

Eisen VTH zaaksysteem : Omgevingsdienst Haaglanden

	Nr.	Omschrijving Eis	Ondersteund bij	Toelichting vanuit opdrachtgever
Opdrachtnemer				
	1.1	De gehele oplossing heeft een Nederlandstalige gebruikersinterface.	Inschrijving	
	1.2	De data in uw de oplossing hoegenaamd dan ook (persoonsgegevens, klantgegevens, organisatiegegevens, et cetera) is en blijft eigendom van de ODH.	Livegang	
Algemene eisen - Zaakgericht				
	2.1	De oplossing ondersteunt het zaakgericht realiseren van producten en diensten volgens de processen en definities die zijn beschreven in de bijgevoegde Zaaktype Catalogus van de ODH volledig.	Inschrijving	Zie de bijlage ZaakType catalogus van de ODH
	2.2	De oplossing ondersteunt binnen het zaakgericht werken het onderscheiden van afdelingen, teams en medewerkers, zodat deze entiteiten geïnformeerd kunnen worden over voor hen relevante informatie, status, voortgang en op te volgen taken, hetzij via een notificatie, hetzij via selecties of een dashboard, zowel voor wat betreft de organisatie-inrichting ten tijde van de aanbesteding als bij toekomstige wijzigingen van de organisatie-inrichting.	Inschrijving	
	2.3	De oplossing ondersteunt de mogelijkheid om bij niet-natuurlijke personen contactpersonen en hun rollen en contactgegevens vast te leggen. Daarbij kan aangegeven worden of de contactpersoon een interne of externe rol bij het subject heeft.	Inschrijving	
	2.4	De oplossing biedt een centrale zoekingang waarmee integraal door de oplossing gezocht kan worden waarbij de zoekresultaten gerubriceerd worden gepresenteerd (zoekwoord gevonden in “Naam VTH-object” of in “Omschrijving Zaak” of in “Naam subject”).	Inschrijving	
Algemene eisen - Wetgeving				
	3.1	De oplossing beweegt blijvend mee met relevante vakinhoudelijke Nederlandse wet- en regelgeving, in het bijzonder - maar niet beperkt tot - de Omgevingswet en het Digitaal stelsel Omgevingswet e.v..	Inschrijving	
Algemene eisen - Koppeling via ESB				
	4.1	De oplossing dient een koppeling te hebben via Digikoppeling (gebruik makend van de binnen ODH geïmplementeerde enableU Opentunnel), voor het laten landen van zaakmetadata en documenten in het Document Management Systeem (DMS).	Livegang	
	4.2	De oplossing moet met het DMS communiceren volgens de standaard StUF ZKN 3.10. Het berichtenboek ZSDMS- Alfresco ODH is als bijlage toegevoegd.	Inschrijving	
	4.3	Het moet mogelijk zijn om één of meerdere extra elementen toe te voegen aan StUF-ZKN berichten	Inschrijving	
	4.4	De oplossing is in staat om berichten te verzenden aan het Omgevingsloket online (OLO) volgens het berichtenboek van StUF LVO 3.12. Dat betekent dat het mogelijk is om statusupdates en adviesaanvragen te sturen via de Enterprise Service Bus (ESB) aan het OLO zolang het OLO nog beschikbaar is.	Inschrijving	OLO is recent uitgefaseerd. Functionaliteit moet indien nodig kunnen koppelen op OLO.
	4.5	De oplossing is in staat om via de cloud ESB zaken aan te maken op basis van OLO berichten, waarbij het mogelijk is om alle bijhorende documenten te downloaden en te verwerken zolang het OLO nog beschikbaar is.	Inschrijving	OLO is recent uitgefaseerd. Functionaliteit moet indien nodig kunnen koppelen op OLO.
