

Programma van Eisen en Wensen
Raadsinformatiesysteem (RIS)
Gemeente Zeist

Opdrachtgever	- Gemeente Zeist
Inkooporganisatie	- Gemeente Zeist
Opstellers PvE	- EPOS Media, in opdracht van en in samenwerking met de Gemeente Zeist

Niets uit dit document mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming van de Gemeente Zeist en EPOS Media.

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Beschrijving	Distributie
0.4	4 april'23	Dave Büch	Eerste complete versie PvEW	Griffie, IM, Projectteam
0.6	25 april'23	Dave Büch	Tweede versie; input eerste reviewronde verwerkt	Griffie, IM, Projectteam
0.9	12 mei'23	Dave Büch	Derde versie; input tweede reviewronde verwerkt	Griffie, IM, Projectteam
1.0	23 mei'23	Dave Büch	Definitieve versie	Publicatie

Bijlagen

Nr.	Naam
A	Procesbeschrijvingen Raad
B	Koppelbeschrijving zaaksysteem
C	Koppelbeschrijving AVEX AV-systeem
D	Programma van Eisen AV Raadszaal
E	BIO versie 1.04
F	VNG selectielijst 2020
G	Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen 2021-1
H	Besluitvormingsproces IST en SOLL op hoofdlijnen
I	Leidraad voorkeursbestanden van het Historisch Centrum Limburg
J	NotuBiz - exportbeschrijving migratie
K	Migratieprotocol
L	Voorbeeld uitgewerkte projectaanpak

De volgende bijlagen zijn beschikbaar op de onderstaande weblocaties:

Bijlage E – Bio versie 1.04

[bio-versie-104zv_def.pdf \(bio-overheid.nl\)](#)

Bijlage F – VNG selectielijst 2020

[Selectielijst-omslag_20200214 \(vng.nl\)](#)

Bijlage G – Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen 2021-1

[Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen \(vng.nl\)](#)

Bijlage I – Leidraad voorkeursbestanden van het Historisch Centrum Limburg

https://www.rhcl.nl/application/files/4616/6306/4234/Leidraad_voorkeursbestandsformaten_versie_1.1.pdf

1 Inhoudsopgave

2	Afkortingen.....	5
3	Begrippen	6
4	Huidige situatie RIS – gegevens en parameters	8
4.1	Aantal vergaderingen en frequentie	8
4.2	Gebruikersgroepen.....	9
4.3	Huidige gegevensopslag in het RIS.....	10
4.4	Koppelingen.....	10
4.5	Digitaal ondertekenen.....	11
4.6	Classificatie van informatie – rechten en rollen.....	11
4.7	Aantallen en licenties	11
5	Functioneel Programma van Eisen en Wensen.....	12
5.1	Functionaliteit van het RIS	12
5.1.1	Toegang tot en gebruik van het RIS	12
5.1.2	Kalender (vergaderschema)	13
5.1.3	Aanmaken en beheer van agenda's voor een vergaderingen.....	14
5.1.4	Werkgroepen.....	15
5.1.5	Politiek thema	16
5.1.6	Documentbeheer in het RIS	17
5.1.7	Werkprocesondersteuning.....	19
5.1.8	Stemmen binnen het RIS	20
5.1.9	Optie A - Digitaal ondertekenen.....	21
5.1.10	Partijsectie in het RIS.....	21
5.1.11	Burgerparticipatie.....	22
5.1.12	Bewaren, vernietigen en archiveren	22
5.2	Publicatie-omgevingen.....	24
5.2.1	Generieke eisen.....	24
5.2.2	Specifieke eisen van de openbaar toegankelijke webomgeving.....	25
5.2.3	Specifieke eisen van de besloten webomgeving.....	27
5.2.4	Specifieke eisen vergaderapp.....	28
5.2.5	Overige publicatieomgevingen.....	29
5.2.6	Zoekfunctionaliteit via de web-omgevingen	29
5.3	Verslaglegging	31
5.4	Webcasting.....	31

