

Bijlage 1 Programma van Eisen en Wensen

Hieronder treft u 8 gewenste functionaliteiten van de applicatie met daaronder een aantal eisen of wensen. Graag vernemen wij of uw applicatie de betreffende eis of wens kan realiseren in uw standaardoplossing of via maatwerk wordt gerealiseerd. Dit doet u door "Ja" of "Nee" door te halen in deze Bijlage.

N.B. Indien u een eis of wens ziet die u via maatwerk kunt realiseren of niet kunt realiseren, ontvangen we ook graag een korte toelichting daarop, met een indicatie van de te verwachten doorlooptijd om de eis/wens alsnog te realiseren in een vormvrij, separaat document.

*Onder "Standaard geïmplementeerd in de oplossing" wordt verstaan dat de beschreven functie in de SaaS-oplossing is opgenomen en bij afname ter beschikking wordt gesteld, zonder meerkosten of nadere ontwikkelingstijd.

** Onder "Wordt via maatwerk gerealiseerd" wordt verstaan dat de beschreven functie via een maatwerk oplossing wordt gerealiseerd. Indien het een Eis betreft moet u dit via maatwerk aanbieden. Als het een Wens betreft dient u hierin zelf een afweging te maken. Al het aangeboden maatwerk dient in het Prijzenblad afgeprijsd te worden (tabblad PvE en Wensen - Maatwerk).

Inschrijver dient de eisen 20 en 24 afzonderlijk te beschrijven aan en de Inschrijving toe te voegen, ter verduidelijking voor de beoordelaars.

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing*	Wordt via maatwerk gerealiseerd **
1. Ondersteuning bij het opstellen van contractstukken				
1.	EIS	De oplossing faciliteert ons bij het ophalen, maken en bewerken van een contractsjabloon, waarbij reeds bekende gegevens in velden automatisch worden ingevuld. Dit mag in de oplossing ook geïmplementeerd worden door het realiseren van een koppeling met Xential.	Ja/Nee	Ja/Nee
2.	EIS	De oplossing faciliteert het aangaan van overeenkomsten. Als ook nadere opdrachten welke voortvloeien uit raamovereenkomsten, door (deels ingevulde) offerteverzoeken en opdrachtbrieven te kunnen maken/ bewerken en ophalen uit een sjabloon.	Ja/Nee	Ja/Nee
3.	EIS	De oplossing faciliteert een goedkeuring-workflow voor het vaststellen van een definitieve versie van een contract of nadere opdracht.	Ja/Nee	Ja/Nee
4.	WENS	De oplossing faciliteert een digitaal-juridisch kloppend ondertekenproces van de opgemaakte overeenkomst.	Ja/Nee	Ja/Nee
5.	EIS	De oplossing faciliteert het ophalen, maken en bewerken van een sjabloon voor contractverlenging of contract beëindiging.	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing	Via maatwerk te realiseren
2. Een contract zorgvuldig registreren				
6.	EIS	De oplossing genereert altijd een uniek contractnummer bij een nieuw aan te maken of te registreren contract.	Ja/Nee	Ja/Nee
7.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om op het contractdossier een aantal relevante contractgegevens/kenmerken vast te leggen.	Ja/Nee	Ja/Nee
8.	WENS	De oplossing faciliteert het categoriseren van contracten op basis van de PIANOo-inkooppakkettenlijst en extra inkooppakketten die Gooise Meren hieraan toegevoegd heeft.	Ja/Nee	Ja/Nee
9.	EIS	De oplossing kan een gebruiker verplichten een aantal relevante contractgegevens/kenmerken minimaal in te vullen in een contractdossier, zodat een nieuw opgevoerd contract volledig en juist is vastgelegd.	Ja/Nee	Ja/Nee
10.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om een duidelijke afbakening te maken tussen de hoofdovereenkomst en daaruit vloeiende nadere overeenkomsten.	Ja/Nee	Ja/Nee
11.	EIS	☐ (Vink aan) De oplossing faciliteert om het contract inclusief alle relevante bijlagen (zoals verwerkersovereenkomsten, bouwtekeningen, evaluatieverslagen, e-mailcorrespondentie, video-opnames) op te slaan en te categoriseren en te archiveren. Of ☐ (Vink aan) De oplossing kan documenten realtime benaderen en zichtbaar maken door middel van een koppeling met ons zaakstelsel (Zaakstelsel.nl).	Ja/Nee	Ja/Nee
12.	EIS	De oplossing maakt het mogelijk om notities op een contract- en een leveranciersdossier toe te voegen, die zichtbaar is voor de medewerkers die toegang hebben tot de inhoud van het contract/leveranciersinformatie.	Ja/Nee	Ja/Nee
13.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om op leveranciers- en categorieniveau inzicht te bieden in de lopende contracten en geleverde contractprestaties.	Ja/Nee	Ja/Nee
14.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om gedurende de looptijd van het contract relevante informatie toe te kunnen voegen en te wijzigen.	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing*	Wordt via maatwerk gerealiseerd **
3. Instellen, uitvoeren en monitoren van contracttaken				
15.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om contracten in te delen, in een vooraf bepaalde	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing*	Wordt via maatwerk gerealiseerd **
3. Instellen, uitvoeren en monitoren van contracttaken				
		contractenprofiel. Bijvoorbeeld met de aanduiding (licht-middel-zwaar-profiel).		