	4.6	De oplossing is in staat om berichten te ontvangen van en te verzenden naar het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) volgens het berichtenboek van DSO STAM en DSO Samenwerkingsfunctionaliteit. Dit betekent dat er binnen de oplossing zaakgericht vergunningaanvragen en meldingen ontvangen en afgehandeld kunnen worden via het DSO en er kan worden gewerkt met de samenwerkingsfunctionaliteit van het DSO.	Inschrijving	
Algemene eisen - Compatibility				
	5.1	De frontend-applicatie van de oplossing is web-gebaseerd en wordt volledig (zonder installatie van aanvullende software en/of browser-plugins) in de twee meest recente versies van de populaire webbrowsers zoals Edge, Chrome en Firefox ondersteund.	Livegang	
	5.2	De oplossing draait probleemloos met de volgende clientside-infrastructuur: Microsoft Office 365 en diens opvolgers/vervangers.	Inschrijving	
Algemene eisen - Technische architectuur				
	6.1	Opdrachtnemer levert een Test(T), Acceptatie (A) en Productie (P) omgeving voor de standaard oplossing. De A omgeving is functioneel gelijk aan de P omgeving, dus óók uitgerust met koppelingen.	Livegang	
Algemene Eisen - Licentie eisen				
	7.1	Opdrachtnemer hanteert een leveringsmodel waarbij de verstrekte licenties en/of gebruiksrechten het volledige gebruik (all-inclusive) van de oplossing afdekken.	Livegang	

	7.2	De oplossing wordt aangeboden bedrijfszeker geleverd als single tenant Software as a Service (SaaS), specifiek ontworpen voor hosting in de cloud van het zaak- en registratiesysteem door de Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle hosting van en onderhoud aan de oplossing, inclusief technisch beheer en bijbehorende privacy- en security-maatregelen. De database van de oplossing exclusief is bedoeld voor data van opdrachtnemer ODH en dus niet gedeeld wordt met andere klanten van Opdrachtnemer.	Livegang	
	7.3	De oplossing wordt geleverd als Open Source-software. Dit betekent hier minimaal dat de bron- en objectcode zowel praktisch als juridisch zodanig beschikbaar is, in ieder geval na beëindiging van de nu aanbestede Overeenkomst, dat zowel de ODH, als derden in opdracht van ODH , praktisch in staat gesteld worden en juridisch gerechtigd zijn om gebruik te maken van de bron- en objectcode en hier wijzigingen in aan te brengen na beëindiging van de nu aanbestede Overeenkomst. Na beëindiging van de nu aanbestede Overeenkomst moet het praktisch en juridisch mogelijk zijn dat de oplossing ook door de ODH zelf dan wel door derden in opdracht van ODH effectief als SaaS-oplossing geleverd wordt, ten behoeve van de ODH, zonder dat Opdrachtnemer hiervoor een vergoeding krijgt. De oplossing mag gebruik maken van standaard softwarecomponenten of modules/services, mits die voor iedereen op de markt vrij verkrijgbaar zijn en dus effectief geen belemmering vormen voor het doel van deze eis.	Inschrijving	
Algemene eisen - Privacy en security				
	8.1	Alle verbindingen tussen de oplossing, de ODH en eventuele andere ketenpartners geschieden met behulp van industrie-standaard cryptografische mechanismen.	Livegang	
	8.2	Opdrachtnemer garandeert dat er geen gegevens van de ODH, van welke aard dan ook, bij ongeautoriseerde personen terecht kunnen komen en andersom. Tevens garandeert u Opdrachtnemer dat onbevoegden geen toegang tot de oplossing kunnen verkrijgen. Een en ander voor zover dit niet uitsluitend binnen de invloedssfeer van ODH ligt, in termen van gebruik en functioneel beheer	Inschrijving	
	8.3	De data van de oplossing wordt binnen de Europese Unie (EU) en/of de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen. Zowel de organisatie als de locatie waar de hosting van de tool oplossing plaatsvindt valt onder de jurisdictie van de EU of de EER, waarbij deze niet tevens valt onder een jurisdictie buiten de EU of de EER.	Livegang	
	8.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor AVG compliancy van de oplossing en van de gebruikte gegevens.	Livegang	
	8.5	De oplossing biedt (web)brower-based single-sign-on (SSO) en single-sign-off.	Inschrijving	
	8.6	Voor de duur van de Overeenkomst wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten conform het model van de ODH die bij de Aanbestedingsstukken is gevoegd. De verwerkersovereenkomst kan tijdens looptijd van de overeenkomst periodiek aangepast worden.	Livegang	
	8.7	Authenticatie van gebruikers gaat via Modern authentication Entra ID van ODH	Livegang	
	8.8	De oplossing moet ODH in staat stellen om op elk moment te voldoen aan de eisen gesteld in de dan actuele BIO-richtlijn.	Livegang	
	8.9	De opdrachtnemer stemt in met medewerking aan één audit per jaar, gericht op de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en -beheersing, of levert jaarlijks op eigen initiatief een TPM-verklaring aan de ODH, afgegeven door een onafhankelijke auditor.	Inschrijving	
	8.10	De oplossing verstuurt email uitsluitend via mailservers van de opdrachtnemer en ondersteunt hierbij DomainKeys Identified Mail	Livegang	