6	Migratie	33
7	Koppelingen.....	35
7.1	Optie G - Koppeling met Zaaksysteem.nl	35
7.2	Optie H - Koppeling met AV systeem van AVEX	36
7.3	Optie I - Koppeling met AV systeem op basis van MVI of C-meets	38
7.4	Optie J - Koppeling met een e-Depot	38
7.5	Optie K – Gegevensuitwisseling op basis van Open Raadsinformatie (ORI)	39
8	Informatiebeveiliging en privacy.....	41
9	Overige eisen ten aanzien van Informatiebeheer	43
9.1	Generieke punten.....	43
9.2	Rapportages en overzichten.....	43
9.3	Specifieke punten ten aanzien van de SaaS oplossing	44
9.4	Specifieke punten t.a.v. Functioneel Beheer	44
9.5	Specifieke punten t.a.v. de gebruikersinterface	45
9.6	Specifieke punten - Performance	45
9.7	Specifieke punten – standaarden en koppelingen.....	45
9.8	Specifieke punten – architectuur en innovatie	46
10	Projectaanpak.....	47
10.1	Planning.....	47
10.2	Generieke punten.....	48
11	Beheer en Support	50
11.1	Generieke eisen.....	50
11.2	Specifieke eisen – preventief onderhoud, software updates en release management	53
11.3	Specifieke eisen – wijzigingenbeheer, releasemanagement en installatie van patches, updates en upgrades	53
11.4	Exitplan - migratie en overdracht bij aflopen van de Overéénkomst Eisen	54

2 Afkortingen

Afkorting	Betekenis
AV	Audiovisueel
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BBN	Basis Beveiligingsniveau
BIG	Baselinedocument Informatiebeveiliging Gemeenten
BIO	Baselinedocument Informatiebeveiliging Overheid
B&W	College van burgemeester en wethouders
DVR	Digitale Videorecorder
CMS	Contentmanagementsysteem
GIBIT	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT-leveringen
HD	High Definition
HLS	HTTP Live Streaming
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IM	Informatiemanagement
IV	Informatievoorziening
iOS	iPhone Operating System
ISO	International Organization for Standardization
KOOP	Kennis- en Exploitatiecentrum voor Officiële Overheidspublicaties
Mbps	Megabit per seconde
OIP	Organisation Improvement Plan
ORI	Open Raadsinformatie
OS	Operating System
OTP	One Time Password
PLOOI	Platform Open Overheidsinformatie
PvA	Plan van Aanpak
PvEW	Programma van Eisen en Wensen
RIS	Raadsinformatiesysteem
SaaS	Software as a Service
SIP	Service Improvement Plan
SLA	Service Level Agreement
SSL/TLS	Secure Sockets Layer/Transport Layer Security
StUFF	Standaard Uitwisselformaat (voor gegevens)
VMT	Vergadermanagementtoepassing (van AVEX, MVI of van Arbor Media C-meets)
VOD	Video on Demand
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

3 Begrippen

Agenda	Een document dat de informatie van een vergadering bevat, zoals de naam van de vergadering, locatie en tijdstip, voor wie de vergadering is bedoeld, als ook een lijst met agendapunten (ook wel onderwerpen). Een agenda kan bijlagen bevatten die tot een onderwerp behoren en een toelichting per agendapunt.
Agenderen	Het op de agenda plaatsen van een agendapunt.
App	Een toepassing (App is een afkorting van het woord “applicatie”) waarmee een gebruiker gemakkelijk een apparaat of een softwaretoepassing kan bedienen. In dit document kan een App ook worden gezien als een webomgeving die specifiek is afgestemd op de bediening (gebruik) van de RIS functionaliteit.
Beheerder	De groep die binnen het RIS (de oplossing) rechten heeft om aanpassingen te maken aan de kalender, de agenda en het toevoegen van stukken, als ook rechten heeft om rechten en rollen van gebruikers toe te kennen of aan te passen. Beheerders kunnen zijn medewerkers van Zeist (zoals een functioneel beheerder), van Opdrachtnemer, medewerkers van de griffie.
Besloten vergadering	Een vergadering (of deel daarvan) die uitsluitend kan worden gevolgd door een vooraf bepaalde lijst met deelnemers.
Besloten informatie	Informatie die niet openbaar beschikbaar is, en derhalve slechts toegankelijk is voor geselecteerde gebruikersgroepen of individuen.
Designfase	Onderdeel van de projectaanpak tijdens welke het detailontwerp van het RIS wordt uitgewerkt en afgestemd.
Device	Een pc, laptop, tabled of smart phone.
Documenten	Dragers in bestandsvorm die informatie bevatten. Bestandsvormen kunnen zijn, maar zijn niet beperkt tot, bijvoorbeeld Word, Excel, PowerPoint, pdf.
Griffie	De organisatie die het politieke (besluitvormings)proces ondersteunt. De griffie bestaat uit de Raadsgriffier, Commissiegriffiers en griffie medewerkers.
Geheim	De wettelijke status van (een deel van) een vergadering of (een deel van de) informatie die slechts beschikbaar of toegankelijk is voor een beperkt aantal mensen en geenszins gepubliceerd mag worden.
Informatie	Tot informatie wordt gerekend alle ingevoerde teksten, geïmporteerde documenten en bestanden, alle gegenereerde teksten, alle audio- en audiovisuele opnames en bijbehorende bestanden zoals metadatabestanden, transcriptie- en ondertitelbestanden.
Informatie-architectuur	Deze beschrijft de onderlinge samenhang en inhoudelijke relaties tussen toepassingen en gegevensverzamelingen.
Informatiesysteem	Een samenhangend geheel van gegevensverzamelingen en de daarbij behorende personen, procedures, processen en programmatuur alsmede de voor het informatiesysteem getroffen voorzieningen voor opslag, verwerking en communicatie.
Kalender	Een jaarkalender die wordt gebruikt voor het plannen van vergaderingen.
Koppeling	Een koppeling tussen twee systemen die de uitwisseling van gegevens mogelijk maakt.
Migreren/Migratie	Het omzetten van een gegevensbestand van het ene datamodel naar het andere datamodel.
Oplossing	Het geheel van onderdelen van de levering, zoals het RIS en de Webcasting-omgeving, als ook de bijbehorende koppelingen die tezamen de Oplossing vormen. In dit document wordt de term “Oplossing” vervangen door de term “RIS”.