16.	WENS	Het model wordt aangewezen op basis van een aantal te formuleren controle vragen, waarbij de uitkomst een profiel oplevert. Dit profiel moet echter wel handmatig overruled kunnen worden.	Ja/Nee	Ja/Nee
17.	EIS	Aan elk profiel kan een toepasselijke frequentie van taken in workflows worden vastgelegd op het contract.	Ja/Nee	Ja/Nee
18.	EIS	De oplossing biedt in ieder geval de volgende taken 1. Beoordelen contract 2. Evalueren contract 3. Verlengen contract 4. Beëindigen contract 5. Controleren financiën 6. Indexering Voorts moet een taak na opvolging afgevinkt kunnen worden.	Ja/Nee	Ja/Nee
19.	EIS	De taak "controleren financiën" wordt automatisch aangemaakt door het systeem wanneer de financiële uitnutting van een contract voor (bijv. 75 – 90 – 100%) is bereikt. <i><u>N.B. Deze eis dient u nader te beschrijven en te voorzien van een relevante screenshot, welke u beiden toevoegt aan uw inschrijving.</u></i>	Ja/Nee	Ja/Nee
20.	EIS	De taak 'overschrijding contractwaarde' wordt automatisch aangemaakt door het systeem wanneer de financiële uitnutting van een contract groter dan 100% is.	Ja/Nee	Ja/Nee
21.	EIS	De oplossing signaleert wanneer taken uitgevoerd moeten worden. Daarnaast signaleert de oplossing als een taak niet of niet tijdig wordt opgepakt.	Ja/Nee	Ja/Nee
22.	EIS	De oplossing biedt een rapportagemogelijkheid voor alle vervallen taken, of binnenkort te vervallen taken.	Ja/Nee	Ja/Nee
23.	EIS	De oplossing kan ingestelde taken die voortvloeien uit financiële mijlpalen, evaluatiedata en contractvervaldata agenderen in een tijdlijn plaatsen voor contractmanagers en inkopers. <i><u>N.B. Deze eis dient u nader te beschrijven en te voorzien van een relevante screenshot, welke u beiden toevoegt aan uw inschrijving.</u></i>	Ja/Nee	Ja/Nee
24.	EIS	De oplossing faciliteert de contracteigenaren, -managers en -beheerders met persoonlijke contractendashboards. Hierdoor hebben zij direct inzicht in de voor hen geagendeerde taken en contracten. Dit mag ook door middel van een persoonlijke widget op een homepage.	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing*	Wordt via maatwerk gerealiseerd **
4. Contracten beoordelen (KPI-toetsing)				
25.	EIS	De oplossing maakt het mogelijk om KPI's te kunnen formuleren, te muteren en toe te kunnen voegen op een contract.	Ja/Nee	Ja/Nee
26.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om KPI's in een bibliotheek te bewaren, zodat we niet bij elk contract opnieuw KPI's moeten formuleren, maar deze efficiënt kunnen selecteren.	Ja/Nee	Ja/Nee
27.	EIS	De oplossing maakt het mogelijk om in een contract (K)pi's meermaals te beoordelen en het verloop ervan te kunnen raadplegen en kunnen afvinken.	Ja/Nee	Ja/Nee
28.	WENS	De oplossing maakt het mogelijk om een survey-lijst te maken, aan iemand toe te wijzen, en te doorlopen om KPI's te beoordelen.	Ja/Nee	Ja/Nee
29.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om documenten toe te voegen aan de KPI-toetsing of contractdossier en deze documenten te categoriseren.	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing*	Wordt via maatwerk gerealiseerd **
5. Contracten beheren/bewaken				
30.	EIS	De oplossing moet in staat zijn om meerdere versies van het contract (zoals daaraan voorafgaande versies) bij te houden/ in te zien.	Ja/Nee	Ja/Nee
31.	EIS	De oplossing moet een functionele rechtenscheiding bieden voor het beheren van de toegang tot contracten en contractdata.	Ja/Nee	Ja/Nee