	8.11	Opdrachtnemer doet een melding van security- en of privacy-incidenten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur na constatering en verstrekt alle dan bekende informatie details, inclusief informatie over omvang, impact, betrokken data, en termijn van oplossen/verhelpen.	Livegang	
Algemene eisen - Beschikbaarheid				
	9.1	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de productieomgeving van de oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd. Voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 97,50% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de dienstverlener van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. Onderhoud wordt gepland buiten de servicewindow (werkdagen tussen 07.00 - 18:00 uur)	Livegang	
	9.2	De Opdrachtnemer biedt aan de ODH de mogelijkheid om de uptime via een geautomatiseerd kanaal continue in te zien.	Livegang	
	9.3	De reactie- en hersteltijd van gemelde incidenten met urgente prioriteit (zie prioriteitenmatrix in het separate werkblad), waarbij componenten niet functioneren wordt gerekend als niet-beschikbaarheid (downtime).	Livegang	
Functionele eisen aan de oplossing - Zaaktype inrichting				
	10.1	De oplossing kent configureerbare zaaktypes conform de zaaksoorten in de ZaakType Catalogus (ZTC) van de ODH. Onderstaande onderdelen zijn in ieder geval te configureren per zaaktype. a. Procesinrichting (tbv doorlooptijden); b. Statustypen; c. Rolsoorten zowel intern als extern; De betrokkenen in een zaak d. Documenttypen; e. Resultaattypen.	Inschrijving	
	10.2	In een zaak is het alleen mogelijk een toegestane waarde vast te leggen op onderdelen b, c, d en e zoals genoemd in eis 10.1, zoals deze in het overeenkomstige zaaktype geconfigureerd zijn.	Inschrijving	

Functionele eisen aan de Oplossing - Procesinrichting				
	11.1	De oplossing ondersteunt dat processtappen van een zaak conform Algemene wet bestuursrecht (Awb) kunnen worden ingericht, waarbij de termijn correct berekend wordt. Hierbij onderscheiden we minimaal de volgende stappen omdat deze invloed hebben op de termijn. Deze stappen kunnen optioneel aangezet worden in de procesafhandeling. a. Verlengen van de beslistermijn; b. Verzoek om aanvullende gegevens en hiermee opschorten van de beslistermijn; c. Uitstellen van de beslistermijn met instemming; d. Het afbreken van de procedure (intrekking aanvraag); e. Het afbreken van de procedure (besluit buiten behandeling stellen); f. Datum van de aanvraag.	Inschrijving	
	11.2	De oplossing ondersteunt het aanwijzen van een persoon, groep of rol als standaardbehandelaar voor elke processtap binnen een zaaktype.	Inschrijving	
	11.3	De oplossing maakt het mogelijk om voor elke processtap binnen een zaak de toegewezen persoon, groep of rol als behandelaar van deze stap aan te passen.	Inschrijving	
	11.4	De oplossing beschikt over de functionaliteit om minimaal twee type termijnen automatisch te berekenen en vast te leggen en te bewaken. Bijvoorbeeld wettelijke behandel termijnen en interne dienstverleningstermijnen. De oplossing bewaakt het aflopen van die termijnen. De wettelijke behandeltermijn of eindtermijn is hierbij altijd in beeld.	Inschrijving	
Functionele eisen aan de oplossing - Locatie en Thema's				
	11.5	De oplossing kent voor het locatiedeel een koppeling met het DMS/RMA voor het opslaan en opvragen van documenten en bijbehorende metadata. Deze koppeling loopt via een clous ESB-oplossing (Enable-U Opentunnel) en is functioneel verder gespecificeerd in het document ‘Berichtenboek ZSDMS- Alfresco ODH’. De locatie wordt in het DMS opgeslagen als een zaak. De oplossing moet exact conform deze koppeling het DMS/RMA kunnen bedienen en bevragen.	Livegang	
	11.6	De oplossing kent voor het locatiedeel registratievelden voor in ieder geval de volgende elementen: a. Dossiernummer; b. Naam; c. Locatieadres; d. Locatieomschrijving; e. Dossiernummer DMS; f. Dossierstatus; g. Notities/Memo.	Inschrijving	
	11.7	De oplossing ondersteunt dat een locatie conform het RGBZ-model gerelateerd is aan één of meerdere zaken.	Inschrijving	
	11.8	De oplossing ondersteunt dat een locatie bestaat uit één of meerdere objecten. Zoals een geocontour, X-, Y- en Z-coördinaten, een kadastraal perceel of een BAG-object.	Inschrijving	
Functionele eisen aan de oplossing - Thema Milieu				
	12.0	De oplossing kent voor het thema Milieu registratievelden voor in ieder geval de volgende elementen:	Inschrijving	
		a. Referentie; (veld om referenties te kunnen plaatsen naar andere systemen o.i.d.)	Inschrijving	
		b. Hoofd SBI; (Keuze uit waardelijst uit “Bedrijven en milieuzonering”)	Inschrijving	
		c. Branche; (Keuze uit waardelijst met “branches”)	Inschrijving	
		d. UO Nummer; (Tekstveld voor Uitvoeringsorganisatie glastuinbouw nummer)	Inschrijving	
		e. Status; (Keuze uit “actief”, “historisch” of “niet actief”)	Inschrijving	
