

gemeente **Overbetuwe**



Programma van Eisen

Inhoudsopgave

1	Programma van Eisen en Wensen	1
1.1	Functionaliteiten	1
1.1.1	Zaaktypeconfiguratie	1
1.1.2	Zaakregistratie	2
1.1.3	Zaakbeheer	2
1.1.4	Zaakbehandeling.....	3
1.1.5	Documentmanagementfunctionaliteit.....	4
1.1.6	Recordmanagementfunctionaliteit	5
1.1.7	Zoeken en vinden.....	5
1.1.8	Documentcreatie	6
1.1.9	Anonimiseren	7
1.1.10	Objectregistratie	7
1.1.11	Geografie	7
1.1.12	Klantcontactfunctionaliteit.....	8
1.1.13	Webformulieren.....	8
1.1.14	Portal voor inwoner en bedrijven	9
1.1.15	Publiceren	9
1.1.16	Microsoft Teams integratie	10
1.1.17	Rapportagefunctionaliteit.....	10
1.2	Techniek	12
1.2.1	Technische architectuur	12
1.2.2	Privacy en beveiliging.....	14
1.2.3	Standaarden	15
1.2.4	Integratie	16
1.2.5	Common ground	17
1.3	Implementatie.....	18
1.3.1	Installatie en oplevering.....	18
1.3.2	Beheer	18
1.3.3	Opleiding	19
1.3.4	Ondersteuning implementatie.....	19
1.3.5	Servicelevel agreement.....	19
1.4	Doorontwikkeling en exit	20
1.4.1	Exit strategie	20
1.4.2	Doorontwikkeling.....	21

1 Programma van Eisen en Wensen

In dit document vindt u het Programma van Eisen en Wensen¹. 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 'O') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend. De beoordelingsprocedure van de wensen is beschreven in de offerteaanvraag.

1.1 Functionaliteiten

1.1.1 Zaaktypeconfiguratie

NR	OMSCHRIJVING
E1	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E2	In de ZTC van de ICT Prestatie 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 zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben.
E3	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
E4	De koppeling met de i-Navigator mag er niet toe leiden dat bij updates de inrichting van de ZTC met terugwerkende kracht wordt overschreven.
E5	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om zaaktypen 'buiten gebruik' te stellen en eventueel later weer 'in gebruik' te nemen.
E6	De ICT Prestatie ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de ICT Prestatie mogelijk is. De ZTC van de ICT Prestatie kan in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.
E7	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 behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
W1	De Gemeente Overbetuwe ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De Gemeente Overbetuwe 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 de ICT prestatie gezet worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft). De voorkeur is om ook een gedeelte van een zaaktype (zoals kenmerken, documenttypen, termijnen) te kunnen updaten. De Functioneel Beheerder wordt vanuit de ICT Prestatie bij het testen van de inrichting ondersteund door bijvoorbeeld bug fixing of (fout)meldingen. A. Beschrijf de ZTC binnen de ICT Prestatie. 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

¹ Gemeente Overbetuwe heeft zich laten inspireren door het PvE van KB&P

	deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). Benoem daarbij wat centraal (in de i-Navigator) en decentraal (in het zaakstelsel) is aan te passen. Denk hierbij ook aan zogenaamd lokale zaaktypen. C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal) geconfigureerd kunnen worden. D. Beschrijf hoe de benaming van een zaaktype achteraf aangepast kan worden en beschrijf welke impact dit heeft op historische en toekomstige zaken. E. Beschrijf de relatie tussen de ZTC in de ICT Prestatie en de i-Navigator en hoe de uitwisseling van gegevens hiertussen werkt. F. Beschrijf in hoeverre de ICT Prestatie de Functioneel beheerder helpt met testen van de inrichting.
--	---

1.1.2 Zaakregistratie

NR	OMSCHRIJVING
E8	In de ICT Prestatie kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E9	In de ICT Prestatie 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.
E10	De ICT Prestatie 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.
E11	Binnen de ICT Prestatie 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.
E12	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 ICT Prestatie automatisch getoond in een kaart.
E13	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om gescande stukken vanuit een scanoplossing op te nemen en te voorzien van metadata;
E14	De ICT prestatie biedt de mogelijkheid om een of meer contactpersonen vast te leggen bij het gebruik van niet-natuurlijke personen en daar op te zoeken.
W2	De Gemeente Overbetuwe gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. A. Beschrijf op welke manier er in de ICT Prestatie een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden; B. Beschrijf daarbij welke handelingen moeten worden uitgevoerd; C. Ga hierbij ook in op welke manier documenten toegevoegd kunnen worden aan bestaande zaken; D. De ICT prestatie biedt de mogelijkheid om natuurlijke en niet-natuurlijke personen, inclusief contactgegevens en -personen te koppelen aan de zaak; E. Ga in op het koppelen van contacten in een bepaalde rol, denk hierbij ook aan gemandateerde als 'voogd' of 'advocaat'.

