordt opgeleverd met actuele, relevante documentatie ten behoeve van gebruikers en functioneel beheerders.	n.v.t.
E70	De Oplossing ondersteunt het automatisch verbreken van de sessie bij een ingestelde maximale gebruikerssessietijd.	n.v.t.
E71	De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de security standaard wordt beschouwd.	n.v.t.
E72	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.	n.v.t.
E73	Het gebruik van plug-ins is toegestaan als het een generieke plug-in betreft die in alle eerder genoemde webbrowsers en versies functioneert en waarbij de installatie- en configuratieprocedure voor alle webbrowsers gelijk is. Specifieke instellingen en/of installaties per browser of browserversie zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer stelt een beschrijving van de doelstelling en werkwijze van de plug-ins beschikbaar aan Opdrachtgever.	n.v.t.
E74	Buiten eventueel benodigde plug-ins zijn er voor het functioneren van de Oplossing op het client device geen verdere instellingen/installaties benodigd.	n.v.t.
E75	De Oplossing biedt mogelijkheden voor leesacties op de productiedatabase (met inachtneming van autorisaties) ten behoeve van 3rd party BI-toepassingen. Opdrachtgever kan zelfstandig met een 3rd party BI Oplossing query's uitvoeren op productiedatabase.	n.v.t.
E76	Inschrijver biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om gegevens opgeslagen in de SaaS-database te exporteren en zorgt voor benodigde documentatie, zodat zij in staat is om op basis van deze documentatie te allen tijde de gegevens te exporteren.	n.v.t.

E77	De inschrijver verstrekt per zaak een unieke URL, die via dezelfde API('s) ontsloten wordt. Hiermee kunnen BI-oplossingen worden gevuld.	n.v.t.
E78	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE.	n.v.t.
E79	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor ongeveer 200 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: Het starten van een nieuwe zaak. Het accepteren van een zaak. Het zetten van een nieuwe status. Het bepalen van het resultaat. Het weergeven van een document. Het afronden van een zaak. Het tonen van zoekresultaten. Het tonen van de werkvoorraad. Het tonen van een zaak. Het aanmaken van een contactmoment.	n.v.t.
E80	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 8 uur kan bedragen.	n.v.t.
E81	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.	n.v.t.

Privacy en beveiliging

	E82	De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving.	n.v.t.
	E83	De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. De opdrachtgever verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.	n.v.t.
	E84	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; 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 op 10 jaar. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.	n.v.t.
	E85	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de Oplossing inregelbaar door Opdrachtgever.	n.v.t.
	E86	De Oplossing levert in het kader van ENSIA inzicht in de verdeling van lees- en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van een autorisatiematrix die aangeeft hoe gebruikers binnen de Oplossing verdeeld zijn naar groepen en wat deze gebruikersgroepen wel en niet mogen binnen de Oplossing en een kwartaalrapportage.	n.v.t.
	E87	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).	n.v.t.
	E88	De Opdrachtnemer conformeert zich met de Oplossing aan de AVG/The EU General Data Protection Regulation (GDPR).	n.v.t.
	E89	De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks kosteloos een ISAE 3000 / SOC2 type II verklaring om de interne beheersing van informatiebeveiliging voor de Oplossing aan te tonen. (BIO 15.2.1.1).	n.v.t.