		f. Wettelijk kader; (Keuze uit "BAL" en MBA's").	Inschrijving	
		g. BAL (Keuze uit waardelijst uit het BAL);	Inschrijving	
		h. MBA's moeten kunnen worden vastgelegd, vanuit userinterface of via gekoppelde alternatieve registratiemethodiek, bij voorkeur via door Opdrachtnemer beheerder API	Inschrijving	
	12.1	De oplossing moet de "BOR"-codering in bestaande zaken of dossiers behouden. Verder dienen waarden van het oudere wettelijke kader, zoals "Type A", "Type B", "Type C", "Niet WM", in bestaande dossiers behouden te blijven binnen de oplossing. Ook moeten de oudere waarden van Milieucategorieën (1, 2, 3, of 4) in bestaande dossiers in de database van de oplossing opgeslagen blijven.	Livegang	
Functionele eisen aan de oplossing - Zaak				
	13.1	De oplossing zorgt ervoor dat het door het DMS uniek uitgegeven zaaknummer wordt opgenomen in haar oplossing en dat deze aan de gebruiker wordt getoond. De communicatie tussen het DMS en de oplossing hieromtrent verloopt zoals dit is vastgelegd in het Berichtenboek ZSDMS-Alfresco ODH	Inschrijving	
	13.2	De oplossing is in staat om per zaak te registreren wie het bevoegd gezag is.	Inschrijving	

	13.3	De oplossing staat wijzigingen aan de zaak en de bijbehorende documentmetadata alleen toe zolang de zaak open is. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk voor gebruikers met specifieke rechten om documenten in gesloten zaken te kunnen aanpassen.	Inschrijving	
	13.4	De oplossing kent voor zaken een koppeling met het DMS/RMA voor het opslaan en opvragen van documenten en zaakmetadata. De koppeling loopt via een cloud ESB-Oplossing (Enable-U Opentunnel) en is functioneel verder gespecificeerd in het bijgevoegde document ‘Berichtenboek ZSDMS-Alfresco ODH’. De oplossing moet exact conform deze koppeling het DMS/RMA kunnen bedienen en bevragen	Inschrijving	
	13.5	De oplossing dient uitgerust te zijn met een geavanceerde component voor workflowbeheer, die niet alleen de werkprocessen van de ODH effectief uitvoert, maar ook zorgdraagt voor een gedetailleerde aansturing en nauwgezette bewaking van deze processen. Daarnaast biedt deze oplossing specifieke ondersteuning aan de behandelaar door een procesflow te integreren die per zaak is geoptimaliseerd op basis van het zaaktype, waarmee de ontwikkeling van het eindproduct op een gestroomlijnde manier wordt ondersteund.	Inschrijving	
	13.7	De oplossing beschikt over functionaliteiten voor het efficiënt afhandelen van zaken, met onder andere de opties om: - Een zaak te converteren naar een ander zaaktype, terwijl essentiële basisinformatie zoals de naam van de melder/aanvrager, adresgegevens en omschrijving behouden blijven. Dit is bijvoorbeeld relevant wanneer een zaak overgaat van een reguliere naar een uitgebreide procedure, of andersom. - Checklists in te zetten ter ondersteuning van het zaakbehandelingsproces. - Specifieke termijnen per zaaktype in te stellen en deze actief te monitoren binnen de lopende werkvoorraad.	Inschrijving	
	13.8	De oplossing ondersteunt een effectief beheer van de werkvoorraad van medewerkers, met functies zoals: - De mogelijkheid voor een geautoriseerde werkverdelers om de werkvoorraad in de oplossing te herverdelen onder verschillende medewerkers. - Het bieden van inzicht in de openstaande taken (werkvoorraad) van individuele medewerkers. - Het toezicht houden toezicht op de doorlooptijd van alle processen en het signaleren bij een naderende of daadwerkelijke overschrijding van een (wettelijke) fatale termijn.	Inschrijving	
Functionele eisen aan de Oplossing - Toezicht				
	14.1	De oplossing ondersteunt de registratie van overtredingen met de volgende kenmerken, die als gestructureerde data in de database worden opgeslagen: a. Artikel (vrije tekst); b. Korte omschrijving (vrije tekst); c. Toelichting (vrije tekst); d. Termijn voor het oplossen (vrije tekst); e. Gemaakte afspraken (vrije tekst); f. Strategie (selectie uit codetabel, bijvoorbeeld LHSOW).	Inschrijving	
	14.2	De oplossing biedt de mogelijkheid om via toepassingen van derden (zoals digitalechecklisten.nl) automatisch bevindingen/overtredingen te kunnen registreren met het tevens (deels) vullen van velden a t/m f afhankelijk van de externe toepassing.	Inschrijving	
	14.3	De oplossing biedt een mogelijkheid voor het zaakgericht op locatie uitvoeren van controles op basis van het zaakdossier. Deze biedt in ieder geval functionaliteit voor: - Het plannen van een controle. - Het uitvoeren van een controle, het registreren van bevindingen/constatering en het afhandelen van de controle. - De uitvoering van controles op basis van controlelijsten. - Vaststelling dat alles uiteindelijk in orde is	Inschrijving	
Functionele eisen aan de Oplossing - Ketenvorming				
	15.1	De oplossing ondersteunt het initiëren van een nieuwe zaak als gevolg van een bestaande zaak, op basis van vastgestelde businessrules of processen. Dit maakt het onder andere mogelijk om de geselecteerde handhavingsstrategie toe te passen en zorgt ervoor dat toezichtzaken kunnen voortvloeien uit een melding of vergunning	Inschrijving	
