

Bijlage J: 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.

Inhoud

Bijlage J: Programma van Eisen en Wensen	1
1.1. Functionaliteiten	2
1.1.1. Zaakregistratie	2
1.1.2. Werkvoorraad	3
1.1.3. Zaakbehandeling	3
1.1.4. Documentmanagementfunctionaliteit.....	4
1.1.5. Recordmanagementfunctionaliteit	5
1.1.7. Objecten	7
1.1.8. Geografie	8
1.1.9. Zoeken	8
1.1.10. Klantcontactfunctionaliteit.....	9
1.1.11. Vraag- en antwoordcombinaties	10
1.1.12. Webformulieren	11
1.1.13. Portaalfunctionaliteit	11
1.1.14. Rapportages	12
1.1.15. Bestuurlijke besluitvorming	12
1.2. Inrichting en beheer	13
1.3. Techniek	14
1.3.1. Architectuur en standaarden.....	14
1.3.2. Privacy en beveiliging.....	16
1.3.3. Integraties	17
1.3.4. Common Ground	19
1.4. Dienstverlening	20
1.4.1. Installatie en oplevering	20
1.4.2. Migratie	21
1.4.3. Service Level Agreement	21

1.1. Functionaliteiten

1.1.1. Zaakregistratie

Nr.	Omschrijving
E1	In het zaaksysteem kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E2	In het zaaksysteem kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd door de initiële behandelaar. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
W1.	De gemeente Meppel gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en met zo min mogelijk handmatige handelingen een zaak te starten. Het starten van een zaak kan via: • Digitaal formulier • Handmatig door een behandelaar • Klantcontact • Externe vakapplicaties • Analoge post, die binnenkomt in het zaaksysteem via een scan. Bij het registreren van een zaak is het belangrijk om gebruik te maken van landelijke voorzieningen als brongegeven bij de zaak. Het toevoegen van documenten aan een nieuwe of bestaande zaak is belangrijk voor de dossiervorming. Bijlagen moeten niet verstopt zitten achter een extra klik in de e-mail, maar direct bij de zaak, als apart document, zichtbaar zijn. Een behandelaar van een zaak wil inzichtelijk hebben welke route een zaak heeft afgelegd onder andere bij het weigeren van de zaak of wijzigen van het zaaktype. Het is nuttig om te zien welk zaaktype initieel is aangegeven en welke collega de wijziging heeft doorgevoerd. A. Beschrijf op welke manier er in het zaaksysteem een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype kan worden aangemaakt. Ga hierbij in op de verschillende kanalen. Leg per kanaal uit hoe dit werkt en welke handelingen nodig zijn. B. Leg uit hoe gegevens uit landelijke voorzieningen te benaderen, vast te leggen en muteren zijn bij de start van de zaak. C. Beschrijf hoe een behandelaar documenten toevoegt bij de start van een nieuwe zaak of bestaande zaak. Ga hierbij ook in op de wijze waarop met bijlagen wordt omgegaan. D. Geef aan wat de mogelijkheid voor een behandelaar is om de afgelegde route van een zaak te raadplegen. Bijvoorbeeld bij het wijzigen van zaaktype en behandelaar.

1.1.2. Werkvoorraad

Nr.	Omschrijving
E3	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.
E4	In het zaaksysteem is het mogelijk om per gebruiker of gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten het zaaksysteem om bij de registratie van een nieuwe zaak.
E5	In het zaaksysteem is het mogelijk om zelf als gebruiker in te stellen voor welke acties en handelingen de gebruiker een signalering ontvangt. Zowel binnen als buiten het zaaksysteem om.
W2.	De gemeente Meppel ziet de werkvoorraad in het zaaksysteem als de centrale werkvoorraad voor gebruikers. De werkvoorraad geeft in één overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de gebruiker. Dit overzicht is makkelijk te filteren en sorteren door de gebruiker met de mogelijkheid om de werkvoorraad te personaliseren naar persoonlijke en teamvoorkeuren. In de werkvoorraad is er duidelijk onderscheid tussen zaaktype en startdatum, en tussen taken en zaken. Het zaaksysteem houdt de gebruikers op de hoogte van wijzigingen door derden in de zaak en als er een nieuwe zaak is aangemaakt. A. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt. B. Beschrijf de functionaliteit van het zaaksysteem voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. C. Beschrijf op welke manier de gebruiker zijn/haar werkvoorraad in kan richten. Ga hierbij in of het mogelijk is om dit voor een gedeelde groep gebruikers in te stellen.

1.1.3. Zaakbehandeling

Nr.	Omschrijving
E6	In het zaaksysteem is het mogelijk om per zaaktype, per zaak en per document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is. Waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar is.
E7	Het zaaksysteem 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.
E8	De behandelaar kan de laatste status pas zetten als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; - en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en verplichte kenmerken zijn ingevuld. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
W3.	De gemeente Meppel ziet het zaaksysteem als middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen van een zaak. Het zaaksysteem ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een complete zaak. De gemeente Meppel ziet hierbij het onderscheid tussen eenvoudige zaaktypen, waar de behandelaar met zo min mogelijk kliks een zaak afhandelt. Maar ook complexe zaaktypen, waar het zaaksysteem ondersteuning geeft met hints en verplichte acties. Daarnaast voorziet het zaaksysteem ook in het inhoudelijk ondersteunen bij het proces. Zo kunnen zaken op basis van variabelen worden doorgezet aan collega's. De behandeling van een zaak gebeurt ook in vakapplicaties. Het is hierbij belangrijk om de behandelaar, metadata en documenten van zaken uit de vakapplicaties te kunnen aanpassen in het zaaksysteem. Het gaat hier om zowel lopende als gesloten zaken. Beschrijf hoe het zaaksysteem de behandelaar hierin ondersteunt. Ga daarbij tenminste in op: A. De statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. B. De relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen.

	C. Beschrijf hoe complete processen, met de te nemen stappen in het proces, in het zaakstelsysteem ingericht kunnen worden middels complexe en eenvoudige zaaktypen. D. Beschrijf hoe een zaak kan worden doorgezet naar een collega op basis van een gegeven variabelen (zoals een ingevuld kenmerk/eigenschap). E. Beschrijf de mogelijkheid om de behandelaar, metadata en documenten aan te passen voor zaken die komen uit een vakapplicatie. Zowel voor lopende en gesloten zaken.
W4.	De gemeente Meppel ziet het zaakstelsysteem als middel om de interne samenwerking te bevorderen. Adviesverzoeken worden op dit moment per mail uitgevoerd, in plaats van in het zaakstelsysteem. Dit wil de gemeente Meppel in de toekomst wel in het zaakstelsysteem doen. Een belangrijk onderdeel van het samenwerken met interne betrokkenen is het houden van regie op de samenwerking. Helemaal als de samenwerking is tussen gebruikers van verschillende afdelingen. Hierbij moet inzichtelijk worden weergegeven welke werkzaamheden zijn uitgezet, of je een termijn kan koppelen aan de collega, of het advies is uitgevoerd door de betreffende interne betrokkene en de mogelijkheid om met de adviseur te communiceren over het advies. A. Beschrijf de mogelijkheid voor het samenwerken met interne behandelaren binnen het zaakstelsysteem. Dit is zowel binnen een team als team overstijgend en dus andere groepen collega's. B. Beschrijf hoe akkoord gegeven kan worden door een collega en hoe deze na akkoord (of niet akkoord) weer bij de behandelaar terecht komt. C. Binnen een zaak kunnen door verschillende gebruikers notities worden toegevoegd. Laat zien hoe deze eenvoudig vastgelegd kunnen worden en hoe deze zichtbaar worden voor de behandelaar/alle aan de zaak gekoppelde gebruikers. D. Beschrijf hoe taken uitgezet kunnen worden en hoe een overzicht van uitgezette taken eruit ziet. Neem hierbij de termijnbewaking op uitgezette taken in mee. E. Beschrijf eventuele integratiemogelijkheden met samenwerkingstools zoals Microsoft Teams