E90	De Opdrachtnemer controleert tenminste jaarlijks de Oplossing incl. de onderliggende hostingomgeving op de aanwezigheid van kwetsbaarheden en beveiligingsrisico's door het uitvoeren van een technische kwetsbaarheidsanalyse en/of penetratietest. Hierbij wordt minimaal getest op de OWASP Top-10. De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een samenvatting van de resultaten en gemaakte keuzes over het oplossen van bevindingen. (BBN2 BIO 18.2.3.1).	n.v.t.
E91	De Oplossing hanteert de Privacy-by-Design en Privacy-by-Default principes uit de AVG.	n.v.t.
E92	Opdrachtnemer zorgt voor tijdig installeren van patches voor kwetsbaarheden, houdt daarbij rekening met het risiconiveau en neemt zo nodig tijdelijke maatregelen wanneer voor een beveiligingsrisico geen update beschikbaar is. (BIO 12.6.1.1).	n.v.t.
E93	Personeel van Opdrachtnemer heeft alleen toegang tot content, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens in de Oplossing na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer treft maatregelen om dit te kunnen borgen. Indien dit niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer te beschrijven hoe Opdrachtgever kan beoordelen dat door Opdrachtnemer geen oneigenlijk gebruik is gemaakt van toegang. (BBN2 BIO 15.1.1.2).	n.v.t.
E94	Opdrachtnemer maakt haar keten van toeleveranciers bekend en is transparant over de maatregelen die zij genomen heeft om de aan haar opgelegde eisen ook door te vertalen naar haar toeleveranciers. (BIO 15.1.3.1).	n.v.t.
E95	Opdrachtnemer monitort zelf de beschikbaarheid van de Oplossing en informeert actief de Opdrachtgever indien (delen van) de Oplossing uitvalt.	n.v.t.
E96	De Opdrachtnemer kan, op verzoek, een beveiligingsreview en compliance-documentatie van de hosting van de Oplossing aanleveren.	n.v.t.
E97	De Opdrachtgever heeft het recht om audits of DPIA uit te voeren of te laten uitvoeren over alle afspraken. Een audit is niet nodig indien de leverancier door middel van certificering kan aantonen dat de betrouwbaarheid van de dienst geborgd is.	n.v.t.
E98	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de Opdrachtgever.	n.v.t.

	E99	Servers waarop content (informatie) en persoonsgegevens worden opgeslagen zijn niet rechtstreeks benaderbaar vanaf een niet vertrouwd netwerk (zoals internet), maar alleen via tussenkomst van een applicatieserver (BIO 13.1.3).	n.v.t.
	E100	Het is mogelijk om logregels direct te versturen naar een door Opdrachtnemer aangewezen systeem waar ze verzameld en geanalyseerd kunnen worden (log collector, SIEM) (BIO12.4.1.3; BBN2).	n.v.t.
	E101	Binnen een instelbare periode is het ongewijzigd beschikbaar blijven van loginformatie gewaarborgd. Na deze periode wordt loginformatie conform archiefwet en -regelgeving vernietigd (BIO 12.4.2.2).	n.v.t.
	E102	De functioneel beheerder kan bovengenoemde logging zelfstandig raadplegen.	n.v.t.
W13		De opdrachtgever hecht aan de eisen van 'privacy by design' en 'privacy by default', omschrijf op welke wijze De Oplossing invulling geeft aan deze principes.	80 p.

Systemintegratie

	E103	<p>Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden/richtlijnen gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afsprakenstelsel eHerkenning - Koppelvlak DV-HM 1.9 • API Haal Centraal • API JSON • API REST/SOAP • ZDS-API • DigiD SAML 2.0 • Documentcreatieservices 1.1 (StUF-DCR), inclusief de in de standaard opgenomen opties • HTTPS en HSTS • AES-256 of vergelijkbaar • imZTC 2.1 • IPv6 en IPv4 • MijnOverheid Berichtenbox koppelvlak 1.8 • MijnOverheid Lopende zaken koppelvlak 1.2 • OAUTH 2.0 • ODF / ODF 1.2 • PDF (NEN-ISO) / PDF/A-1b (NEN-ISO 19005-1:2005 en) / PDF/A-2 (ISO 19005-2) • RGBZ 1.0 en 2.0 • RSGB 2.01 • StUF BG 3.10 • StUF ZKN 3.10 • StUF ZTC 3.10 • TLS 1.2 of TLS 1.3 • TMLO 1.1 • ToPX 2.3 (MDTO) • Zaak- en documentservices 1.1, 1,2 of 2.0 	n.v.t.
	E104	<p>Wanneer een gebruikte basisregistratie (HR, BRP en/of BAG) ontsloten wordt door de HaalCentraal API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in haar applicatie op te halen in plaats van kopieën op te slaan.</p>	n.v.t.
	E105	<p>Webformulieren kunnen automatisch een nieuwe zaak starten, met het juiste zaaktype en met het overnemen van ingevulde velden in het webformulier.</p>	n.v.t.