1.1.3 Zaakbeheer

NR	OMSCHRIJVING
E15	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.
E16	In de ICT Prestatie is het mogelijk om per gebruiker in te stellen dat er een notificatie plaatsvindt buiten de ICT Prestatie bij de registratie van een nieuwe zaak.
E17	De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie (zoals aanvrager, inhoudsomschrijving, startdatum, status, behandelaar, locatie) over zaken aan de medewerker.
E18	In de werkvoorraad is het mogelijk om te sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.
E19	In de ICT prestatie is het mogelijk om zowel inzicht te hebben in de eigen werkvoorraad als in de werkvoorraad van een organisatorische eenheid of de werkvoorraad waar men aan is toegevoegd.
E20	De ICT Prestatie 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.
E21	In de ICT Prestatie 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.
E22	De ICT Prestatie 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.
E23	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om, bij onderlinge vervanging, inzicht te hebben in de werkvoorraad van andere collega/teamleden.
W3	De gemeente Overbetuwe ziet de werkvoorraad in de ICT Prestatie als de centrale werkvoorraad voor de gebruikers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de gebruikers. De gebruiker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen/toevoegingen door derden in de zaak. Waarbij er ook duidelijk moet zijn wat er precies gewijzigd of toegevoegd is aan de zaak of in bijvoorbeeld een document in de zaak. A. Beschrijf hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken, of die van zijn team of rol en hoe de signalering werkt. B. Beschrijf de mogelijkheden van notificatie buiten de ICT Prestatie om. C. Beschrijf de functionaliteit van de ICT Prestatie voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. D. Beschrijf hoe de relaties met andere zaken zichtbaar zijn in de werkvoorraad. E. Beschrijf welke mogelijkheden de gebruiker heeft om dit voor zichzelf in te stellen/richten. F. Beschrijf hoe de ICT Prestatie helpt om ook overzicht te houden in de werkvoorraad van collega's (bij ziekte of afwezigheid) en teams die onder eenzelfde leidinggevende vallen.

1.1.4 Zaakbehandeling

NR	OMSCHRIJVING
E24	In de ICT Prestatie 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.
E25	De ICT Prestatie 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.
E26	De laatste status door de behandelaar kan in de ICT Prestatie pas worden gezet als: 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.
E27	De ICT Prestatie 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.
E28	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om korte informatieve notities toe te voegen aan een zaak.
E29	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om taken in een zaak uit te zetten naar 1 of meerdere andere gebruikers.
E30	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om ontvangstbevestigingen en afhandelberichten geautomatiseerd te versturen.
E31	In de ICT Prestatie is het mogelijk om in te stellen dat op documentniveau een taakspecifieke applicatie (zoals iBurgerzaken) de 'vertrouwelijkheid' levert of dat het zaaksysteem de vertrouwelijkheid bepaald.
W4	De gemeente Overbetuwe ziet de ICT Prestatie als een middel om de behandelaar te ondersteunen bij het behandelen en afhandelen van een zaak. De ICT Prestatie 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 compleet dossier. Beschrijf hoe de ICT Prestatie de behandelaar hierin ondersteunt: A. Beschrijf hoe de ICT Prestatie omgaat met statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. B. Beschrijf hoe de ICT Prestatie omgaat met relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen, gevoeligheden en zaakhistorie. C. Beschrijf hoe de ICT Prestatie omgaat met opschorten of verlengen, licht ook de grondslag van deze actie toe. D. Beschrijf de mogelijkheden voor het (tijdelijk) instellen en wijzigingen van de vertrouwelijkheden op zaken en wat de consequenties zijn voor het zoeken en terugvinden.

1.1.5 Documentmanagementfunctionaliteit

NR	OMSCHRIJVING
E32	De ICT Prestatie 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.).
E33	De ICT Prestatie past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E34	In de ICT Prestatie is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) of de ICT Prestatie biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E35	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit een document, image, e.d. van buiten de ICT Prestatie aan een zaak toe te voegen.
W5	De gemeente Overbetuwe voorziet dat er altijd bestanden zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de ICT Prestatie. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten bestanden zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, gelezen, bewerkt en verwijderd A. 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 en geef aan of dit met behoud van de originele opmaak is: - Microsoft Office 365 functionaliteiten;

	- Microsoft Outlook (e-mail incl. bijlage); - OneDrive of lokale netwerkschijf; - Opslag vanuit mobiele apparaten; - Een sjabloongenerator; - Oplossing voor digitale handtekening; - Oplossing voor anonimiseren. B. Beschrijf hoe de in de ICT Prestatie opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. C. Beschrijf de mogelijkheid om als behandelaar bestanden snel in te zien (eventueel preview). D. Beschrijf hoe de ICT Prestatie omgaat met grote bestanden, denk hierbij aan bijvoorbeeld Video- of CAD-bestanden. E. Beschrijf hoe de ICT Prestatie omgaat met documenten die aan meerdere zaken gekoppeld moeten worden.
--	---

1.1.6 Recordmanagementfunctionaliteit

NR	OMSCHRIJVING
E36	De ICT Prestatie levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen.
E37	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
E38	Met de ICT Prestatie 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.
E39	De ICT Prestatie controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit) en attendeert daarop indien nodig.
E40	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearcheveerd. 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.
E41	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (PDF-A) gearcheveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E42	Met de ICT Prestatie is het mogelijk om gearcheveerde 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, bijvoorbeeld TopX.
E43	Met de ICT Prestatie wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheveerd bij de afgesloten zaak.
E44	Met de ICT Prestatie is het mogelijk om collectief metadata te veranderen, bijvoorbeeld de vernietigingsgrondslagen collectief te wijzigen of bewaartermijnen aan te passen.