1.1.4. Documentmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E9	Het zaakstelsysteem 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.).
E10	Het zaakstelsysteem past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk en het is mogelijk om de oude versie te bewerken waardoor er een nieuwe versie van het document ontstaat.
E11	In het zaakstelsysteem is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of het zaakstelsysteem biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E12	Het zaakstelsysteem biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten het zaakstelsysteem aan een zaak toe te voegen.
W5.	De gemeente Meppel voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten het zaakstelsysteem. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. In zowel de Archiefwet als in de Wet Open Overheid wordt van de overheid verwacht dat de informatiehuishouding op orde is. Voor de gemeente Meppel is het daarom van belang dat informatieobjecten gestructureerd en overzichtelijk bewaard worden in het dossier. Daarnaast moet het mogelijk zijn om bijlagen bij e-mails los op te slaan in het dossier. In verband met het aanleveren van documenten voor onder andere Woo-verzoeken of milieutoezicht moet het ook mogelijk zijn om documenten in bulk te downloaden en uploaden in het dossier. Het is belangrijk om een signaal te krijgen als er een nieuwe versie van het document is toegevoegd aan de zaak. Bijvoorbeeld als er een getekend contract binnenkomt en het huidige bestand overschrijft als nieuwe versie.

	A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaande zaak of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. - Microsoft Word; - Microsoft Excel; - Microsoft Outlook; - Netwerkschijf; - Teams; - Taakspecifieke applicaties zoals iBabs, LTC, Centric Leefomgeving en Suite4Sociaaldomein. B. Beschrijf hoe documenten in het zaakstelsel worden opgeslagen, bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. C. Beschrijf of er een mappenstructuur kan worden aangemaakt, met meerdere opties voor het toevoegen van bijlagen en e-mails in de mappen. D. Beschrijf hoe er in bulk documenten toegevoegd kunnen worden aan een zaak, denk hierbij ook aan het slepen van een map en zip-bestand met als resultaat dat alle documenten aan de zaak worden toegevoegd. E. Beschrijf hoe er in bulk documenten gedownload kunnen worden uit een zaak. F. Geef aan hoe het versiebeheer van documenten werkt. Ga hierbij bijvoorbeeld in op het toevoegen van een getekend contract, en/of de behandelaar hier een signaal van ontvangt.
--	---

1.1.5. Recordmanagementfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E13	Het zaakstelsel 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 MDO.
E14	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen. Alleen geautoriseerde gebruikers kunnen de zaak openen. Ook is het mogelijk om archiefdata en metadata van gesloten zaken te wijzigen door geautoriseerde gebruikers.
E15	In het zaakstelsel is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn gesloten zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E16	Het zaakstelsel signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E17	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearcheerd. 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.
E18	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearcheerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E19	Met het zaakstelsel is het mogelijk om gearcheerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgescreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E20	Met het zaakstelsel wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen, notities en zaakhistorie gearcheerd bij de afgesloten zaak.
E21	In het zaakstelsel is het mogelijk een beperking op de openbaarheid (vink en datum) aan te brengen op de zaakattributen, zaakeigenschappen en historie van de zaak. Dit aanbrengen zorgt ervoor dat informatie na het verlopen van een tijdsinterval op een lijst komt, zodat deze openbaar kan worden gemaakt.
W6.	De gemeente Meppel wenst het zaakstelsel te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen het zaakstelsel worden afgehandeld. Naast het digitaal archiveren moet ook de vernietiging in het zaakstelsel worden toegepast. Het is belangrijk om gebruik te maken van een sjabloon voor vernietigen, die aan te passen is door de gemeente

	Meppel. Verder wil de gemeente Meppel dat in het zaakstelsel haar informatie duurzaam toegankelijk is volgens de DUTO-eisen. Voor het e-depot is het van belang, dat alle informatie die je overbrengt conform het zaakstelsel zichtbaar is het e-depot. Waarbij het van belang is je in het zaakstelsel een beperking van de openbaarheid aanbrengt. De gemeente Meppel wil graag de metadata van afgesloten zaken veranderen indien nodig. Bijvoorbeeld de behandelaar of naamgeving van een document. Dit is alleen voor een select aantal gebruikers mogelijk, maar dit moet ook mogelijk zijn als de behandeling van de zaak is in een vakapplicatie. Laat zien hoe het omzetten gaat bij een Excel bestand met verschillende tabbladen. Op welke manier wordt dit PDF-A toegankelijk omgezet en op welke manier er met de tabbladen wordt omgegaan. . A. Beschrijf de functionaliteit met betrekking tot het archiveren en het overbrengen naar een E-depot, inclusief het omzetten van Excel bestanden met diverse tabbladen. B. Beschrijf de mogelijkheid om zaken en/of documenten op Beperkte Openbaarheid te zetten in verband met het opslaan in een E-depot. C. Beschrijf de gevolgen van verwijderen van informatieobjecten of zaakattributen bij een zaak op andere delen van het zaakstelsel, zoals de zoekfunctie en rapportages. D. Beschrijf het proces van de vernietiging en ga daarbij in op de layout van de vernietigingslijsten. E. Beschrijf hoe het zaakstelsel voldoet aan het MDTO (Metagegevens voor Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie) F. Geef aan of de metadata van afgesloten zaken nog aan te passen is door bevoegde gebruikers, ook als de behandeling is een vakapplicatie.
--	---

1.1.6. Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E22	Het zaakstelsel beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E23	Met het zaakstelsel is het mogelijk dat sjablonen inclusief voet- en kopteksten centraal geconfigureerd worden.
E24	In het zaakstelsel is het mogelijk om variabelen en velden uit de zaak te configureren in een sjabloon. Waarbij deze variabelen en velden, al dan niet met een keuze van de behandelaar, automatisch in het document komen wanneer je het sjabloon vanuit de zaak oproept.
W7.	De gemeente Meppel beschikt niet over een externe documentcreatietool. Hierdoor ziet de gemeente Meppel de interne documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen het zaakstelsel met zo min mogelijk handelingen. In de huidige werking van documentcreatie worden sjablonen in het zaakstelsel aangeroepen en kunnen de documenten in Word Online bewerkt worden. Dit zorgt er echter voor dat de gebruikers pas bij het opslaan van het document zien hoe het document eruitziet. De gemeente Meppel wil graag een keuze welke betrokkene als briefhoofd wordt opgevoerd bij het aanmaken van een document. Bij meerdere betrokkenen wil de behandelaar zelf een keuze maken naar welke betrokkene de brief verstuurd wordt, waarbij dit zo min mogelijk extra handelingen kost. In de documentcreatietool van het zaakstelsel is het van belang dat tijdens het tekstueel bewerken van documenten de lay-out niet verspringt. De gebruiker moet tijdens het bewerken direct kunnen zien hoe het document er definitief eruit komt te zien. Daarnaast beschikt de documentcreatietool over sjablooncomponenten, zodat wijzigingen alleen in het component gewijzigd hoeven te worden en niet in alle sjablonen.