E106

In bijlage Zaakgericht werken schets de Opdrachtgever haar visie op common ground en de ontwikkelingen binnen de gemeente. Het applicatielandschap ontwikkelt zich op termijn hierna toe. De gemeente realiseert zich dat bij koppelingen/integraties twee partijen nodig zijn die zich hieraan conformeren. Niet iedereen is even ver in de ontwikkeling van functionaliteiten voor common ground.

De gemeente wil bij haar integratie toch uitgaan van de ZDS 2.0 API's. Maar hierbij het 'pas toe of leg uit' principe toe te passen. De volgende integraties en koppelingen zijn onderdeel van de Oplossing:

Applicatie	Leverancier
iBurgerzaken	PinkRocade
X-Works	BlinQt
Allegro	Kre'dit, schuldhulpverlening
Xential	sjablonengenerator
ValidSign	digitale handtekening
eAnonimiseren	eData
MijnOverheid berichtenbox	Logius
Microsoft 365	Microsoft
iBabs	IBabs
HaalCentraal (BRP, BAG en HR)	RVIG
ESB Layer 7	IRvN
Zivver	Zivver
Postex	Postex
MOOR	Visma Roxit

In bijlage Koppelingen wordt de opdrachtnemer gevraagd per koppeling aan te geven of deze met de ZDS-api mogelijk is, zo niet of er via een andere methode wel kan worden gekoppeld. Welk methode is dit dan. Koppelingen worden werkend opgeleverd vóór de datum van livegang. De prijs per koppeling wordt opgenomen in het prijzenblad (bijlage 5). De opdrachtgever gaat ervanuit dat de levering van de ZDS 2.0 api op termijn met gesloten beurs plaatsvindt, eventuele meerkosten voor de implementatie worden planmatig op basis van de genoemde tarieven in het prijzenblad gerealiseerd.

n.v.t.

W14	<p>De volgende koppeling zijn mogelijk in de toekomst gewenst. Ook hier realiseert de Opdrachtgever zich dat bij koppelingen/integraties twee partijen nodig zijn die zich hieraan conformeren, maar wil zij ook uitgaan van de ZDS API's.</p> <table border="1" data-bbox="409 268 1886 753"> <thead> <tr> <th data-bbox="409 268 1704 320">Applicatie</th> <th data-bbox="1704 268 1886 320">Leverancier</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="409 320 1704 373">AFAS (Personeelssysteem)</td> <td data-bbox="1704 320 1886 373">AFAS</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 373 1704 426">Civision Middelen (financieel systeem, wordt opnieuw aanbesteed)</td> <td data-bbox="1704 373 1886 426">PinkRocade</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 426 1704 478">Kaartviewer (Geonovation) voor het tonen van zaakgegevens op een kaartlaag</td> <td data-bbox="1704 426 1886 478">Geonovation</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 478 1704 553">Generieke MijnServices (MijnZaken, MijnTaken, MijnBerichten, MijnContactmomenten, MijnProfiel) zoals die momenteel in ontwikkeling zijn bij VNG.</td> <td data-bbox="1704 478 1886 553">VNG</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 553 1704 606">MijnOverheid Lopende Zaken</td> <td data-bbox="1704 553 1886 606">Logius</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 606 1704 659">Publicatiemodule t.b.v. de Woo</td> <td data-bbox="1704 606 1886 659">ntb</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 659 1704 711">PIP</td> <td data-bbox="1704 659 1886 711">ntb</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 711 1704 753">KCS</td> <td data-bbox="1704 711 1886 753">ntb</td> </tr> </tbody> </table> <p>In bijlage Koppelingen, onder koppelingen optioneel, wordt de opdrachtnemer gevraagd per koppeling aan te geven of deze met de ZDS-api mogelijk is, zo niet of er via een andere methode wel kan worden gekoppeld. Welk methode is dit dan. De prijs per koppeling wordt opgenomen in het prijzenblad (bijlage 5).</p>	Applicatie	Leverancier	AFAS (Personeelssysteem)	AFAS	Civision Middelen (financieel systeem, wordt opnieuw aanbesteed)	PinkRocade	Kaartviewer (Geonovation) voor het tonen van zaakgegevens op een kaartlaag	Geonovation	Generieke MijnServices (MijnZaken, MijnTaken, MijnBerichten, MijnContactmomenten, MijnProfiel) zoals die momenteel in ontwikkeling zijn bij VNG.	VNG	MijnOverheid Lopende Zaken	Logius	Publicatiemodule t.b.v. de Woo	ntb	PIP	ntb	KCS	ntb	70 p.
Applicatie	Leverancier																			
AFAS (Personeelssysteem)	AFAS																			
Civision Middelen (financieel systeem, wordt opnieuw aanbesteed)	PinkRocade																			
Kaartviewer (Geonovation) voor het tonen van zaakgegevens op een kaartlaag	Geonovation																			
Generieke MijnServices (MijnZaken, MijnTaken, MijnBerichten, MijnContactmomenten, MijnProfiel) zoals die momenteel in ontwikkeling zijn bij VNG.	VNG																			
MijnOverheid Lopende Zaken	Logius																			
Publicatiemodule t.b.v. de Woo	ntb																			
PIP	ntb																			
KCS	ntb																			
E107	Koppelingen op basis van StUF-berichtenstandaarden die voor de oplossing van toepassing zijn, hebben de conformiteitstoets op het StUF-testplatform van VNG Realisatie succesvol doorlopen voor zover het StUF-testplatform dit mogelijk maakt. De resultaten zijn gepubliceerd op dit platform.	n.v.t.																		
E108	Het kunnen koppelen en integreren van de Oplossing aan en met Microsoft teams (MS-Teams).	n.v.t.																		