1.1.7 Zoeken en vinden

NR	OMSCHRIJVING
----	--------------

E45	De ICT Prestatie kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de ICT Prestatie gezocht kan worden.
E46	De ICT Prestatie ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E47	De ICT Prestatie ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search). Dit geldt ook voor door de ICT presentatie gegenereerde documenten.
E48	De ICT Prestatie ondersteunt het 'booleaans zoeken' waarbij de volgorde van zoektermen irrelevant is.
E49	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid de zoekresultaten te filteren met meerdere waarden tegelijkertijd.
E50	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid een export te maken van de zoekresultaten.
W6	De Gemeente Overbetuwe onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de ICT Prestatie. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. De zoekfunctie moet intuïtief zijn en de resultaten snel presenteren. De resultaten moeten op relevantie gesorteerd worden en overzichtelijk en herleidbaar gepresenteerd. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de ICT Prestatie. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de Zoekresultaten mogelijk is. C. Beschrijf hoe de ICT Prestatie omgaat met het tonen of niet tonen van vertrouwelijke zaken of documenten. Op het gebied van AI worden steeds meer relevante functionaliteiten ontwikkeld die ook het gebruik van een zaakstelsel kunnen stimuleren en het zoeken en vinden kunnen vereenvoudigen. D. Geef aan hoe ICT Prestatie op deze ontwikkelingen inspeelt en welke plannen er zijn om AI in te zetten ten behoeve van zoeken en vinden in zogenaamde menselijke taal.

1.1.8 Documentcreatie

NR	OMSCHRIJVING
E51	De ICT Prestatie beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E52	Met ICT Prestatie is het mogelijk emailsjablonen inclusief voet- en kopteksten centraal te configureren.
W7	De Gemeente Overbetuwe ziet een documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de ICT Prestatie met zo min mogelijk handelingen. Daarnaast wil de Gemeente gebruik gaan maken van het digitaal ondertekenen van documenten. A. Beschrijf de functionaliteit van de ICT Prestatie 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. Beschrijf op welke manier ons huidige documentcreatietool Templafy kan worden gekoppeld. Welke (samenvoeg)velden kunnen worden doorgegeven en hoe een gegenereerd document wordt toegevoegd aan de ICT prestatie en bewerkt kunnen worden; C. Geef los daarvan aan wat de meest gewenste oplossing is vanuit het perspectief van de opdrachtnemer. Beschrijf hierbij uitgebreid welke functionaliteiten op dit vlak vanuit de ICT Prestatie zelf worden gerealiseerd; D. Beschrijf of en hoe standaard tekstblokken centraal beheerd en hergebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld voet- en kopteksten en teksten voor automatische ontvangstbevestiging voor beide situaties;

	E. Beschrijf de functionaliteit voor het ondertekenen van documenten door middel van een digitale ondertekening oplossing. Ga hierbij specifiek in op het ondertekenenproces en maak onderscheid tussen de simpele, de geavanceerde en de gekwalificeerde elektronische handtekening.
--	---

1.1.9 Anonimiseren

NR	OMSCHRIJVING
E53	De ICT Prestatie beschikt over anonimiseerfunctionaliteit of kan koppelen met de gangbare anonimiseertools om documenten te anonimiseren.
W8	Per 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden met als doel om actieve openbaarmaking van overheidsinformatie te stimuleren. Dit betekent dat informatie geanonimiseerd moet worden voordat het openbaar wordt gemaakt. Voor de consistentie van dienstverlening is het belangrijk dat het resultaat bewaard- en inzichtelijk blijft nadat het anonimiseren op (gedeelten van) specifieke informatieobjecten is toegepast. A. Beschrijf de functionaliteit van de ICT Prestatie voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van geanonimiseerde documenten; Geef aan hoe (handmatig of automatisch) deze geanonimiseerde documenten worden opgeslagen en hoe versiebeheer eruit ziet B. Beschrijf op welke manier een eventueel extern anonimiseertool wordt gekoppeld, welke standaarden worden gebruikt en welke anonimiseertools koppelbaar zijn.

1.1.10 Objectregistratie

NR	OMSCHRIJVING
E54	De ICT Prestatie beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van en of meerdere objectregistraties.
W9	De Gemeente Overbetuwe ziet objectregistratie als belangrijk middel voor de behandeling van bepaalde zaken, bijvoorbeeld contracten. In deze context is de betekenis van Object registraties breder dan geografische objecten. Denk hierbij ook aan contracten, projecten, dossiers etc. Naast de functionaliteit voor het behandelen van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van deze objectregistraties. Vooral het leggen van relaties tussen verschillende objecten en zaken of documenten is hierbij van belang. Objectinformatie en zaakinformatie moet op meerdere manieren te vinden en te ontsluiten zijn. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden ICT Prestatie met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken en andere objecten. Denk hierbij aan contracten, inkoop of subsidies. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en hoe deze worden gepresenteerd. C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding.

1.1.11 Geografie

NR	OMSCHRIJVING
E55	Bij het registreren van een zaak kunnen locatiegegevens, bijvoorbeeld (BAG-)adres of XY-coördinaten (RD-stelsel) gekoppeld worden aan de zaak. De zaak-locatie wordt binnen de ICT Prestatie automatisch getoond in een kaart.
E56	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de ICT Prestatie te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.
W10	De gemeente Overbetuwe verwacht de komende jaren steeds vaker gebruik te gaan maken van geografische ondersteuning. Beschrijf hoe de geografie doorwerkt binnen de gehele ICT prestatie. Ga daarbij in op: A. Het gebruik van kaarten binnen de zaakafhandeling en klantcontactfunctionaliteit. B. Het gebruik van kaarten bij het zoeken.