	De gemeente Meppel heeft onlangs de overstap gemaakt naar Office 365. De gemeente Meppel is benieuwd op welke manier de leverancier/het zaaksysteem de organisatie kan begeleiden in de integratie met het zaaksysteem. A. Beschrijf de functionaliteit van het zaaksysteem voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. C. Beschrijf hoe standaard tekstblokken centraal beheerd en hergebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld voet- en kopteksten en ondertekening. Ga hierbij in op dat ingevulde velden in het sjabloon niet meer bewerkt kunnen worden en hoe je dit kan beheren. D. Beschrijf de mogelijkheden voor het ondertekenen van documenten. Ga hierbij specifiek in op het ondertekenproces en maak onderscheid tussen de simpele, de geavanceerde en de gekwalificeerde elektronische handtekening. E. Beschrijf op welke manier aangemaakte documenten bewerkt kunnen worden zowel binnen het zaaksysteem, als wanneer het document gedownload is in Word. F. Beschrijf op welke manier geanonimiseerde documenten getoond worden in het dossier. Ga hierbij in op de classificatie mogelijkheden van geanonimiseerde documenten. G. Beschrijf op welke manier er bij het aanmaken van een document kan worden gekozen aan welke betrokkene het document moet worden geadresseerd, wanneer er meerdere betrokkenen aan een zaak zijn toegevoegd.
--	--

1.1.7. Objecten

Nr.	Omschrijving
E25	Het zaaksysteem beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van objecten.

W8.	De gemeente Meppel ziet objecten als een onderdeel van het zaakstelsel om informatie omtrent hetzelfde adres, persoon of onderwerp te verzamelen en/of een verblijfplaats in de archiefruimte toe te kennen. Deze objecten moeten te zijner tijd vanuit het zaakstelsel kunnen worden vernietigd. Voorbeelden van zo'n verzameling zijn: 1. Dossiers met analoge documenten die bewaard (Omgevingsvergunningen) of vernietigd (o.a. BRP-documenten, Bijstand en WMO) moeten worden. De verblijfplaatsen van deze dossiers worden momenteel handmatig op lijsten bijgehouden. 2. Milieudossiers. De zaken met betrekking tot milieu worden in het zaakstelsel op adres geregistreerd. De gemeente is verplicht de stukken aan de Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe aan te leveren onder andere in het kader van het toezicht. Het is voor DIV niet altijd duidelijk of alle stukken zijn aangeleverd. Door een object per adres aan te maken, kunnen de zaken worden "verzameld" en wordt het aanleveren eenvoudiger. 3. Onderwerp. Bij de gemeente Meppel zijn er diverse grote projecten aanwezig of komen eraan, zoals MeppelEnergie, nieuw ziekenhuis, themapark. Voor deze onderwerpen is de aanleg van een object van groot belang. Hiermee kunnen alle zaken omtrent deze onderwerpen worden verzameld. 4. Persoon. De gemeente wil in het zaakstelsel een object gaan inzetten voor de cliëntendossiers voor het Sociaal Domein. 5. Woo. Voor de Woo dient de gemeente Meppel stukken aan te leveren. Door grote projecten te "verzamelen" kan eenvoudiger aan deze verzoeken worden voldoen. Het verzamelen van informatie door middel van objecten zorgt er ook voor, dat gebruikers sneller en efficiënter hun informatie kunnen vinden. Beantwoord onderstaande vragen middels de voorbeelden die hierboven zijn benoemd. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Zaakstelsel met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken. B. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. C. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero-coding. D. Beschrijf hoe objecten kunnen worden gekoppeld aan de zaak en welke handelingen hierbij uitgevoerd dienen te worden. Beschrijf dit vanuit gebruikersperspectief. E. Beschrijf de mogelijkheid om gesloten zaken in het zaakstelsel te koppelen aan een object. F. Beschrijf de werkwijze om de objecten te vernietigen vanuit het zaakstelsel.
-----	--

1.1.8. Geografie

Nr.	Omschrijving
E26	Bij het registreren en behandelen 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 het zaakstelsel automatisch getoond op basis van een openbaar toegankelijke kaartviewer zoals PDOK of OpenStreetMaps.
E27	Het zaakstelsel biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartlagen binnen het zaakstelsel toe te voegen, te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.
E28	Het is mogelijk om een vrije locatie of perceel te koppelen aan een zaak. Waarbij het zaakstelsel dit overneemt in de kaartviewer van het zaakstelsel.

1.1.9. Zoeken

Nr.	Omschrijving
E29	Het zaakstelsel kent een centrale zoekingang die duidelijk en herkenbaar te benaderen is. Waarmee een gebruiker integraal kan zoeken door het systeem.