W15	<p>De Opdrachtgever staat aan de vooravond van een belangrijke transformatie in haar werkprocessen door een intensiever gebruik van Microsoft Teams, met name voor minder gestructureerde processen zoals projecten, programma's en samenwerkingsverbanden met andere overheidsinstanties. Deze verschuiving naar een geïntegreerde digitale werkplek ondersteunt een verbeterde communicatie en samenwerking tussen interne medewerkers en externe ketenpartners. Microsoft Teams, dat al wordt ingezet voor digitale vergaderingen, zal een nog grotere rol gaan spelen dankzij zijn uitgebreide mogelijkheden voor communicatie, gezamenlijk documentbeheer en taakplanning.</p> <p>Beschrijf op welke wijze Microsoft Teams samenwerkt met de Oplossing. Denk hierbij aan de samenwerking binnen teams en kanalen, het beheer van documenten, het toevoegen van zaken vanuit Teams naar de Oplossing, en visa versa. Belicht hierbij ook het aspecten synchroniseren, archiveren en rechten en autorisaties op te zetten..</p>	130 p.
-----	--	--------

3. Implementatie en onderhoud

Wens	Eis	Omschrijving	# Punten
------	-----	--------------	----------

Implementatie

	E109	De Opdrachtnemer verzorgt een basistraining aan alle medewerkers van de organisatie. Daarnaast leidt de Opdrachtnemer beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.	n.v.t.
	E110	De oplossing wordt, inclusief alle koppelingen en beschikbaarheid van (in het huidige DMS) bestaande dossiers en documenten, aantoonbaar getest en werkend door de inschrijver opgeleverd. Het opleveren van elke koppeling is de verantwoordelijkheid van inschrijver, ook al zijn daarbij andere leveranciers betrokken, voor zover opdrachtgever in de nodige voorwaarden voorziet.	n.v.t.
	E111	Inschrijver voorziet in één aanspreekpunt naar de opdrachtgever v.w.b. de verantwoordelijkheid gedurende de implementatie van de oplossing.	n.v.t.
W16		De gemeente wil de mogelijkheid hebben om specifieke processen (bijv. Subsidies, Bestuurlijke besluitvorming, Beroep en bezwaar, Contracten en Post) onder te brengen in en te ondersteunen binnen de Oplossing. Beschrijf op welke wijze genoemde processen ondergebracht kunnen worden in de Oplossing en wat dat aan inspanning vraagt van de organisatie. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing, op welke wijze, of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is), en geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt.	120 p.

Beheer

	E112	De oplossing bevat digitale documentatie (bij voorkeur toegankelijk vanuit de oplossing) (in het Nederlands) ter ondersteuning van het gebruik van de oplossing door eindgebruikers en functioneel beheerders. Deze documentatie wordt gedurende de looptijd van het onderhoudscontract actueel gehouden.	n.v.t.
	E113	De inschrijver garandeert de toekomstige (door)ontwikkeling, ondersteuning en werking van de geleverde oplossing (op basis van een Service Level Agreement) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Rekening gehouden wordt met wettelijke, technologische en functionele ontwikkelingen in het toepassingsgebied. Het beschikbaar maken voor opdrachtgever van gewijzigde en verbeterde functionaliteit alsmede de daarmee gemoeide kosten is inbegrepen in de inschrijving.	n.v.t.