32.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om realtime inzicht te krijgen in het financieel gebruik/uitnutting van de (raam) overeenkomst en onderliggende nadere overeenkomsten. Wat betreft raamovereenkomsten biedt het systeem inzicht in de opgetelde waarde van de bestellingen of nadere overeenkomsten die uit deze raamovereenkomst zijn ontstaan. Realtime betekent voor ons dat de financiële gegevens 1x per dag worden opgehaald uit ons financieel systeem van Unit4 (ERPX).	Ja/Nee	Ja/Nee
33.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om een contractdossier in het systeem na contract-beëindiging te sluiten en het volledige dossier te verzenden naar Zaaksysteem.nl. Hiervoor moet het systeem een koppeling realiseren op basis van de stUF standaard Zaak-Documentservices 1.1.	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing*	Wordt via maatwerk gerealiseerd **
5. Contracten beheren/bewaken				
34.	WENS	De oplossing biedt de mogelijkheid om de aanbestedingsdocumenten uit het Zaaksysteem.nl op te halen en zichtbaar te maken in de oplossing.	Ja/Nee	Ja/Nee
35.	EIS	De oplossing biedt een goede zoekfunctie, waarbij het mogelijk wordt gemaakt om op contract, leverancier en categorieniveau te zoeken naar de bijbehorende contracten. Hiervoor is het noodzakelijk dat er in ieder geval gezocht kan worden op de kenmerken van het contract, zoals naam van het contract, leverancier.	Ja/Nee	Ja/Nee
36.	WENS	De oplossing kan documenten op tekst doorzoeken, niet uitsluitend op ingevulde trefwoorden.	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing*	Wordt via maatwerk gerealiseerd **
6. (contract-overstijgend) Rapporteren				
37.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om contract overstijgend de status van de KPI te zien.	Ja/Nee	Ja/Nee
38.	WENS	Het financiële verloop van het contract kan worden weergegeven in een forecast.	Ja/Nee	Ja/Nee
39.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om contract-overstijgend inzicht te krijgen in het (financieel en kwalitatief) gebruik van (raam) overeenkomsten.	Ja/Nee	Ja/Nee
40.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om rapporten/ analyses uit te voeren over de contractgegevens, (te) vervallen taken, kwaliteitsmetingen en financiële uitnutting op organisatie- afdeling- en teamniveau.	Ja/Nee	Ja/Nee
41.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om rapporten/ analyses te maken op assets/onderwerpniveau, leveranciersniveau of leverancierscategorie.	Ja/Nee	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing
7. ICT Eisen			
42.	EIS	Opdrachtnemer zorgt voor een Single Sign On (SSO) oplossing die koppelt met de Azure AD van de Opdrachtgever.	Ja/Nee
43.	EIS	De oplossing wordt geleverd als een Software As A Service (SAAS). Dat wil zeggen dat er geen installatie van software en/of hardware nodig is in het IT-domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch applicatiebeheer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneel beheer.	Ja/Nee
44.	EIS	De oplossing beschikt over functionaliteit om minimaal de huidige gebruikte webbrowsers binnen de gemeente te ondersteunen (op Chromium gebaseerde browser(s), zoals Edge en Chrome) zonder gebruik te maken van browser plug-ins. Opdrachtnemer	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing
7. ICT Eisen			
		hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente versie. Indien een nieuwe versie zes (6) maanden uit is geldt dat Opdrachtnemer deze dient te ondersteunen en maximaal één (1) versie mag achterlopen.	