E30	Het zaaksysteem ondersteunt het zoeken op de metadata en toegevoegde eigenschappen van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E31	Het zaaksysteem ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E32	Het zaaksysteem ondersteunt het filteren, sorteren en exporteren van zoekresultaten.
E33	Het zaaksysteem ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen het zaaksysteem.
W9.	De gemeente Meppel onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie in het zaaksysteem. Een gebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, zoeken in klantcontacten etc. en de vertaling daarvan. De gemeente Meppel vindt het belangrijk om te zoeken op alle metadata en toegevoegde eigenschappen uit een zaak. Het zoeken op combinaties van gegevens is essentieel. Bijvoorbeeld: datum (zowel begindatum als einddatum), periodes (bijvoorbeeld: van 01-01-2022 t/m 31-03-2022), objecten, de organisatorische eenheid en kenmerken van de zaak (bijvoorbeeld: vernietigd of een zaak die op Vertrouwelijk staat.). Een tweetal voorbeelden hiervan zijn hieronder toegelicht Voorbeeld 1: Vraag: ik wil alle gehandicaptenparkeerkaarten zien die een einddatum hebben tussen 1-1-2023 en 31-12-2023 van het type 'Bestuurderskaart (als u zelf bestuurt)' Hierbij moet dan gezocht/gefilterd kunnen worden op: - Zaaktype: Aanvraag gehandicaptenparkeerkaart - Door ons toegevoegde eigenschap in zaak: Einddatum gehandicaptenparkeerkaart -> in de zaak wordt bij dit veld een datum ingevuld - Door ons toegevoegde eigenschap in zaak: Type Kaart -> in de zaak wordt hierbij een keuze gemaakt uit een uitklapmenu. Keuzes zijn: 'Bestuurderskaart (als u zelf bestuurt)', 'Passagierskaart (als u meerijdt met iemand anders)' en 'Bestuurderskaart en passagierskaart' Voorbeeld 2: Vraag: ik wil alle gehandicaptenparkeerkaarten zien die geen einddatum hebben Hierbij moet dan gezocht/gefilterd kunnen worden op: - Zaaktype: Aanvraag gehandicaptenparkeerkaart - Door ons toegevoegde eigenschap in zaak: Einddatum gehandicaptenparkeerkaart -> hierbij is in dit geval niks ingevuld. Je wilt dus zoeken op een lege waarde. Daarnaast biedt het zaaksysteem de mogelijkheid van het toepassen van een filtermogelijkheden om bepaalde zaken uit te sluiten. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van het zaaksysteem. Ga daarbij in op het gebruik en filtering van alle metadata en toegevoegde eigenschappen in een zaak wanneer de Gebruiker overgaat op geavanceerd zoeken en de filtermogelijkheid om bepaalde zaken uit te sluiten. Gebruik hierbij de voorbeelden. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of het mogelijk is om een uitdraai te maken van het resultaat. Gebruik hierbij de voorbeelden. C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van het zaaksysteem voor verfijning van de zoekresultaten. Gebruik hierbij de voorbeelden.

1.1.10. Klantcontactfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E34	Binnen het zaaksysteem 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.

E35	Binnen het zaakstelsysteem is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
E36	Binnen het zaakstelsysteem is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Deze acties kunnen toegekend worden aan individuele behandelaren of afdelingen. Behandelaren/afdelingen krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toegewezen.
E37	Binnen het zaakstelsysteem 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 of meerdere zaken, binnen datzelfde klantcontact.
W10.	De gemeente Meppel zet dienstverlening voorop met daarbij de inwoner/ondernemer centraal. Vanuit haar recent vastgestelde dienstverleningsvisie (op aanvraag beschikbaar, verzoek kan worden ingediend via de berichtenmodule van TenderNed) doet de gemeente beloven aan de inwoner over betrouwbaarheid, uniformiteit en professionaliteit. De gemeente Meppel ziet het zaakstelsysteem als een van de middelen om deze visie te verwezenlijken. De leverancier dient kennis te nemen van de visie en deze zo goed mogelijk uit te dragen in het zaakstelsysteem. Het klantcontactcentrum heeft graag een goed overzicht van de (afgehandelde) klantcontacten om een integraal klantbeeld te maken en daarmee inwoners en collega's in de organisatie zo goed mogelijk tot dienst te zijn. A. Beschrijf op welke manier het zaakstelsysteem helpt bij het verwezenlijken van de dienstverleningsvisie. B. Beschrijf op welke manier een KCC-gebruiker in één overzicht zo goed mogelijk wordt geïnformeerd. C. Beschrijf het maken, bewaken en terugvinden van terugbelverzoek en contactmoment. D. Beschrijf het registreren en/of relateren aan een zaak van terugbelverzoek en contactmoment. E. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelverzoek gemaakt). F. Beschrijf op welke manier bedrijfsgegevens vastgelegd kunnen worden bij het contactmoment. Ga hierbij in op welke gegevens een KCC-gebruiker kan zoeken om het bedrijf te koppelen aan het klantcontact.

1.1.11. Vraag- en antwoordcombinaties

Nr.	Omschrijving
W11.	Met vraag-antwoord combinaties wil de gemeente Meppel dat KCC-gebruikers zo snel mogelijk antwoord kunnen geven op vragen. Om de organisatie zo goed mogelijk te ontlasten is een centrale kennisbank noodzakelijk waarin informatie actueel, volledig en makkelijk vindbaar is. Om dit te realiseren bestaat vanuit de KCC-gebruiker de wens om (interne) notities toe te voegen, producten te koppelen aan een zaak o klantcontact en gebruikers te koppelen aan een product in de kennisbank. Bij dat laatste is het de wens om de beschikbaarheid van de gebruiker in te zien en hem/haar direct te kunnen bellen. Om de kennisbank zo actueel mogelijk te houden bestaat de wens om notificaties te sturen naar contentverantwoordelijken. Een algemene overzichtspagina moet de KCC-gebruiker inzicht geven in relevante onderdelen van de kennisbank. Dit overzicht is bij voorkeur persoonlijk aanpasbaar. A. Beschrijf op welke manier het zaakstelsysteem functionaliteiten biedt voor de producten- en dienstencatalogus, vraag- en antwoordcombinaties en veelgestelde vragen. B. Beschrijf hoe het zaakstelsysteem de mogelijkheid biedt voor het tonen van interne en externe informatie bij een product. Beschrijf ook import- en exportmogelijkheden. C. Beschrijf hoe de beschikbaarheid van gebruikers en het contacteren van deze gebruikers mogelijk is in het zaakstelsysteem.

	D. Beschrijf op welke wijze het zaakstelsel de strategie van het centraal beheren van de PDC-content binnen de nieuwe website ondersteunt. Ga hierbij in op de verschillende mogelijkheden van de integratie met de website.
--	--

1.1.12. Webformulieren

Nr.	Omschrijving
E38	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V en KvK.
E39	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS, eHerkenning en een standaard internetbetaalzaakstelsel. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E40	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen het zaakstelsel worden opgeslagen en later worden afgerond.
E41	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.
E42	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.
E43	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 Meppel wil dat de klant op een makkelijke manier online aanvragen kan doen. Het zaakstelsel moet zorgen voor het goed kunnen inrichten van een webformulier met verschillende afhankelijkheden. Hierbij is het mogelijk om berekeningen en beslismomen te maken, zodat de klant makkelijk en efficiënt een webformulier kan invullen. Hierbij is het ook van belang om meerdere documenten te kunnen uploaden. A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken en beslismomen. B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen. C. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant. D. Beschrijf de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren. E. Beschrijf hoe de volgorde van elementen binnen de webformulieren aangepast kan worden. F. Beschrijf hoe een klant meerdere documenten kan uploaden. G. Beschrijf hoe bij eigenschappen ingericht kan worden, dat deze wel of niet getoond worden op het webformulier

1.1.13. Portaalfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E44	Het zaakstelsel beschikt over portaalfunctionaliteit welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E45	Het zaakstelsel beschikt over portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
W13.	De gemeente Meppel maakt op dit moment nog geen gebruik van de portaalfunctionaliteit. Om de digitale dienstverlening te verbeteren wil de gemeente Meppel de portaalfunctionaliteit inzetten als communicatiemiddel richting inwoners en organisaties. Met name voor het delen van statuten en documenten. Het is belangrijk dat zowel de behandelaar als inwoner en organisatie een notificatie krijgt als er een wijziging is in het portaal. De Gemeente Meppel ziet het portaal als middel om documenten te delen, te communiceren met de aanvrager, gegevens zoals e-mail en telefoonnummer te muteren, aanvragen te wijzigen en herhaalaanvragen te starten. Daarnaast moeten deze functionaliteiten ook mogelijk zijn voor een gemachtigde. Op dit moment gebruikt de gemeente Meppel MijnOverheid minimaal voor het delen van informatie. De gemeente Meppel is benieuwd hoe de Leverancier de relatie ziet tussen MijnOverheid en de portaal van het zaakstelsel.