	E114	Een update van een berichtenstandaard die één (of meer) koppeling(en) betreft die voor de oplossing van toepassing is, is binnen één jaar na publicatie verwerkt in (een nieuwe release van) de oplossing.	n.v.t.										
	E115	<p>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 meldingen van andere klanten.</p> <p>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 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p>	n.v.t.										
	E116	Op werkdagen van 08.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit De Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per maand of realtime een rapportage aan.	n.v.t.										
	E117	<p>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 voertaal is Nederlands. De Opdrachtgever bepaalt de impact van de incidenten. Vervolgens wordt gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten bepaald.</p> <p>Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1" data-bbox="409 938 1883 1201"> <thead> <tr> <th data-bbox="409 938 533 986">Categorie</th> <th data-bbox="533 938 1883 986">Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="409 986 533 1034">1</td> <td data-bbox="533 986 1883 1034">De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 1034 533 1114">2</td> <td data-bbox="533 1034 1883 1114">De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever Major Incident - Priority 2)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 1114 533 1161">3</td> <td data-bbox="533 1114 1883 1161">Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="409 1161 533 1201">4</td> <td data-bbox="533 1161 1883 1201">Gebruikers / beheedersvraag.</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever Major Incident - Priority 2)	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)	4	Gebruikers / beheedersvraag.	n.v.t.
Categorie	Omschrijving												
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)												
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever Major Incident - Priority 2)												
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)												
4	Gebruikers / beheedersvraag.												

		<p>De helpdesk draagt ook 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.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0-1/2 uur beantwoorden met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buitenkantooruren</td> <td>Workaround binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)</td> <td>Workaround binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)</td> <td>Workaround binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)</td> <td>Antwoord binnen 1 week</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buitenkantooruren	Workaround binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.	3	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Antwoord binnen 1 week				
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																			
1	0-1/2 uur beantwoorden met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buitenkantooruren	Workaround binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur																			
2	1 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.																			
3	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie																			
4	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Antwoord binnen 1 week																			
	E118	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen, in de Nederlandse taal, ten behoeve van het oplossen van al geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, als dit een risico vormt voor bedrijf kritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.	n.v.t.																		
	E119	Opdrachtgever wenst vóór het in productionenemen van een nieuwe release door middel van release notes inzicht te verkrijgen van de in de release opgenomen wijziging(en).	n.v.t.																		
	E120	De Oplossing wordt gedurende het contract zonder kosten doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt. Hieronder wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat binnen de applicatie innovatief onderhoud wordt uitgevoerd om minimaal te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving.	n.v.t.																		

W17		De Opdrachtgever wil graag actief betrokken worden bij de doorontwikkeling van de Oplossing en hecht waarde aan een zelfstandig opererende gebruikersvereniging die verzoeken tot wijzigingen kan indienen (die later gerealiseerd kunnen worden) of aan een online platform om contact te hebben met de Opdrachtnemer en andere klanten van dezelfde Oplossing. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer haar klanten betreft bij de doorontwikkeling (wijzigingen, testen en accepteren). Denk daarbij bijvoorbeeld aan de frequentie van de contactmomenten en de mogelijkheden van een online platform. Geef aan op welke manier de wensen van de klant worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de klant teruggekoppeld wordt.	60 p.
-----	--	--	-------

Exit strategie

	E121	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 op de systemen van de opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.	n.v.t.
	E122	De Opdrachtgever wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden, zodat de functionaliteit behouden kan blijven.	n.v.t.
W18		Beschrijf op welke manier de opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de gegevens en instellingen/inrichting uit de oplossing in geval van de overstap van de opdrachtgever naar een nieuwe opdrachtnemer binnen drie maanden na verzoek tot overdracht. Ga hierbij specifiek in op de aanpak en de kosten voor de beschreven uitwerking.	80 p.