45.	EIS	De oplossing (SaaS applicatie) voldoet aan de (VNG) ICT Kwaliteitsnormen (artikel 8 Gbit).	Ja/Nee
46.	EIS	De oplossing voldoet aan alle eisen en richtlijnen van de BIO (meest recente versie) waarbij de borging vanuit de BIO is belegd bij de 'dienstenleverancier'.	Ja/Nee
47.	EIS	Hosting van de oplossing vindt plaats bij een ISO-gecertificeerd datacentrum met uitwijkmogelijkheden, binnen de grenzen van de EER. Fysieke opslag van data vindt altijd plaats binnen de EER en wordt nooit doorgegeven aan landen buiten de EER. De opdrachtnemer voert bewijslast op van de ISO-certificeringen en de opslaglocaties en derde partijen die hierbij betrokken zijn.	Ja/Nee
48.	EIS	De oplossing communiceert via de reguliere TCP-poort 443 (https). Gebruik van 'public share' wordt niet toegestaan. Beveiliging door een SSL certificaat met een minimale 2048 bits encryptie.	Ja/Nee
49.	EIS	Opdrachtnemer biedt Multi Factor Autorisatie en/of 2Factor Autorisatie (MFA/2FA) . Beheertoegang tot applicatie, database en servertoegang enkel mogelijk middels MFA/2FA.	Ja/Nee
50.	WENS	Opdrachtnemer heeft signaleringsfuncties ten aanzien van Informatiebeveiliging (registratie en detectie) in de webapplicatieomgeving actief en efficiënt, effectief en beveiligd ingericht. Bijvoorbeeld een WAF.	Ja/Nee
51.	EIS	De oplossing biedt een standaard API-koppelvlak ter ontsluiting van de database richting het datawarehouse van Opdrachtgever.	Ja/Nee
52.	EIS	De oplossing biedt of realiseert een API-koppeling met ERP-X van UNIT4 voor minimaal het inlezen van factuurregels en ordernummers. Bevraging van data uit Unit4 ERPx gebeurt via REST API, waarbij de data binnenkomt in json format. De Unit4 ERPx Public API's authenticatie werkt middels een OAuth2 token dmv een client_id, client_secret en een scope van een zogenaamde M2M gebruiker. Servercertificaat en IP whitelisting zijn niet van toepassing. Wanneer er nog geen koppelvlak is, specificeer dan de kosten van dit te realiseren koppelvlak.	Ja/Nee
53.	WENS	De oplossing biedt de mogelijkheid om een API-koppeling te kunnen realiseren met bestaande (taakgerichte) applicaties van de gemeente Gooise Meren (conform de standaarden van het <u>forum standaardisatie</u>). Dit zijn: Dit zijn minimaal: - Zaaksysteem.nl (t.b.v. archiefwaardige opslag) - Xential (t.b.v. sjablonen).	Ja/Nee
54.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om alle mutaties in het systeem te kunnen loggen.	Ja/Nee
55.	EIS	De oplossing biedt de mogelijkheid om de logging eenvoudig te raadplegen (rol gebaseerd) en wordt op een overzichtelijke manier gepresenteerd.	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard geïmplementeerd in de oplossing
7. ICT Eisen			
56.	EIS	Het systeem moet voldoen (of werken naar) een volledige toegankelijk systeem volgens de wet op digitoegankelijkheid (WCAG2.1 A+ AA normen).	Ja/Nee
57.	EIS	De leverancier stelt een SLA op, op basis van het Programma van Eisen van de gemeente Gooise Meren.	Ja/Nee
58.	WENS	De leverancier ontwikkelt middels OTAP.	Ja/Nee
59.	WENS	Eventuele algoritmes, machine learning en Ai toepassingen in de applicatie moeten vooraf kenbaar gemaakt worden. De uitleg/beschrijving van het algoritme wordt door de opdrachtnemer aangeleverd en door de opdrachtgever gepubliceerd (niet de broncode) op https://algoritmes.overheid.nl/ .	Ja/Nee
60.	WENS	De Oplossing Zijn ontwikkeld met inachtneming van de architectuurprincipes van Common Ground." En dan als bijlage opnemen: Common Ground - Informatiearchitectuur principes.	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard Opgenomen in SLA
8. SLA-eisen			
61.	EIS	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige en/ of Engelstalige 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.	Ja/Nee