	Naast het tonen van zaken vanuit het zaaksysteem is het ook wenselijk om informatie vanuit vakspecifieke applicaties zoals Centric Leefomgeving (CLO) en Suite4Sociaal Domein te ontsluiten op het portaal. Het moet voor een inwoner of organisatie niet uitmaken of een zaak is gestart in het zaaksysteem of in de vakapplicaties. De gemeente Meppel is benieuwd hoe de integratie van de portaal werkt met de vakapplicaties Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de portaalfunctionaliteit. Ga hierbij specifiek in op: 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. Beschrijf op welke manier een gemachtigde een overzicht heeft van al zijn gemachtigde zaken. Ga hierbij in op welke portaalfunctionaliteiten ook voor een gemachtigde beschikbaar zijn. E. De relatie tussen de portaal en MijnOverheid F. De integratie van het portaal met de vakapplicaties CLO en Suite4Sociaal Domein. Ga hierbij in op signalering, documenten toevoegen en statusovergangen voor zowel voor de aanvrager en behandelaar.
--	--

1.1.14. Rapportages

Nr.	Omschrijving
E46	De leverancier stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor Cognos en Qlik Sense.
E47	De Gemeente Meppel kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages binnen het zaaksysteem creëren en opslaan.

1.1.15. Bestuurlijke besluitvorming

Nr.	Omschrijving
W14.	De gemeente Meppel maakt tijdens het bestuurlijke besluitvormingsproces gebruik van iBabs. Het zaaksysteem wordt gebruikt ter ondersteuning van dit proces. De gemeente Meppel heeft als doel dit proces zo soepel mogelijk te laten verlopen, en wil hierbij de benodigde handelingen tussen het zaaksysteem en Ibabs zo klein mogelijk houden. Het zaaksysteem moet ondersteuning bieden in het overzetten van een zaak vanuit het zaaksysteem naar Ibabs, en om na afhandeling van het bestuurlijk proces de uitkomst over te nemen in het zaaksysteem. In het huidige proces gebeurt dit middels de koppeling van het zaaknummer met iBabs. De stukken worden naar iBabs overgezet door middel van het aanvinken van de stukken in iBabs. Na afloop van het bestuurlijk proces wordt er momenteel, na akkoord door de secretaris in iBabs, een besluit toegevoegd aan de zaak in het zaaksysteem. Verder is het momenteel in iBabs niet zichtbaar, dat een zaak is doorgezet naar de Raad. A. Beschrijf op welke manier het zaaksysteem invulling kan geven aan het huidige proces. B. Beschrijf op welke manier het zaaksysteem het huidige proces kan automatiseren, optimaliseren en makkelijker kan maken voor de gebruiker. C. Geef hierbij aan op welke wijze de benodigde handelingen en de foutgevoeligheid zo minimaal mogelijk gemaakt worden. D. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen het zaaksysteem en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is) of koppelingen worden gerealiseerd en geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Leverancier hierin is.

1.1.16. Innovatie

W15.	De gemeente Meppel vindt het belangrijk om een leverancier te vinden die constant in ontwikkeling is en blijft innoveren, zoals het blijven inspelen op het gebied van technologie. De gemeente Meppel laat zich graag verrassen door Leveranciers en zoekt naar een innovatie op het gebied van dienstverlening, efficiënt werken en het verbeteren van informatiebeheer. Een voorwaarde is dat deze innovaties onderdeel zijn van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd worden. Gedurende de contractduur zoekt de gemeente Meppel een partner die meedenkt en constant ontwikkelt. Op deze manier ontstaat een duurzame samenwerking tussen gemeente Meppel en leverancier. A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar wordt gerealiseerd: - Dienstverlening - Efficiënt werken - Informatiebeheer B. Beschrijf de langetermijnvisie op het zaakstelsel en geef aan hoe de gemeente Meppel hierbij wordt betrokken.
------	--

1.2. Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E48	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Leverancier, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E49	In de ZTC van het zaakstelsel 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. - Welke rollen verplicht gekoppeld moeten zijn bij de faseovergang
E50	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaars kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E51	Het zaakstelsel ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in het zaakstelsel mogelijk is. De ZTC van het zaakstelsel kan in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.
E52	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.
W16.	De gemeente Meppel ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. In het zaakstelsel moet het mogelijk zijn om een volledig (intern) proces in te richten. De gemeente Meppel werkt momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaakstelsel. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservices component in het zaakstelsel gezet worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft). In sommige gevallen moet het mogelijk zijn om nieuwe zaaktypen en wijzigingen op bestaande zaaktypen te updaten vanuit de export. Hier wil de gemeente Meppel altijd de keuze wat er wordt geüpdatet. Bij een update van i-Navigator is het van belang dat alleen de resultaten en bewaartermijnen automatisch worden geüpdatet in het zaakstelsel. A. Beschrijf de ZTC binnen het zaakstelsel.

	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 hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal) geconfigureerd kunnen worden. D. Beschrijf de relatie tussen de ZTC in het zaakstelsel en de i-Navigator en hoe de uitwisseling van gegevens hiertussen werkt. E. Beschrijf hoe een volledig (intern) proces ingericht kan worden (met beslisboom) en wat de mogelijkheden hierin zijn. F. Beschrijf hoe er omgegaan wordt met ingevulde en niet ingevulde eigenschappen in een aangemaakte zaak. (bijvoorbeeld vanuit een webformulier)
W17.	De gemeente Meppel beheert autorisaties centraal binnen het zaakstelsel. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. Bij een verandering binnen de organisatie zijn er andere teamnamen en teamindelingen bedacht. Hierdoor is het niet voor iedereen mogelijk om bij oude bestaande zaken te kunnen, of om deze te vinden. Het is hierin wenselijk om oudere autorisaties te harmoniseren. Daarnaast is het belangrijk dat de functioneel beheerder het berichtenverkeer tussen de gelegde koppelingen met het zaakstelsel kan controleren. A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen het zaakstelsel plaatsvindt. Ook bij verandering van teams en teamindeling, met daarbij verschil in autorisatie binnen een team. B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. C. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory. D. Beschrijf op welke manier functioneel beheer de mogelijkheid heeft om persoonsvertrouwelijkheid van een gebruiker bij een zaak of document uit te zetten. E. Beschrijf hoe de functioneel beheerder het berichtenverkeer bij koppelingen kan controleren. Beschrijf hierbij ook welke mogelijkheden de functioneel beheerder heeft om een foutbericht op te lossen (denk hierbij ook aan het bewerken en opnieuw verzenden van een bericht).