	C. Het uitwisselen en presenteren van kaartlagen van en naar GEO-applicaties. Ga hierbij in op de consequenties voor de performance. D. De weergave van zaken op dezelfde locatie.
--	--

1.1.12 Klantcontactfunctionaliteit

NR	OMSCHRIJVING
E57	Binnen de ICT Prestatie is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand als gerelateerd aan een zaak te registreren en af te handelen.
E58	Binnen de ICT Prestatie is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken.
E59	Binnen de ICT Prestatie is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de klantcontacten en terugbelverzoeken.
E60	Binnen de ICT Prestatie is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
E61	De ICT Prestatie biedt inzicht in voorgaande contacten of gemaakte afspraken over een adres of een persoon.
E62	In de ICT Prestatie is het mogelijk om een digitaal 'prikbord' te realiseren met op dat moment relevante actuele informatie voor de KCC-medewerker.
E63	De ICT presentatie biedt de mogelijkheid gebruik te maken van Vraag-Antwoord combinaties en/of product-diensten combinaties.
W11	De gemeente Overbetuwe zet het zaaksysteem onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum(KCC). Zij moeten vanuit de ICT Prestatie contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven, voor zover dit inzichtelijk mag zijn. Alle contacthistorie wordt getoond bij de klant, zowel van zaken als op zichzelf staande (bel)contacten die geen zaak zijn, beiden geregistreerd in de ICT Prestatie. De klantcontactmedewerkers hebben meerdere zoekingen, via zaak, locatie, object, medewerker, naam inwoner of bedrijf, postcode en huisnummer en onderwerp. A. Beschrijf het maken, doorzetten, beheren en bewaken van terugbelverzoeken; B. Beschrijf op welke wijze een KC-medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd; C. Beschrijf het registreren van contactmomenten en het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie), bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt; D. Beschrijf of welke wijze de ICT Prestatie integreert met een kennissysteem met daarin o.a. Vraag-Antwoord combinaties en/of product-diensten combinaties. Ga hier specifiek in op de VIND-catalogus van SDU; E. Beschrijf de mogelijkheden voor het delen van nieuwsberichten die relevant zijn voor de afdeling of organisatie. Dus bijvoorbeeld belangrijke meldingen voor een team of de KC-medewerkers. F. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken en op welke wijze dit wordt geautoriseerd.

1.1.13 Webformulieren

NR	OMSCHRIJVING
E64	De ICT Prestatie voldoet minimaal aan de richtlijnen voor toegankelijkheid van web content (WCAG 2.1)
E65	De webformulieren kunnen, na authenticatie met DigiD, eIDAS, of eHerkenning, worden 'voor ingevuld' (prefilled) vanuit de BRP, GBA-V en/of Handelsregister (HR).
E66	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. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen.

E67	De webformulieren kunnen met tarieven werken die direct via internetbetaling voldaan kunnen worden (voorafgaand aan de definitieve verzending).
E68	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.
E69	De webformulieren functionaliteit past versiebeheer toe bij het creëren van formulieren.
E70	De ICT Prestatie genereert een PDF voor opname in de zaak.
W12	De gemeente Overbetuwe ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. De gemeente Overbetuwe wil met webformulieren zo toegankelijk mogelijk zijn voor haar inwoners. Dat betekent dat de webformulieren ook toegankelijk moeten zijn op mobiele apparaten. A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaardblokken, berekeningen en beslisbomen; `` B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen; C. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant. Daarnaast ziet gemeente Overbetuwe webformulieren ook als een mogelijkheid om interne zaakcreatie te vereenvoudigen. Dat betekent dat de webformulieren, in vereenvoudigde vorm, ook toegankelijk moeten zijn voor medewerkers. D. Beschrijf de mogelijkheden voor het opstarten van een zaak met een intern webformulier.

1.1.14 Portal voor inwoner en bedrijven

NR	OMSCHRIJVING
E71	De ICT Prestatie beschikt over zogenaamde portaal functionaliteit, ook wel PIP genoemd, die toegankelijk is via DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E72	De ICT Prestatie beschikt over functionaliteit voor de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) waarmee bestanden aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
E73	Het portaal kan zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluit en als zodanig herkenbaar is op de website van de gemeente Overbetuwe.
E74	Bij behandeling van een zaak kan de behandelaar aangeven welke documenten gepubliceerd moeten worden in de PIP/MijnOverheid omgeving.
E75	De ICT Prestatie, inclusief de PIP en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
W13	De gemeente Overbetuwe ziet de PIP als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat inwoners en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen. Beschrijf de portal functionaliteit als onderdeel van de ICT Prestatie; A. Ga specifiek in op het inzien van statussen en bestanden; B. Ga specifiek in op het wijzigen van gegevens, denk aan email of telefoonnummer, en/of plaatsen van externe bestanden in het portal; C. Ga specifiek in op het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak; D. Ga specifiek in op de relatie met MijnOverheid; E. Ga specifiek in op de beveiliging inzake de ingevulde data in PIP-omgeving.

1.1.15 Publiceren

NR	OMSCHRIJVING
W14	De gemeente Overbetuwe wil inzichtelijk krijgen hoe Opdrachtnemer omgaat met de Wet Open overheid (Woo). De wet verplicht overheden om informatie die openbaar is, rechtstreeks toegankelijk te maken. Dit stelt eisen aan de wijze van digitaal werken en

	onze informatiehuishouding. De wet geeft regels over het actief openbaar en toegankelijkheid maken van overheidsinformatie en moet ervoor zorgen dat deze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. A. Beschrijf op welke wijze de ICT Prestatie bij kan dragen aan het actief openbaar maken van de elf categorieën genoemd in de wet; B. Beschrijf hoe de ICT Prestatie bijdraagt aan een goede, geordende en toegankelijke staat van de gemeentelijk documenten. In de Woo-index moet elk bestuursorgaan zelf een Woo-portaal inrichten en alle relevante documenten en informatie via dat Woo-portaal doorzoekbaar/vindbaar maken en ook daadwerkelijk raadpleegbaar aanbieden. Daarnaast moet elk bestuursorgaan dat eigen Woo-portaal aanmelden bij het Woo-index-portaal zodat deze kan doorverwijzen naar het lokale Woo-portaal. De gemeente Overbetuwe denkt dat een combinatie van het zaakstelsysteem en een publicatie-omgeving invulling kan geven aan een lokaal Woo-portaal. C. Beschrijf uw visie op het publiceren en eventueel beheren van (geanonimiseerde) documenten, ga hierbij specifiek in hoe wordt omgegaan met de ontwikkelingen rond Woo-index en beschrijf of en welke alternatieve oplossingen mogelijkheden er zijn vanuit de ICT Prestatie.
--	--