62.	EIS	Indien er sprake is van een door Opdrachtgever (of andere klant van Opdrachtgever) geconstateerde storing, dan wordt dit proactief gemeld door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.	Ja/Nee
63.	EIS	De helpdesk van Opdrachtnemer levert telefonische ondersteuning en/of ondersteuning via een webportal/mail. De helpdesk is bereikbaar op werkdagen tussen 8:30 en 17:30 CET.	Ja/Nee
64.	EIS	Voor ondersteuning van de helpdesk worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.	Ja/Nee
65.	EIS	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.	Ja/Nee
66.	EIS	Op werkdagen van 07:00 – 18:00 wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 98% per maand gegarandeerd. Er wordt altijd uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.	Ja/Nee
67.	EIS	Hiernaast wordt gegarandeerd dat binnen de genoemde vensters uit eis 66 niet meer dan 4, respectievelijk 6 onvoorziene storingen in beschikbaarheid per maand optreden.	Ja/Nee
68.	EIS	De beschikbaarheid van de testomgeving wordt uitgegaan van ten minste 95%.	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard Opgenomen in SLA
8. SLA-eisen			
69.	EIS	Er wordt door de Oplossing een acceptabele performance gegarandeerd voor de gebruikers van de Oplossing. Dit houdt in dat resultaten in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven (met uitzondering van rapportage of openen van grote bestanden van meer dan 8MB). Indien de Oplossing hier niet aan voldoet, wordt dit gedefinieerd als zijnde niet beschikbaar en telt dit mee voor de beschikbaarheidsgarantie (SLA oog). Opdrachtgever monitort dit en neemt het op in de service rapportage. Bovenstaande performance geldt minimaal in deze handelingen: • Starten van verwerking • Starten van een scherm • Opslaan van een record • Tonen van een document • Tonen van een zoekresultaat • Tonen van de werkvoorraad.	Ja/Nee
70.	EIS	De Opdrachtnemer verstrekt één keer per kwartaal een service rapportage van de beschikbaarheid van de omgevingen, de performance en de meldingen bij de servicedesk inclusief de reactietijd, oplossingstijd en calamiteiten niveau. Hieruit dient te blijken of incidenten wel of niet binnen de afgesproken termijn zijn behandeld c.q. opgelost.	Ja/Nee
71.	EIS	Gebruikersvragen / beheerdersvraag worden binnen 24 uur (op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:30 uur) inhoudelijk beantwoord.	Ja/Nee
72.	EIS	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten.	Ja/Nee
73.	EIS	De SLA van Opdrachtnemer voldoet tenminste aan de volgende eisen qua reactietijd en oplossingstijd bij calamiteiten. Prioriteit en Omschrijving Prioriteit 1: De Oplossing is volledig niet beschikbaar of er is sprake van andere zeer grote impact zoals een koppeling die er uit ligt of de gemeentelijke dienstverlening die ernstig geraakt wordt. Prioriteit 2: De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers of er is sprake van andere grote impact zoals een koppeling die gebrekkig werkt of waarbij gemeentelijke dienstverlening geraakt wordt. Prioriteit 3: Kleine verstoringen in de Oplossing voor een beperkte hoeveel gebruikers (minder dan 10%) en geen belemmering vormt voor de dagelijkse werkzaamheden. Reactie- en oplossingstijd per prioriteit Prioriteit 1 Reactietijd: 0-1/2 uur beantwoorden (24/7) Oplossing: binnen 4 uur Prioriteit 2 Reactietijd: 1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) Oplossing: Work-around binnen 4 uur op werkdagen.	Ja/Nee

Nr.	EIS/WENS	Beschrijving eis	Standaard Opgenomen in SLA
8. SLA-eisen			
		Oplossing binnen 24 uur op werkdagen. Prioriteit 3 Reactietijd: 24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) Oplossing: Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie. Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een boeteclausule in werking.	
74.	EIS	Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor de verbinding & beheer tussen Oplossing en datacenter.	Ja/Nee