Functionele eisen aan de Oplossing - DMS				
	16.1	De oplossing ondersteunt de toekenning van een uniek documentnummer aan elk nieuw document, dat vervolgens aan de gebruiker wordt getoond. Bij een koppeling met een extern Document Management Systeem/Records Management Applicatie (DMS/RMA) wordt dit nummer door de oplossing overgenomen conform de specificaties in het Berichtenboek ZSDMS-Alfresco ODH.	Inschrijving	
	16.2	De oplossing ondersteunt het weergeven van alle geregistreerde documenten van een zaak in een lijst op het documentenscherf. Dit omvat documenten in het externe Document Management Systeem/Records Management Applicatie (DMS/RMA) evenals documenten die niet in het externe DMS/RMA opgeslagen zijn maar wel binnen de oplossing aan die zaak zijn gekoppeld.	Inschrijving	
	16.3	De oplossing ondersteunt het tonen van metadata, overeenkomstig StUF ZKN 3.10, uit het DMS/RMA van een document in het documentscherf van de oplossing. Deze metadata wordt beschreven in het Berichtenboek ZSDMS-Alfresco ODH.	Inschrijving	

	16.4	De oplossing ondersteunt het bewerken van metadatavelden van het document, met uitzondering van een gegenereerd documentnummer, direct vanuit de oplossing, onafhankelijk van de aanwezigheid van een koppeling met een extern DMS/RMA. Als er een koppeling is met een extern DMS/RMA dan zorgt een bewerking van de metadata in de oplossing voor de aanpassing van de metadata in het DMS/RMA, in overeenstemming met het Berichtenboek ZSDMS-Alfresco ODH.	Inschrijving	
Functionele eisen aan de Oplossing - Documentcreatie				
	17.1	De oplossing beschikt over een documentgenerator op basis van sjablonen. Bij het genereren van documenten op basis van deze sjablonen kunnen alle gegevens m.b.v. door opdrachtnemer configureerbare logica uit de database automatisch overgenomen worden of er mee gerekend worden.	Inschrijving	
Functionele eisen aan de oplossing - Geografie				
	18.1	De oplossing ondersteunt de registratie van een geo-component voor de volgende objecten: 'Zaak' en 'Locatie'.	Inschrijving	
	18.2	De oplossing ondersteunt het tonen van de objecten 'Zaak' en 'Locatie' in een configureerbare geografische presentatie.	Inschrijving	
	18.3	De oplossing ondersteunt het tonen van gewenste kaarten uit PDOK binnen een configureerbare geografische presentatie.	Inschrijving	
	18.4	De oplossing ondersteunt locatiegericht werken. Dit houdt onder andere in: - Dat de ligging (x,y coördinaten (en z indien relevant) en – indien nodig- de geometrie van een VTH-object of activiteit waar de zaak betrekking op heeft kan worden vastgelegd, zodat gegevens in een digitale GISviewer-omgeving gepresenteerd kunnen worden. - Activiteiten waarop VTH-processen betrekking hebben, worden uitgevoerd door subjecten (burgers, bedrijven, instellingen) en deze vrijwel altijd een relatie met ruimtelijke objecten (adressen, panden, locaties, percelen) hebben. De oplossing ondersteunt het vastleggen van deze relaties. Voor een (ruimtelijk) object is daarmee inzichtelijk welke activiteiten van toepassing zijn. - Alle processen (zaken) die worden uitgevoerd, gerelateerd moeten kunnen worden aan (ruimtelijke) VTH-objecten of locaties. Het onderlinge verband tussen zaken moet worden vastgelegd en is voor de gebruiker snel en gemakkelijk in te zien. Dit is bijvoorbeeld relevant bij het uitvoeren van toezicht volgend op een uitgegeven vergunning of bij het nemen van handhavingsbesluiten na vastgestelde overtredingen tijdens een inspectie.	Inschrijving	
	18.5	De oplossing ondersteunt de mogelijkheid om per object/locatie geo-informatie in de vorm van x- en y-coördinaten of polygonen vast te leggen door middel van het prikken van punt(en) op de kaart. Bijvoorbeeld om de ligging van een nieuw adres, een activiteit of een emissiepunt vast te leggen.	Inschrijving	
Functionele eisen aan de oplossing - Subsystemen				
	19.1	De Opdrachtnemer levert de voorzieningen die nodig zijn om aan te kunnen sluiten op landelijke voorzieningen en verzorgt de werkzaamheden die binnen de oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard en zorgen ervoor dat wijzigingen in subjecten en objecten automatisch beschikbaar komen binnen de oplossing. De volgende voorzieningen worden aangesloten: - BAG - NHR - BRK - DSO-STAM en SWF - DROP	Livegang	
	19.2	De Opdrachtnemer voert de regie bij het realiseren van de vereiste koppelingen en onderhoudt de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen. ODH zorgt voor toereikend mandaat om namens ODH op te kunnen treden.	Livegang	
Implementatie en migratie - Installatie en oplevering				
	20.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de benodigde koppelingen met andere systemen, hoegenaamd dan ook, binnen tien weken na contractondertekening operationeel zijn.	Livegang	