1.1.16 Microsoft Teams integratie

NR	OMSCHRIJVING
E76	Het kunnen koppelen en integreren van de ICT Prestatie aan en met Microsoft teams (MS-Teams)
W15	De Gemeente Overbetuwe zal op de nieuwe werkplek intensiever gebruikmaken van MS-teams voor samenwerking bij minder gestructureerde processen, zoals projecten, programma's en/of samenwerkingsverbanden met andere overheidsinstanties. MS-teams wordt al ingezet voor digitale vergaderingen. In de samenwerking tussen interne medewerkers en externe ketenpartners is efficiënte coördinatie cruciaal. Verwacht wordt dat op de nieuwe werkplek MS-teams meer benut zal worden vanwege de diverse communicatiemogelijkheden, gezamenlijk werken aan documenten en het plannen van taken. A. Beschrijf op welke wijze de ICT Prestatie kan samenwerken met teams en kanalen binnen die team, ga specifiek in op het aanmaken van teams; B. Beschrijf op welke wijze vanuit de ICT Prestatie documenten worden toegevoegd aan bestaande teams en/of kanalen binnen MS-teams. C. Beschrijf op welke wijze vanuit MS-teams een zaak in de ICT Prestatie kan worden toegevoegd; D. Beschrijf hoe externe en interne medewerkers kunnen samenwerken binnen de integratie van de ICT prestatie en MS teams; E. Ga specifiek in op het archiveren van teams, kanalen met bijbehorende documenten en/of chatberichten binnen MS-teams in de ICT Prestatie; F. Ga specifiek in op het behouden van overzicht binnen de ICT Prestatie op alles wat zich afspeelt in Microsoft Teams, hierbij kunt u denken aan teams, kanalen en documenten. G. Ga specifiek in op rechten en autorisaties structuur, hierbij kunt u onder andere denken aan wie kan wel en wie kan geen zaak openen, sluiten en bewerken in de ICT Prestatie vanuit Microsoft Teams

1.1.17 Rapportagefunctionaliteit

NR	OMSCHRIJVING
E77	De ICT Prestatie biedt in een dashboard overzicht op lopende zaken voor termijnbewaking en sturing.
E78	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages in de ICT Prestatie creëren en opslaan.

E79	Aan gebruikers en rollen toegekende rechten kunnen in een overzichtelijk rapport worden gepresenteerd op een wijze die geschikt is voor periodieke beoordeling conform overheidsmaatregel BIO 9.2.5.3 (Autorisatiematrix).
W16	De gemeente Overbetuwe wil de ICT Prestatie kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast moeten “eigen” rapportages op eenvoudige wijze en zonder technische kennis gecreëerd kunnen worden. Ook al het telefonisch klantcontact moet terug te vinden zijn in de rapportages. De gemeente hecht waarde aan een grafische weergave van deze rapportages. A. Beschrijf de functionaliteit van de ICT Prestatie om rapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste query's opgeslagen worden. Geef aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn (voor zowel sturingsdoeleinden, beheerdoeleinden en klantcontactanalyses). D. Beschrijf de mogelijkheid voor eindgebruikers om zelf rapportages te creëren.

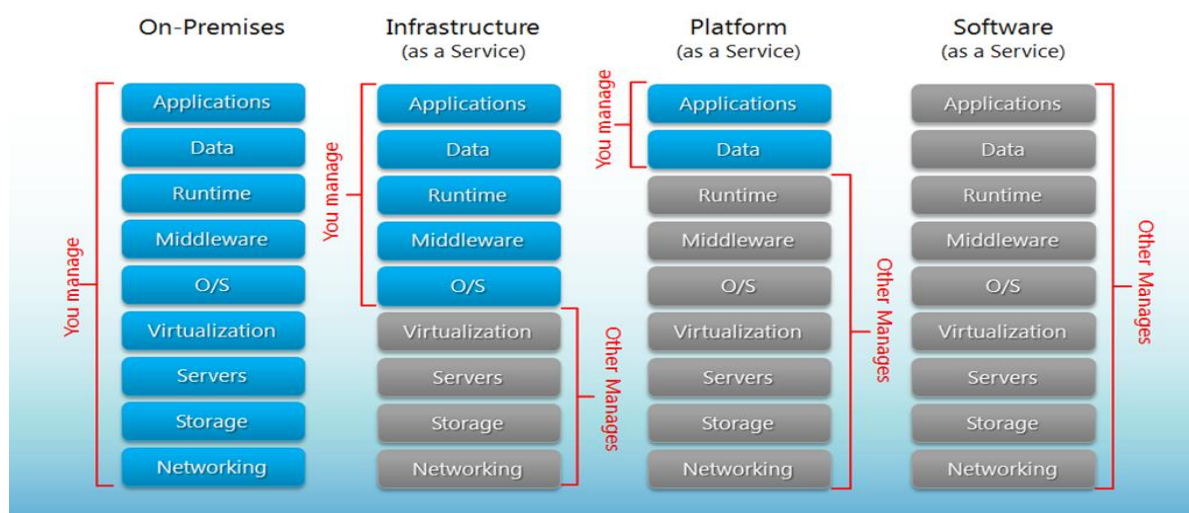
1.2 Techniek

De ICT Prestatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS) met Zero Installs / Zero Footprints. Daarbij ziet de Opdrachtgever de term Software as a Service (SaaS) als volgt:

- De gemeente hoeft de software en de daarvoor benodigde hardware niet aan te schaffen, maar betaalt slechts voor het gebruik ervan;
- De software en hardware wordt niet bij de gemeente geïnstalleerd, maar bij de SaaS-aanbieder of een derde. De gemeente heeft toegang tot de software via een beveiligde verbinding;
- De aanbieder verzorgt het applicatiebeheer, zoals het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang, en dergelijke.