1.3. Techniek

1.3.1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E53	Het zaakstelsel wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de leverancier. De leverancier is verantwoordelijk voor: • De levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • Onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); • Technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; • Informatiebeveiliging, het zorgen dat het zaakstelsel voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de leverancier aan het internet. De leverancier levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
E54	Op basis van het afgesloten contract garandeert de leverancier dat het zaakstelsel, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op het

	zaaksysteem adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als gemeente Meppel te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving zoals de Archiefwet, Wet open overheid en Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en speelt in op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Gemeente Meppel vallen hierbuiten.
E55	Het zaaksysteem dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”.
E56	De externe gepubliceerde onderdelen van het zaaksysteem voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1. Er wordt voldaan aan de eisen als: • Websites en apps toegankelijk gemaakt zijn op basis van de eisen uit hoofdstuk 9 van de Europese standaard EN 301 549. Deze eisen zijn identiek aan toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A + AA. • Er een toegankelijkheidsverklaring wordt gepubliceerd. In de verklaring staat welke maatregelen de organisatie neemt, inclusief een planning, om de website of app toegankelijk te maken en te houden. Leverancier laat bij de inschrijving zien waar deze verklaring is gepubliceerd. Dit kan worden aangegeven in de aanbestedingsbrief. • Er blijvend wordt gewerkt aan ofwel blijven, ofwel volledig gaan voldoen aan de toegankelijkheidsverklaring.
E57	De Leverancier waarborgt dat het aangeboden zaaksysteem niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor het zaaksysteem van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Leverancier verwerkt binnen 6 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. Voor het gebruik van versies wordt er gebruik gemaakt van de pas toe of leg uit lijst van forum standaardisatie.
E58	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E59	De opslag van alle (persoons)gegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E60	Het zaaksysteem 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.
E61	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de huisstijl van gemeente Meppel.
E62	Het zaaksysteem, inclusief de PIP en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
E63	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Gemeente Meppel. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van het aangeboden zaaksysteem, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van het zaaksysteem buiten het publieke IP adres van de gemeente Meppel dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E64	Het zaaksysteem ondersteunt authenticatie op basis van Azure AD en SAML 2.0.
E65	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 .
E66	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van het zaaksysteem voor minimaal 99,8% 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 gemeente Meppel van 100%. De leverancier levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht. Bij het realtime inzicht wordt er 2 keer per jaar ook een rapport aangeleverd bij de gemeente Meppel ten behoeve van de beschikbaarheid.

E67	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor het zaakstelsysteem een acceptabele performance voor circa 300 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in het zaakstelsysteem binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.
E68	De leverancier garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van het zaakstelsysteem waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de leverancier (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.

1.3.2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E69	De leverancier voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en gerelateerde wetten omtrent het verstrekken van persoonsgegevens stelt. Ook conformeert de gemeente Meppel zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
E70	De leverancier voldoet aan de eisen die de Wet Politiegegevens en de daaraan gerelateerde wet- en regelgeving stelt.
E71	Het zaakstelsysteem 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.
E72	Enkel het gebruik van functionele cookies is toegestaan bij gebruik van het zaakstelsysteem. Google analytics mag niet worden gebruikt (ook niet met privacy-vriendelijke instellingen).
E73	De leverancier werkt mee aan het uitvoeren van pre-DPIA, waarin bepaald wordt of een uitgebreide DPIA nodig is. Als de resultaten van de pre-DPIA aanleiding geven voor een uitgebreide DPIA dan werkt de leverancier hieraan mee.
E74	De leverancier ondersteunt de gemeente Meppel bij het proces inzageverzoeken zoals bijvoorbeeld het verstrekken van persoonsgegevens aan een inwoner.

1.3.3. Integraties

Nr.	Omschrijving																																																		
E75	De Leverancier heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen.																																																		
E76	De Leverancier levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van het zaaksysteem 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><thead><tr><th>Systeem</th><th>Koppeling</th><th>Minimale functionaliteit</th></tr></thead><tbody><tr><td>GBA-V</td><td>StUF-BG v3.10 via DDS</td><td></td></tr><tr><td>BRP</td><td>StUF-BG v3.10 via DDS</td><td></td></tr><tr><td>BAG</td><td>StUF-BG v3.10 via DDS</td><td></td></tr><tr><td>HR</td><td>StUF-BG v3.10 via DDS</td><td></td></tr><tr><td>MijnOverheid;</td><td>Berichtenbox adapter 1.3.2</td><td></td></tr><tr><td>MijnOverheid;</td><td>Lopende zaken</td><td></td></tr><tr><td>DigiD;</td><td>Logius saas koppeling</td><td></td></tr><tr><td>eHerkenning;</td><td>Connectis is de broker voor eHerkennignaansluitingen. Reconi is de leverancier voor uitgifte eHerkenning.</td><td></td></tr><tr><td>e-IDAS</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Active Directory</td><td>Azure AD</td><td></td></tr><tr><td>Microsoft Office 365</td><td>Proxy dmz en lan voor postbus en uitgaande mail</td><td></td></tr><tr><td>Microsoft Exchange</td><td>-AccessRights Reviewer rechten op agenda/calendar alle gebruikers. -Mailretriever op een folder in mailbox documentatie@meppel.nl -Koppeling mailfunctionaliteit. Versturen mail vanuit user of postbus.</td><td></td></tr><tr><td>iBabs</td><td>zaak- en documentservices 1.1 of ZGW API's.</td><td>Zaaknummer en documenten uit het zaaksysteem moeten ingeladen worden in iBabs. Het besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.</td></tr><tr><td>Xelion (telefooncentrale)</td><td></td><td>Aanmaken/openen van een klantvraag op basis van het telefoonnummer Als een klant belt dan komt deze gelijk in het scherm van het zaaksysteem, waarbij inzichtelijk is wat het laatste contact was en lopende en gesloten zaken zijn.</td></tr><tr><td>Suite 4 Sociaal Domein</td><td>StUF zaken 1.2 via Enable-U of ZGW API's via Enable-U</td><td>Bij het starten van een werkproces in S4SD wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Als er een zaak wordt gestart in het zaaksysteem wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in S4SD. Documenten</td></tr></tbody></table>	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	GBA-V	StUF-BG v3.10 via DDS		BRP	StUF-BG v3.10 via DDS		BAG	StUF-BG v3.10 via DDS		HR	StUF-BG v3.10 via DDS		MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2		MijnOverheid;	Lopende zaken		DigiD;	Logius saas koppeling		eHerkenning;	Connectis is de broker voor eHerkennignaansluitingen. Reconi is de leverancier voor uitgifte eHerkenning.		e-IDAS			Active Directory	Azure AD		Microsoft Office 365	Proxy dmz en lan voor postbus en uitgaande mail		Microsoft Exchange	-AccessRights Reviewer rechten op agenda/calendar alle gebruikers. -Mailretriever op een folder in mailbox documentatie@meppel.nl -Koppeling mailfunctionaliteit. Versturen mail vanuit user of postbus.		iBabs	zaak- en documentservices 1.1 of ZGW API's.	Zaaknummer en documenten uit het zaaksysteem moeten ingeladen worden in iBabs. Het besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.	Xelion (telefooncentrale)		Aanmaken/openen van een klantvraag op basis van het telefoonnummer Als een klant belt dan komt deze gelijk in het scherm van het zaaksysteem, waarbij inzichtelijk is wat het laatste contact was en lopende en gesloten zaken zijn.	Suite 4 Sociaal Domein	StUF zaken 1.2 via Enable-U of ZGW API's via Enable-U	Bij het starten van een werkproces in S4SD wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Als er een zaak wordt gestart in het zaaksysteem wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in S4SD. Documenten		
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit																																																	
GBA-V	StUF-BG v3.10 via DDS																																																		
BRP	StUF-BG v3.10 via DDS																																																		
BAG	StUF-BG v3.10 via DDS																																																		
HR	StUF-BG v3.10 via DDS																																																		
MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2																																																		
MijnOverheid;	Lopende zaken																																																		
DigiD;	Logius saas koppeling																																																		
eHerkenning;	Connectis is de broker voor eHerkennignaansluitingen. Reconi is de leverancier voor uitgifte eHerkenning.																																																		
e-IDAS																																																			
Active Directory	Azure AD																																																		
Microsoft Office 365	Proxy dmz en lan voor postbus en uitgaande mail																																																		
Microsoft Exchange	-AccessRights Reviewer rechten op agenda/calendar alle gebruikers. -Mailretriever op een folder in mailbox documentatie@meppel.nl -Koppeling mailfunctionaliteit. Versturen mail vanuit user of postbus.																																																		
iBabs	zaak- en documentservices 1.1 of ZGW API's.	Zaaknummer en documenten uit het zaaksysteem moeten ingeladen worden in iBabs. Het besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.																																																	
Xelion (telefooncentrale)		Aanmaken/openen van een klantvraag op basis van het telefoonnummer Als een klant belt dan komt deze gelijk in het scherm van het zaaksysteem, waarbij inzichtelijk is wat het laatste contact was en lopende en gesloten zaken zijn.																																																	
Suite 4 Sociaal Domein	StUF zaken 1.2 via Enable-U of ZGW API's via Enable-U	Bij het starten van een werkproces in S4SD wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Als er een zaak wordt gestart in het zaaksysteem wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in S4SD. Documenten																																																	