	20.2	De Opdrachtnemer verzekert de integratie en het behoud van de structuur en gegevens van het huidige door ODH gebruikte zaaksysteem OpenWave binnen haar eigen oplossing. Dit stelt ODH in staat om, na implementatie en migratie van de oplossing, haar wijze van zaakgericht werken voort te zetten voor zowel huidige als toekomstige zaken, met behoud van toegang tot alle historische gegevens uit het huidige OpenWave. Dit omvat minimaal de structuur en gegevens van: a. De Zaaktype en Productvariant-configuratie (per 7-5-2024 ongeveer 235 waarvan een deel niet meer actief); b. Documentsjablonen (per 7-5-2024 ongeveer 550 waarvan een deel niet meer in gebruik); c. De documentreferenties naar documenten in het DMS en bijbehorende metagegevens (per 7-5-2024 ongeveer 1.600.000 miljoen); d. Medewerkers en organisatorische eenheden (per 7-5-2024 ca 2500 accounts en 71 organisatorische eenheden waarvan een groot deel niet meer actief); e. Rechten en rollen (per 7-5-2024 ca 10 rechtengroepen en 30 teams); f. De Procesinrichting (per 7-5-2024 ca 950 (deel)procesplaten waarven een deel niet meer in gebruik); g. De Locatiedossiers (per 7-5-2024 ca 91100 locatiedossiers); h. De Thema's (per 7-5-2024 ca 25 thema's); i. De historische, lopende en toekomstige Zaken (per 7-5-2024 ca afgeronde, open en toekomstige 570.000 zaken)	Livegang	
	20.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele herconfiguraties van de Enterprise Service Bus/ESB (EnableU OpenTunnel) en voert deze uit in samenspraak met de ESB-leverancier. Hierbij neemt ODH de leidende rol op zich. Alle kosten die voortvloeien uit deze herconfiguratie zijn voor rekening van Opdrachtnemer, althans deze dienen bij de aangeboden prijzen inbrepen te zijn en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.	Livegang	
Implementatie en migratie - Uitvoeren implementatie				
	21.1	Indien een implementatie van een andere dan de huidige oplossing aan de orde is, biedt Opdrachtnemer binnen 2 weken na definitieve gunning aan ODH ter acceptatie een operationeel implementatieplan aan waarin alle relevante organisatie facetten van de implementatie inclusief mijlpalen, fasering en kritisch tijdspad, planning en risicobeheersing geadresseerd worden. De implementatie vindt door Opdrachtnemer vervolgens plaats op grond van het door ODH geaccepteerde implementatieplan.	Implementatiefase	
	21.2	Indien implementatie vaneen een andere dan de huidige oplossing aan de orde is, verzorgt Opdrachtnemer voor het implementatieteam van ODH de volgende opleidingen ten aanzien van de door u aangeboden oplossing: a. Uw Basistraining Applicatiebeheer (functioneel); b. Uw diepgaande vervoltraining voor senior Applicatiebeheerders.	Implementatiefase	
	21.3	Indien implementatie van een andere dan de huidige oplossing aan de orde is, garandeert Opdrachtnemer dat vanaf eerste oplevering van de acceptatie-omgeving gedurende in ieder geval voor 40 mandagen in een implementatietraject met een doorlooptijd van maximaal 9 maanden de onderstaande ondersteuning bij ODH op locatie mogelijk is, met als doel om het implementatieteam te begeleiden en ondersteunen in het gebruik en inrichten van de aangeboden oplossing: a. een consultant met gedegen en diepgaande kennis van uw oplossing (met inbegrip van het inrichten, gebruik en het beheren daarvan) die als vast aanspreekpunt optreedt namens uw organisatie; Inzet van de consultant geschiedt op afroepbasis door de ODH en afrekening op basis van daadwerkelijke inzet. Let wel: dit staat los van de meer technische implementatie waarvoor Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk is, inclusief te realiseren koppelingen en documentatie.	Implementatiefase	
	21.4	Opdrachtnemer garandeert dat, indien ODH tijdens de Implementatie bemerkt dat teamleden van Opdrachtnemer niet presteren zoals naar de aard en omvang van deze Opdracht van hen verwacht kan worden, opdrachtnemer deze personen binnen 2 weken kosteloos vervangt voor ander gekwalificeerd personeel en hierbij zorgdraagt voor onderlinge overdracht.	Implementatiefase	
	21.5	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatiefase klantondersteuning zoals beschreven in sectie 'Beheer en onderhoud - Klantondersteuning' van dit PvE	Implementatiefase	
Implementatie en migratie - Migratie				

	22.1	Opdrachtnemer voert indien aan de orde de datamigratie van OpenWave naar de door u aangeboden oplossing uit. Opdrachtnemer levert in dat geval de specificatie van het format van de door ODH te leveren brongegevens voor de migratie en ook de voorwaarden waaraan ODH moet voldoen, een en ander met inachtneming van de aan Opdrachtnemer en de oplossing gestelde eisen. Te migreren gegevens bestaan onder andere (maar niet limitatief) uit: a. Zaaktype-configuratie; b. Sjablonen; c. Documenten en bijbehorende metagegevens; d. Medewerkers en organisatorische eenheden; e. Rechten en rollen; f. Procesinrichting; g. Locaties; h. Thema's; i. Zaken;	Visie door leverancier tijdens Inschrijving. Plan door leverancier 4 weken na gunning.	