Opdrachtgever	De aanbestedende dienst, de gemeente Zeist, die naar aanleiding van de aanbestedingsprocedure de opdracht verstrekt en een raamovereenkomst sluit met opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De leverancier van het RIS (de oplossing), met wie de opdrachtgever een raamovereenkomst sluit.
Openbaar	Voor iedereen beschikbaar en toegankelijk.
OTAP	De softwareoplossing heeft feitelijk 4 identieke omgevingen: • O = Ontwikkelomgeving • T = Testomgeving • A = Acceptatieomgeving • P = Productieomgeving In dit project verwacht Opdrachtnemer alleen de testomgeving (die ook dienstdoet als acceptatieomgeving) en de productieomgeving.
Politiek dossier	Een dossier dat alle stukken bevat die behoren bij een politiek thema.
Politiek thema	Een specifiek onderwerp dat “leeft” binnen de Raad of gemeenschap en meestal voor een langere periode op de (politieke) agenda staat.
Productieomgeving	De softwareomgeving van de oplossing die live is en in gebruik is; onderdeel van de OTAP-omgeving.
Raadsgriffier	De hoogste ambtenaar binnen de politieke organisatie, die verantwoordelijk is voor de juiste begeleiding en vastlegging van het politieke (besluitvormings)proces.
RIS	Het Raadsinformatiesysteem (RIS) en alle bijbehorende onderdelen van de leveringen, zoals (maar niet beperkt tot) de webcastingomgeving, de koppelingen en de onderdelen van de dienstverlening. In aanbestedingstermen ook wel de “Oplossing” genoemd.
Stukken	Documenten die behoren bij een onderwerp (ook wel agendapunt).
Systeem	Het RIS en alle zaken die binnen deze levering daartoe behoren, zoals de webomgevingen, de vergaderapp en de koppelingen.
Vergaderorgaan	De organisatie die een vergadering organiseert; bijvoorbeeld de Gemeenteraad.
Vergadertype	Een vergaderorgaan kan verschillende type vergaderingen organiseren. Verschillende type vergaderingen kunnen door verschillende vergaderorganen worden gebruikt.
Vergaderapp	Een toepassing die via een “store” van Android, Apple of Microsoft kan worden geïnstalleerd op een apparaat zoals een telefoon, laptop of tablet.
Vergaderdossier	Een dossier dat alle informatie bevat van een vergadering, zoals de agenda, documenten, audio- of audiovideo opname, ondertitelbestand, alle bijbehorende metadata en het verslag of besluitenlijst.
Vernietigen	Proces van verwijderen of wissen van informatie zonder dat zij weer gereconstrueerd kan worden. Zie hiervoor ook de norm NEN-ISO 15489.
Verwijderen	Informatie is, door deze te verwijderen, niet direct meer beschikbaar voor de gebruiker, maar is, bijvoorbeeld via een back-up, nog wel terug te halen.
Vertrouwelijk	Een status die kan worden toegekend aan een bijeenkomst, of informatie zoals documenten en audiovisuele opnames. Deze informatie is uitsluitend toegankelijk voor een geselecteerd aantal deelnemers.
Webcasting	Het via het internet uitzenden (streamen) van live vergaderingen en opnames van vergaderingen.