			aanmaken vanuit S4SD, opslaan in het zaakstelsel. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit S4SD verwerken in het zaakstelsel. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in S4SD wordt het resultaat in het zaakstelsel gezet en de zaak afgesloten.
	Centric Leefomgeving	StUF zaken 1.2 of ZGW API's.	Zaken aan kunnen maken in zowel CLO als zaakstelsel. Moeten dan automatisch doorgezet worden naar de andere applicatie (of zaakstelsel of CLO). Documenten aanmaken vanuit CLO, opslaan in zaakstelsel (documentnummer ophalen vanuit zaakstelsel). Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit CLO verwerken in het zaakstelsel. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat bij de zaak in CLO wordt het resultaat in het zaakstelsel gezet en de zaak afgesloten.
	DigEplan	StUF zaken 1.2 of ZGW API's.	In DigEplan zaken en documenten ophalen vanuit zaakstelsel. Aangepaste documentnamen ook aanpassen in zaakstelsel. Bij anonimiseren wordt een nieuw document aangemaakt in DigEplan, deze moet ook toegevoegd worden aan zaak in zaakstelsel. Bij het digitaal stempelen wordt in DigEplan een nieuwe versie van een document aangemaakt, deze ook zo opslaan in het zaakstelsel.
	LTC	StUF zaken 1.1 of ZGW API's	Zaken en documenten vanuit LTC (kabels en leidingen) toevoegen aan zaakstelsel. Ook statussen aan kunnen passen. Bij elke faseovergang in LTC wordt een andere status naar zaakstelsel gestuurd, met daarbij een document. Zaken worden afgesloten vanuit LTC.
	Digitale Belastingbalie	zaak- en documentservices 1.1 of ZGW API's.	Zaken en documenten vanuit Digitale Belastingenbalie toevoegen aan zaakstelsel.

			Er wordt bij de verschillende fasen statusinformatie verstuurd naar het zaaksysteem. Zaken worden afgesloten vanuit de Digitale Belastingbalie.
	Centric Burgerzaken	zaak- en documentservices 1.1 of ZGW API's.	
	eAnonimiseren		Vanuit het zaakdossier documenten kunnen sturen naar de anonimiseer zaaksysteem. Na anonimiseren dienen de geanonimiseerde documenten weer terug geplaatst te worden in het zaakdossier.
	Kofax Capture scan koppeling	Analoge post intake in zaaksysteem.	
	ValidSign		Documenten in de zaak ondertekenen met gebruik van ValidSign. De ondertekende documenten dienen teruggeplaatst/toegevoegd te worden in het zaakdossier.

1.3.4. Common Ground

Nr.	Omschrijving
E77	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
E78	Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden .
E79	De leverancier heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.
W18.	De gemeente Meppel staat achter het gedachtengoed Common Ground, waarmee een grote stap gezet wordt naar een open, transparante overheid, waarbinnen met inachtneming van de privacy-regels gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld, intern zowel als extern. De komende jaren wil de gemeente Meppel groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. Het doel hierbij is om rond 2030 op ambitieniveau 3 te zitten van de adoptiecurve. Hiervoor zien de gemeente Meppel het als noodzakelijk om de software uiteindelijk in componenten te kunnen opdelen. Dit met als doel om op termijn indien gewenst losse componenten te vervangen. De ideale leverancier participeert actief in de Common Ground Community. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Zaaksysteem hier technisch op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. De beschrijving (van de transitie) van de applicatie architectuur wordt ter inzage beschikbaar gesteld aan de gemeente Meppel B. Beschrijf wanneer u verwacht dat uw zaaksysteem voldoet aan de eisen bij ambitieniveau 3 van de adoptiecurve binnen Common Ground en beschrijf het concrete groeipad / roadmap voor de komende jaren en welke garanties geeft de leverancier over de ontwikkelingen van de komende 2 jaar.