	22.2	Opdrachtnemer zorgt voor het inlezen van de door ODH aangeleverde gegevens in de geboden oplossing, waarbij geldt dat 100% van de aangeleverde data aantoonbaar terugkomt in de GUI van uw de oplossing. En ook en dat het DMS-archief aantoonbaar samenwerkt met uw oplossing.	Implementatiefase	
Beheer en Onderhoud - Databasetoegang en mutatiemogelijkheden				
	23.1	De oplossing biedt directe toegang tot de database (lees: databasetoegang) tot alle applicatiedata – in alle omgevingen - voor het downloaden en/of bevragen daarvan middels door ODH zelf gedefinieerde select SQL-queries, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.	Livegang	
	23.2	De oplossing ondersteunt het uitvoeren van geplande (op vaste dagen en/oof tijdstippen uit te voeren) taken/jobs gebaseerd op SQL-statements op de database. De uitvoering en het monitoren van deze jobs dienen een integraal onderdeel van de overeenkomst te vormen. De output dient ten minste te omvatten: a. Een export naar CSV of DAT formaat; b. Een mutatie op een of meerdere gegevens in de database.	Inschrijving	
	23.3	De oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor ODH om eigen rapportages te creëren ten behoeve van sturing en verantwoording. Alle gegevens uit de oplossing, inclusief de door gebruikers toegevoegde velden, kunnen hiervoor worden ingezet. Beheerders kunnen gebruikmaken van een gedocumenteerd datamodel van de oplossing. Daarnaast biedt de oplossing functionaliteit voor het exporteren van alle gegevens in een formaat dat compatibel is met veelgebruikte BI-tools voor verdere toegang en verwerking.	Livegang	
Beheer en Onderhoud - beheer				
	24.1	Opdrachtnemer zal gepland onderhoud aan de oplossing, met tijdelijke onbeschikbaarheid als gevolg, tenminste 10 werkdagen voor het onderhoud aankondigen of eerder als ODH deze tijd redelijkerwijs nodig heeft om zich hierop voor te bereiden.	Livegang	
	24.2	Opdrachtnemer zal nieuwe versies van de oplossing pas op de acceptatieomgeving installeren nadat deze door opdrachtnemer getest en in orde bevonden is.	Livegang	
	24.3	Opdrachtnemer zal nieuwe versies van de oplossing (in alle omgevingen) alleen installeren na afstemming met en toestemming van ODH.	Livegang	
	24.4	De oplossing is door de opdrachtnemer dusdanig ingericht dat in geval van storingen of calamiteiten er in ieder geval nooit meer dan 24 uur gegevensverlies kan optreden. Dit betreft zowel data (uit databases van de oplossing) als logfiles, programmatuur, configuraties en andere gegevensbestanden / files die binnen de oplossing zijn opgeslagen. Service level: Recovery Point Objective (RPO) = maximaal 24 uur. Na het ervaren van dataverlies, inclusief de noodzaak van een backup recovery, is de oplossing binnen maximaal 24 uur weer volledig functioneel, overeenkomstig met de Service Level: Recovery Time Objective (RTO) = niet langer dan 24 uur.	Livegang	
	24.5	De oplossing biedt een actieve automatische backup-procedure die minimaal dagelijks wordt uitgevoerd en waarbij de gemaakte backups minimaal 4 weken worden bewaard en beschikbaar zijn voor het uitvoeren van een roll-back. De backup is van dien aard dat hiermee een geheel of gedeeltelijke roll-back uitgevoerd kan worden van de door Opdrachtnemer geboden oplossing. Daarnaast moet het mogelijk zijn vanuit deze backup een schaduwdatabase neer te zetten met als doel een analyse uitvoeren, een vergelijking uitvoeren of een herstelscript te kunnen schrijven.	Livegang	
	24.6	Opdrachtnemer stelt mogelijkheden ter beschikking om ODH de door opdrachtnemer gemaakte backups in eigen beheer te kopiëren en te bewaren volgens een eigen backup beleid.	Livegang	
	24.7	De Opdrachtnemer plaatst op ons verzoek, in overleg en conform Dienstverleningsovereenkomst binnen één werkdag een backup terug.	Livegang	

	24.8	Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst na overleg en goedkeuring van ODH het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de oplossing in het kader van Preventief en/of Correctief en/of Innovatief onderhoud, zoals gedefinieerd in par. 3.7. van de Aanbestedingsleidraad. Onderhoud resulteert in (geteste) nieuwe en verbeterde versies van de oplossing, hoegenaamd dan ook. Alle updates, upgrades en/of releases van de oplossing hoegenaamd dan ook alsmede – ongeacht de aanleiding daartoe (bijvoorbeeld bugfixing, security) – de installatie van nieuwe (verbeterde) versies vallen binnen de overeenkomst en zijn voor kosten van Opdrachtnemer. Let wel: Ook als sprake is van een Upgrade die voor separate doorontwikkelvergoeding in aanmerking komt conform par. 3.7 Aanbestingsleidraad, vindt de technische installatie van die Upgrade dus plaats als onderdeel van het technisch beheer, wat bij de vaste periodieke kosten inbegrepen wordt geacht te zijn.	Livegang	
	24.9	ODH heeft de mogelijkheid om nieuwe releases niet in productie te nemen, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.	Livegang	
	24.10	De opdrachtnemer hanteert de prioriteitenmatrix voor incidentafhandeling zoals beschrevenop het separate werkblad.	Livegang	
	24.11	De Opdrachtnemer hanteert de respons- en oplostijden zoals beschrevenop het separate werkblad in de bijlage (onderdeel van de aanbestedingsleidraad).	Livegang	
	24.12	Opdrachtnemer erkent dat in de Aanbestedingsstukken vermelde eisen, voorwaarden, servicelevels hoegenaamd dan ook gelden als resultaatverplichting, ten uitdrukkelijk is bepaald dat sprake is van een inspanningsverplichting.	Inschrijving	