Gemeente Overbetuwe definieert het verschil tussen clouddiensten in termen van de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de Opdrachtnemer en Gemeente Overbetuwe. In onderstaande figuur zijn de definities van On-Premise, IaaS, PaaS en SaaS gevisualiseerd.

Onder de kop 'Software' wordt weergegeven voor welke lagen in de architectuur de Opdrachtnemer verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten. Ten aanzien van de laag 'networking' blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver beperkt tot de netwerkaspecten binnen haar eigen infrastructuur. Het configureren van veilige verbindingen tussen de Gemeente Overbetuwe infrastructuur en die van Opdrachtnemer is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Gemeente Overbetuwe is ten aanzien van de SaaS-Oplossing uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer.



1.2.1 Technische architectuur

NR	OMSCHRIJVING
E80	De ICT Prestatie wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
E81	Voor de ICT Prestatie 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.
E82	De opslag van de ICT Prestatie, o.a. content, metadata en persoonsgegevens vindt versleuteld en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.

E83	De ICT Prestatie beschikt over een HTML5 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.).
E84	Authenticatie verloopt via de Azure Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden ICT Prestatie, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
E85	De ICT Prestatie wordt opgeleverd met actuele, relevante documentatie ten behoeve van gebruikers en functioneel beheerders.
E86	De ICT Prestatie ondersteunt het automatisch verbreken van de sessie bij een ingestelde maximale gebruikerssessietijd.
E87	De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de security standaard wordt beschouwd.
E88	De ICT Prestatie dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.
E89	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 Gemeente Overbetuwe.
E90	Buiten eventueel benodigde plug-ins zijn er voor het functioneren van de ICT Prestatie op het client device geen verdere instellingen/installaties benodigd.
E91	De ICT Prestatie biedt mogelijkheden voor leesacties op de productiedatabase (met inachtneming van autorisaties) ten behoeve van 3rd party BI-toepassingen. Gemeente Overbetuwe kan zelfstandig met een 3rd party BI Oplossing query's uitvoeren op productiedatabase.
E92	Inschrijver biedt Gemeente Overbetuwe 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.
E93	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.
E94	De ICT Prestatie ondersteunt responsive en adaptive design. De webbased userinterface van de ICT Prestatie 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.
E95	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de ICT Prestatie 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 gemeente Overbetuwe van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De opdrachtnemer levert 1 keer per maand een rapportage aan of realtime.
E96	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de ICT Prestatie een acceptabele performance voor ongeveer 200 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de ICT Prestatie 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.
E97	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de ICT Prestatie 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.
E98	De ICT Prestatie, inclusief het portaal en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele apparaten via aangepaste weergave of responsive design.
E99	De ICT Prestatie moet zowel beschikbaar gesteld kunnen worden binnen de VDI omgeving als via Microsoft365, bijvoorbeeld Intune.

1.2.2 Privacy en beveiliging

NR	OMSCHRIJVING
E100	De ICT Prestatie 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.
E101	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de ICT prestatie inregelbaar door Opdrachtgever.
E102	De ICT Prestatie 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 ICT Prestatie verdeeld zijn naar groepen en wat deze gebruikersgroepen wel en niet mogen binnen de ICT Prestatie en een kwartaalrapportage.
E103	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
E104	De Opdrachtnemer conformeert zich met de ICT Prestatie aan de AVG/The EU General Data Protection Regulation (GDPR).
E105	De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks kosteloos een ISAE 3000 / SOC2 type II verklaring om de interne beheersing van informatiebeveiliging voor de ICT Prestatie aan te tonen. (BIO 15.2.1.1).
E106	De Opdrachtnemer controleert tenminste jaarlijks de ICT Prestatie 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)
E107	De ICT Prestatie hanteert de Privacy-by-Design en Privacy-by-Default principes uit de AVG.
E108	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)
E109	Personeel van Opdrachtnemer heeft alleen toegang tot content, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens in de ICT Prestatie 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)
E110	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)
E111	Opdrachtnemer monitort zelf de beschikbaarheid van de ICT Prestatie en informeert actief de Opdrachtnemer indien (delen van) de ICT Prestatie uitvalt.
E112	De Opdrachtnemer kan, op verzoek, een beveiligingsreview en compliance-documentatie van de hosting van de ICT Prestatie aanleveren.
E113	De gemeente Overbetuwe 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.
E114	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 gemeente Overbetuwe.
W17	De gemeente Overbetuwe hanteert het Informatiebeveiligingsbeleid en het privacy beleidskader opgenomen in de bijlage Privacy beleid. Voor de gemeenten hebben toegangsbeheer, gebruikersbeheer en functiescheiding, zoals opgesteld in het deelbeleid Logisch toegangsbeheer en vereist door U/TV.01 momenteel de meeste aandacht. Dit houdt in dat de Opdrachtgever op basis van doelbinding per medewerker kan bepalen welke lees- en schrijfrechten deze persoon krijgt en deze rechten ook gemakkelijk kan muteren of afnemen als de omstandigheden op dat gebied wijzigen. Gebruikers mogen op basis van deze autorisatiematrix niet meer gegevens en informatie zien dan zij noodzakelijkerwijs nodig hebben voor de uitoefening van hun functie. Het gaat daarbij om het principe van privacy by default en privacy by design zoals opgenomen in artikel 25 AVG en de toepassing van deze preventieve en proactieve benaderingen in het zaakstelsel. A. Beschrijf hoe de ICT Prestatie aansluit op het informatiebeveiligingsbeleid van de Opdrachtgever. B. Beschrijf de mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen en toon de relatie met de AVG. C. Beschrijf op welke manier de ICT Prestatie voorziet in Multi Factor Authenticatie voor toegang tot de ICT Prestatie buiten de netwerkomgeving. D. Beschrijf op welke wijze en met welke (beveiligings)maatregelen de ICT Prestatie invulling geeft aan het borgen van de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en veerkracht van gegevens en informatie. E. Beschrijf hoe de autorisatiematrix binnen de ICT Prestatie is ingericht en welke mogelijkheden er zijn binnen de autorisatiematrix.