	C. Beschrijf de mogelijkheid om reeds bestaande component te integreren binnen het zaaksysteem en te zijner tijd te ontkoppelen. Beschrijf welke invloed dit heeft op de licentiestructuur van de applicatie. D. Omschrijf aan de hand van voorbeelden hoe uw Zaaksysteem integraties op basis van API's / Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API, heeft gerealiseerd.
--	--

1.4. Dienstverlening

1.4.1. Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E80	Het zaaksysteem wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E81	De leverancier leidt gebruikers, keyusers, KCC, DIV, functioneel beheer en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. Trainingen voor de gebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E82	De duurzaamheid van het zaaksysteem is gegarandeerd als het zaaksysteem niet langer ondersteund wordt door de leverancier. 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 Leverancier en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen).
E83	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de leverancier, in overleg met de gemeente Meppel, een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Leverancier en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
E84	De leverancier levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie aan.
E85	De leverancier garandeert dat het zaaksysteem technisch geïmplementeerd is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning. Daarnaast zorgt de leverancier daarvoor dat voldoende menskracht beschikbaar is.
W19.	De gemeente Meppel streeft naar een succesvolle uitrol en acceptatie van het zaaksysteem, waarbij de technische (en functionele) implementatie een belangrijke mijlpaal vormt. Training en ondersteuning is hier onderdeel van. De gemeente Meppel ziet graag hoe leverancier dit invult. De gemeente Meppel ziet gebruikerstrainingen terug in ons portaal Studytube. Hierbij is de content actueel. Leg de focus op: Adoptatiebevordering richting gebruiker, probleemzaaksysteem ter plaatse na initiële uitrol. Documentatie, hulpbronnen en training voor gebruiker en beheerder. Het inzetten van Key-users zien wij als nuttige instrument hiervoor. Het bereiken van genoemde mijlpaal wordt beschouwd als een gezamenlijk doel tussen gemeente Meppel en de leverancier. A. Leverancier dient een plan van aanpak (PvA) te presenteren voor de implementatie van het zaaksysteem. Hierbij dienen zij in te gaan op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie. Specificeer de rollen en verantwoordelijkheden van beide partijen, inclusief de benodigde communicatielijnen en besluitvormingsprocessen. B. Het PvA moet een beschrijving bevatten van de verwachte werkzaamheden voor zowel de gemeente Meppel als leverancier tijdens de implementatie. C. Leverancier dient in het PvA de risico's te identificeren die zij zien voor de implementatie en beschrijft hoe zij van plan is hierop vooraf te anticiperen. D. Leverancier geeft aan hoe de kwaliteit van de implementatie wordt bewaakt en welke teststrategie wordt gehanteerd. Beschrijf de geplande testactiviteiten, zoals systeemtesten, gebruikersacceptatietesten en eventuele prestatietesten, evenals de criteria voor het slagen van deze tests. Leverancier beschrijft de trainingssessies en -materialen die worden verstrekt aan de gebruikers van het zaaksysteem. Leg ook uit hoe

	de gebruikersacceptatie wordt gemonitord en hoe eventuele weerstand of uitdagingen worden aangepakt. E. Beschrijf op welke manier de leveranciers Key-users opleiden om hun taak uit te kunnen voeren.
--	--

1.4.2. Migratie

W20.

De gemeente Meppel heeft op dit moment data in Djuma staan dat gevormd is vanuit de volgende applicaties:

- APPEXX Flow
- Verseon inclusief objecten (dossiers)
- Djuma
- Losse klantcontacten Djuma.

De gemeente Meppel vindt het belangrijk dat zaken (inclusief de zaken die nog niet zijn afgehandeld), documenten, objecten en metadata van de genoemde applicaties op een zo eenvoudig mogelijke wijze te migreren naar het zaaksysteem. Daarnaast vindt de gemeente Meppel het belangrijk dat zaken, documenten, objecten en metadata zoveel mogelijk gestructureerd op te slaan en op eenvoudige wijze te beheren, dit ook met het oog op de toekomstige aansluiting op een e-Depot.

De objecten (dossiers) van de gemeente Meppel in de huidige zaaksysteem vormen de toegang tot de verblijfplaatsen in de archiefbewaarplaats. Bij de objecten in de huidige zaaksysteem staan, naast de omschrijving van het object, de verblijfplaatsnummers, de periode van het object (dossier) en het archiefvormend orgaan vermeld

Daarnaast ambieert de gemeente Meppel een eenvoudig te beheren en overzichtelijk applicatielandschap. Het in stand houden van legacy en /of hybride vormen van informatiesystemen heeft niet onze voorkeur.

Het gaat bij de migratie om de volgende kengetallen*:

Applicatie	Aantal zaken/ Objecten	Open	Gesloten	Aantal documenten
Zaken uit Verseon (APPEXX Flow en Verseon)	132.962	nvt		439.562
Objecten uit Verseon	22498	nvt		
Djuma vanaf 13-05-2019	203.645	4.429	199.216	674.831
Totaal				

- Zijn getallen van 03 oktober 2023

A. Beschrijf de mogelijkheden om bovenstaande wens zo efficiënt mogelijk te realiseren.

B. Beschrijf welke randvoorwaarden van toepassing zijn voor het uitvoeren van de migratie aan zowel de systemen, de data als de organisatie.

C. Geef een indicatie van de kosten en geef aan welke mogelijke alternatieve mogelijkheden er zijn.

D. Beschrijf de mogelijkheden voor het migreren van nog openstaande zaken zowel uit Djuma als uit vakapplicaties.

1.4.3. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E86	De leverancier levert voor de voorlopige gunning een SLA aan gebaseerd op dit PvE.																																		
E87	De leverancier 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 leverancier inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de leverancier 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 Leverancier 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.																																		
E88	De helpdesk/ leverancier is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. het zaaksysteem volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De gemeente Meppel bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De leverancier toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door de leverancier aan gemeente Meppel gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de leverancier de gemeente Meppel hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>Het zaaksysteem is volledig niet bruikbaar (naar mening van de gemeente Meppel een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>Het zaaksysteem is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de gemeente Meppel een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de gemeente Meppel een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheedersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. het zaaksysteem. De leverancier maakt voor de Gemeente Meppel inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De leverancier is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. Indien een zaaksysteem niet binnen genoemde tijd haalbaar is, wordt dit in overleg met de Gemeente Meppel besproken. Wel dient er binnen de oplostijd een work-around beschikbaar te zijn. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Zaaksysteem binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur Zaaksysteem 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 Zaaksysteem 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 Zaaksysteem 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 leverancier niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een malus regeling in werking. <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	Het zaaksysteem is volledig niet bruikbaar (naar mening van de gemeente Meppel een Critical Problem)	2	Het zaaksysteem is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de gemeente Meppel een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de gemeente Meppel een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Zaaksysteem binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Zaaksysteem binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Zaaksysteem binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Zaaksysteem 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	Het zaaksysteem is volledig niet bruikbaar (naar mening van de gemeente Meppel een Critical Problem)																																		
2	Het zaaksysteem is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de gemeente Meppel een Major Problem).																																		
3	Kleine verstoringen (naar mening van de gemeente Meppel een Minor Problem)																																		
4	Gebruikers / beheedersvraag.																																		
Categorie	Reactietijd	Zaaksysteem binnen																																	
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Zaaksysteem binnen 8 uur																																	
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Zaaksysteem binnen 48 uur op werkdagen																																	
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Zaaksysteem 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																																	
E89	De leverancier is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. het zaaksysteem. De leverancier is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten																																		

	behoefte van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De leverancier hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.
E90	De leverancier draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief meta-data uit het zaaksysteem in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, binnen 1 jaar over aan de gemeente Meppel. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de leverancier vernietigd. De leverancier levert een verklaring van vernietiging.