	24.13	De Opdrachtnemer organiseert minimaal de volgende vaste overlegstructuren: - Tactisch service management overleg: 1 keer per maand (bespreken maandrapportages) - Strategisch service en account management overleg: 2 keer per jaar (bespreken dienstverlening als geheel) De vaste agendapunten voor deze overleggen worden in overleg tussen ODH en de opdrachtnemer vastgesteld.	Livegang	
	24.14	De Opdrachtnemer richt een formele klachtenprocedure in voor het afhandelen van officiële klachten vanuit de ODH ten aanzien van de contractuele dienstverlening.	Inschrijving	
	24.15	De Opdrachtnemer levert binnen 6 weken na definitieve gunning een SLA/DAP op die is toegesneden op deze Overeenkomst. In dit document zijn in ieder geval de servicelevels, kpi’s anderszins, afspraken en procedures, de werkwijze rondom documentatie en rapportagevormen op een praktisch relevant niveau inzichtelijk gemaakt. De SLA/DAP bevat tenminste een uitwerking van punten 8.11, 9.1 t/m 9.3, 24.1 t/m 24.14, 25.2, 27.1 en 27.2. De SLA/DAP wordt ter acceptatie voorgelegd aan ODH en kan na acceptatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast door partijen indien dit nader wordt overeengekomen. Let op: De opgeleverde SLA/DAP mag uitsluitend een operationalisering van de eisen uit de Aanbestedingsstukken van ODH bevatten. Het is niet toegestaan dat de inhoud van de SLA/DAP strekt tot het niet gestand doen door de Opdrachtnemer van de volledige en onvoorwaardelijke akkoordverklaring met de Aanbestedingsstukken van ODH.	Livegang	
Beheer en Onderhoud - Documentatie				
	25.1	De Opdrachtnemer levert Nederlandstalige actuele functionele documentatie en een actueel datamodel van de oplossing mee en stelt deze digitaal ter beschikking.	Inschrijving	
	25.2	De Opdrachtnemer levert per release, upgrade en fix uitgebreide releasenotes mee van de wijzigingen en oplossingen die met de release, upgrade en fix worden doorgevoerd.	Livegang	
Beheer en onderhoud - componenten				
	26.1	Opdrachtnemer neemt componenten die door opdrachtnemer in opdracht van ODH ontwikkeld heeft op in de standaardprogrammatuur van de oplossing en zorgt dat deze onderdeel uitmaken van de reguliere onderhoudscyclus.	Livegang	
Beheer en onderhoud - Klantondersteuning				
	27.1	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige helpdesk te faciliteren die dient als enig aanspreekpunt voor technische en functionele ondersteuning. Deze helpdesk behandelt incidentmeldingen, beantwoordt vragen, neemt wijzigingsvoorstellen in ontvangst en verschaft informatie over de voortgang van deze zaken. Voor het gebruik van de helpdesk worden door de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht, ongeacht het aantal meldingen.	Livegang	
	27.2	De helpdesk van de opdrachtnemer moet zowel telefonisch als per e-mail toegankelijk zijn, met waarborging van Nederlandssprekend personeel dat deskundig is in de materie. Het gebruikte telefoonnummer voor de helpdesk mag geen betaalnummernummer zijn, en de helpdesk moet gegarandeerd telefonisch bereikbaar zijn op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.	Livegang	
Beheer en Onderhoud - Community/Gebruikersparticipatie				

	28.1	De Opdrachtnemer stimuleert de gebruikersparticipatie in de doorontwikkeling van de oplossing, dat wil zeggen verricht minimaal de volgende activiteiten: - Biedt het collectief van gebruikers, waaronder opdrachtgever ODH, van de oplossing aantoonbaar de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de ontwikkelagenda. - Haalt actief input op voor haar ontwikkelagenda door te participeren in een gebruikersoverleg tussen gebruikers van de oplossing, waaronder ODH, en de Opdrachtnemer. - Stemt actief nieuwe en aangepaste functionaliteiten af met gebruikers van de oplossing door te participeren in een overleg tussen gebruikers van de oplossing, waaronder ODH en de Opdrachtnemer.	Inschrijving	
Exit/Overdraagbaarheid				
	29.1	De ODH werkt als uitvoeringsorganisatie voor verschillende deelnemers. De oplossing is in staat om zaken, documenten, VTH-object gegevens en de gegevens van objecten die aan de VTH-objecten zijn gekoppeld, te onderscheiden naar deelnemer (zorgdrager) zodat bij uittreding of verandering van mandaat van een Deelnemer deze gegevens, inclusief documenten overgedragen kunnen worden.	Inschrijving	
	29.2	ODH is de eigenaar van de data die in de applicatie wordt gegenereerd. Dit houdt in dat, na bij het beëindigen van de dienstverlening of de Overeenkomst en de Service Level Agreement (SLA), de Opdrachtnemer verplicht is om deze data binnen 10 Werkdagen na het einde van het contract aan de Opdrachtgever over te dragen, met als nadrukkelijke doel de continuïteit van de bedrijfsvoering en dienstverlening van ODH mogelijk maken.	Inschrijving	
	29.3	Opdrachtnemer verklaart maatregelen te zullen treffen om ervoor te zorgen dat een nieuwe Wederpartij leverancier van ODH of ODH zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van ODH kan verrichten (zie art 26 GIBIT 2023). De Opdrachtnemer stelt hiervoor binnen 10 weken na definitieve gunning een exitplan op en biedt dit ter toetsing aan aan ODH en houdt dit gedurende de looptijd van de Overeenkomst up-to-date. Hierin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer ervoor zorgt dat de oplossing (inclusief data) in een bruikbaar en installeerbaar formaat geëxporteerd zal worden en geretourneerd aan ODH dan wel overgedragen voor transitie naar een ander systeem en/of nieuwe leverancier; Tevens bevat dit plan een beschrijving van de wijze waarop de data vernietigd wordt op de systemen van Opdrachtnemer en de termijn waarbinnen bewijs van vernietiging wordt afgegeven.	Inschrijving	