1.2.3 Standaarden

NR	OMSCHRIJVING
E115	Binnen de ICT Prestatie worden de volgende standaarden/richtlijnen gehanteerd: • 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 koppelvak 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 • 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 • UBL
E116	De ICT prestatie en de externe gepubliceerde onderdelen voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2
E117	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden ICT prestatie niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de ICT Prestatie van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E118	De opdrachtnemer gaat samen met andere betrokken opdrachtnemers een ketenverantwoordelijkheid aan. Dit betekent dat opdrachtnemer aan een probleemoplossing werkt met eenzelfde intensiteit als ketenpartners. Ook wanneer er een vermoeden bestaat dat de oorzaak ligt in systemen van andere opdrachtnemer(s). Opdrachtnemer werkt in deze gevallen nauw samen met andere opdrachtnemer(s) en gaat een gezamenlijke verantwoordelijkheid aan om zo spoedig mogelijk het probleem te verhelpen. Ook wanneer achteraf blijkt dat de oorzaak van een probleem in systemen van andere opdrachtnemer(s) ligt kan de opdrachtnemer voor de werkzaamheden geen extra kosten aan de opdrachtgever in rekening brengen. Deze worden geacht inbegrepen te zijn in het jaarlijkse bedrag voor service en onderhoud.

1.2.4 Integratie

NR	OMSCHRIJVING										
E119	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de ICT Prestatie noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaarden.										
E120	In bijlage Common Ground schets de Opdrachtgever haar visie op common ground en de ontwikkelingen binnen de gemeente Overbetuwe. 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 ICT Prestatie: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Applicatie</th><th>Leverancier</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Graven</td><td>HTA</td></tr> <tr> <td>Civision samenleving</td><td>PinkRoccade</td></tr> <tr> <td>iBurgerzaken</td><td>PinkRoccade</td></tr> <tr> <td>MyLex</td><td>MyLex</td></tr> </tbody> </table>	Applicatie	Leverancier	Graven	HTA	Civision samenleving	PinkRoccade	iBurgerzaken	PinkRoccade	MyLex	MyLex
Applicatie	Leverancier										
Graven	HTA										
Civision samenleving	PinkRoccade										
iBurgerzaken	PinkRoccade										
MyLex	MyLex										

	eDepot	Archiefdienst
	Onview	Onview
	Suite Makelaar	PinkRoccade
	Fixi	Decos
	Vris	TOG Nederland
	iFinanciën	PinkRoccade
	Kofax	BM consultants
	Rx.Mission	Roxit
	eAnonimiseren	eSpecialisten bv
	iBabs	iBabs
	Templafy	Templafy
	Microsoft O365	Microsoft
	iNavigator	VHIC
	DigiD	Logius
	eHerkenning	Logius
	eiDAS	Logius
	HaalCentraal BRP	RVIG
	HaalCentraal HR	RVIG
	HaalCentraal BAG	RVIG
	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 dit dan. Als de koppeling nog helemaal niet gerealiseerd is een planning voor de realisatie af te geven en de verwachte methode. En de eventuele meerkosten hiervoor te aan geven. De opdrachtgever gaat ervanuit dat de levering van de ZDS 2.0 api op termijn met gesloten beurs plaatsvindt.	
E121	Voldoen aan de normen die worden gesteld in ISO 27001 t.b.v. informatiebeveiliging;	
W18	Bij het gebruik van standaarden gaat de Opdrachtgever ervanuit dat de voorgaande standaarden/richtlijnen worden toegepast. Voor de volgende richtlijnen wordt de opdrachtnemer gevraagd het 'pas toe of leg uit'-principe te hanteren: • De normen die worden gesteld in ISO/IEC 20000 t.b.v. service management; • De normen die worden gesteld in ISAE 3402 type I en type II rapport. • De normen die worden gesteld in ISO 20022 tbv betalingsverkeer Voor ieder van de hiervoor genoemde richtlijnen: A. Wordt er voldaan aan deze richtlijn? B. Motiveer ('leg uit') waarom wordt afgeweken van deze richtlijn.	

1.2.5 Common ground

NR	OMSCHRIJVING
E122	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.

E123	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.
E124	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 .
W19	In bijlage Common ground schets de Opdrachtgever haar visie op Common Ground en de ontwikkelingen binnen de gemeente Overbetuwe. De Gemeente Overbetuwe wil hiermee een grote stap zetten naar een open, transparante overheid, waarbinnen met inachtneming van de privacyregels gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld, intern zowel als extern. De komende jaren wil de Gemeente Overbetuwe 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 ziet de Gemeente Overbetuwe 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. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier de ICT prestatie hier technische op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien. A. Beschrijf wanneer u verwacht dat de ICT prestatie voldoet aan de eisen bij ambitieniveau 3 van de adoptiecurve binnen Common Ground en beschrijf het concrete groeipad/roadmap voor de komende jaren en geef aan welke garanties de opdrachtnemer geeft over de ontwikkelingen van de komende 2 jaar. B. Beschrijf de mogelijkheid om reeds bestaande componenten te integreren binnen de ICT prestatie en te zijner tijd te ontkoppelen. Beschrijf welke invloed dit heeft op de licentiestructuur van de applicatie. C. Omschrijf aan de hand van voorbeelden hoe de ICT prestatie integraties op basis van API's/services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API, heeft gerealiseerd.

1.3 Implementatie

1.3.1 Installatie en oplevering

NR	OMSCHRIJVING
E125	De duurzaamheid van de ICT Prestatie is gegarandeerd als de ICT Prestatie niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Inschrijver en zuster-dochter en moedermaatschappijen).
E126	De Opdrachtgever wil op aangeven van de Opdrachtnemer de opdracht voor realisatie verstrekken aan derden leveranciers, maar ziet het afstemmen en realiseren van de koppelingen als verantwoordelijkheid en onder regie van opdrachtnemer. Het beheer van en de verantwoordelijkheid over de koppelingen van opdrachtnemer na implementatie valt onder reguliere GIBIT voorwaarden (Onderhoud).

1.3.2 Beheer

NR	OMSCHRIJVING
E127	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de ICT Prestatie voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de ICT Prestatie tijdens deze functionele beheertaken.

E128	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de ICT Prestatie, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de ICT Prestatie adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.
------	---

1.3.3 Opleiding

NR	OMSCHRIJVING
E129	De Opdrachtgever wil niet werken met een train-de-trainers concept. De Opdrachtnemer verzorgt een basistraining aan alle medewerkers van de organisatie. Daarnaast leidt de Opdrachtnemer beheerders van de ICT Prestatie op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie in de Nederlands taal (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
W21	Gemeente Overbetuwe vindt het heel belangrijk om de gebruikers vooraf, tijdens en na in gebruik nemen goed te trainen en te begeleiden bij het werken in het nieuwe zaaksysteem. Beschrijf de beschikbare trainingen voor de ICT Prestatie voor ten minste de volgende groepen: • Klantcontact medewerkers; • Secretariaat medewerkers; • Behandelaars; • Key-users; • Functioneel beheerders; • DIV-medewerkers. Geef per groep de duur (aantal dagen of sessies), beschrijving van de inhoud van de training, maximum aantal deelnemers per training en het behaalde niveau na de training aan. Neem prijs voor deze trainingen op in de bijlage Prijssjabloon onder Trainingen en ga daarbij uit van de hierin genoemde aantallen per doelgroep.

1.3.4 Ondersteuning implementatie

NR	OMSCHRIJVING
E130	Met uw inschrijving conformeert u zich aan de planning zoals bijgevoegd in de bijlage Globale Planning.
W21	De gemeente Overbetuwe voorziet dat er projectmatig en ad-hoc ondersteuning nodig is vanuit de opdrachtnemer. A. Beschrijf hoe opdrachtnemer aan het tijdschema van de implementatie gaat voldoen; B. Schets op welke wijze Opdrachtgever wordt ondersteunt bij het inrichten en implementeren van het zaaksysteem, de koppelingen en integraties. Benoem welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de Opdrachtgever uitgevoerd worden. C. Beschrijf op welke wijze projectondersteuning geleverd wordt. Wat mag er door de Opdrachtgever verwacht worden van de Opdrachtnemer qua aanspreekpunt en reactietijden en is de benodigde kennis direct beschikbaar?

1.3.5 Servicelevel agreement

NR	OMSCHRIJVING
E131	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
E132	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.

	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 07.00 en 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.																									
E133	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de ICT Prestatie 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. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De ICT Prestatie is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)</td></tr><tr><td>2</td><td>De ICT Prestatie is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident - Priority 2)</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt ook zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de ICT Prestatie. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 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></table>	Categorie	Omschrijving	1	De ICT Prestatie is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)	2	De ICT Prestatie is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident - Priority 2)	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	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	Omschrijving																									
1	De ICT Prestatie is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)																									
2	De ICT Prestatie is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident - Priority 2)																									
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)																									
4	Gebruikers / beheerdersvraag.																									
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																								
E134	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de ICT Prestatie. 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.																									
E135	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).																									

1.4 Doorontwikkeling en exit

1.4.1 Exit strategie

NR	OMSCHRIJVING
E136	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de ICT Prestatie in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever en zal hierbij desgevraagd aanvullende

	dienstverlening verzorgen, tegen maximaal de uurtarieven zoals aangeboden in de inschrijving. Na bevestiging van overdracht wordt alle data op de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
E137	Opdrachtnemer levert na gunning, binnen 6 maanden, op basis van het in de bijlage opgenomen format een Exitplan. Het Exitplan beschrijft een plan van aanpak voor het overdragen van de relevante diensten en de daarbij eventueel behorende over te dragen gegevens uit de ICT prestatie. In het Exitplan worden de wederzijdse verplichtingen uiteengezet om een optimale overgang terug naar de opdrachtgever of een opvolgend leverancier te ondersteunen bij het einde van de betreffende dienstverlening.

1.4.2 Doorontwikkeling

NR	OMSCHRIJVING
E138	De ICT Prestatie 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
W23	De gemeente Overbetuwe wil graag actief betrokken worden bij de doorontwikkeling van de ICT Prestatie. Overbetuwe 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 ICT Prestatie. A. 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. B. Geef bovendien aan op welke manier de wensen van de klant worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de klant teruggekoppeld wordt; C. Beschrijf op welke wijze doorontwikkelingen onderdeel zijn van de opdracht.