4 Huidige situatie RIS – gegevens en parameters

Dit hoofdstuk bevat de parameters en aantallen die Opdrachtnemer als uitgangspunt dient te hanteren bij het inrichten en dimensioneren van het RIS.

Eisen:

E1	Opdrachtnemer borgt dat het te leveren RIS ten minste onderstaande gegevens en parameters ondersteunt.
E2	Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever tijdens de Designfase de exacte gegevens en parameters af.
E3	Opdrachtnemer borgt dat gedurende de looptijd het RIS voldoende capaciteit en mogelijkheden heeft deze gegevens uit te breiden, dan wel te beperken, met de in dit PvE beschreven informatie.

4.1 Aantal vergaderingen en frequentie

Opdrachtgever kent één vergaderorgaan: de Gemeenteraad.

Opdrachtgever organiseert de volgende type vergaderingen:

	Vergadertype/ bijeenkomst	Vergader- Frequentie (aantal/jaar)	Vergader duur (per verg)	Verslag- legging	Live streaming	Opname (VOD of audio)
1	Ronde tafel	40	2	Ja	Ja	Ja
2	Hoorzitting	1 a 2	2,5	Nee	Ja	Ja
3	Debat	20	1,5	Ja	Ja	Ja
4	Vragenuur Lijst Ingekomen stukken	10	1	Ja	Ja	Ja
5	Raadsvergadering	10	3	Ja	Ja	Ja
6	Agendacommissie	10	1,5	Ja	Nee	Ja
7	Politiek spreekuur	10	0,5		Nee	Nee
8	Auditcommissie	4	2	Ja	Nee	Ja
9	Financiële subcommissie	8	2	Ja	Nee	Nee
10	Informatiebijeenkomst	20	2	Nee	Nee	Ja
11	Werkbijeenkomst	10	2	Nee	Nee	Nee
12	Informeel overleg	10	1	Nee	Nee	Nee
13	Overige bijeenkomsten	5	2	Nee	Nee	Nee
14	Seniorenconvent	4	1,5	Nee	Nee	Nee
15	Werkgeverscommissie	2	2	Ja	Nee	Nee
16	Duurzaamheidsoverleg	4	1	Nee	Nee	Nee
17	Stamtafel sociaal domein	7	2	Nee	Nee	Nee
18	Werkgroepen	8	1,5	Ja	Nee	Nee

Dit overzicht is een indicatie. Deze vergadertypen zullen regelmatig wijzigen.

Toelichtingen:

- a. Al deze type vergaderingen worden voorbereid in het RIS.

- b. Hoorzitting – is een bijzondere vorm van de Ronde Tafelbijeenkomst.
- c. Financiële subcommissie – is van de auditcommissie.
- d. Informatiebijeenkomst – zowel als interne en als openbare bijeenkomst mogelijk.
- e. Werkbijeenkomst – zowel als interne en als openbare bijeenkomst mogelijk.

Audiovisuele verslaglegging:

Alleen vergaderingen in de raadzaal worden audiovisueel gestreamd via Youtube en later als audio opname beschikbaar gemaakt via het RIS. In de agenda wordt na afloop een linkje naar de Youtube VOD geplaatst.

In de livestream van raadsvergaderingen wordt, door het gebruik van sprekerspasjes, alleen door de AV-installatie superimpose (tekst over het beeld heen) de sprekersnaam getoond. Dit wordt derhalve niet door het RIS verzorgd en valt derhalve buiten de scope van deze aanbesteding.

Na afloop van een vergadering wordt door de RIS leverancier in het RIS zowel de agendapunt- als de sprekersmarkeringen toegevoegd.

Vergaderingen in de twee commissiezaal worden opgenomen als audiobestand en later toegevoegd aan de agenda.

Indien bijeenkomsten buiten het gemeentehuis plaatsvinden (gemiddeld éénmaal per jaar), dan wordt daarvan een audio opname gemaakt. Soms wordt deze bijeenkomst ook door de lokale omroep Slotstad RTV uitgezonden.

4.2 Gebruikersgroepen

Opdrachtgever kent per heden de volgende “Gebruikersgroepen”:

Gebruikersgroep	Toelichting	Aantal leden
Raadslid	Beëdigd lid van de gemeenteraad met stemrecht.	33
Buitengewoon raadslid	Buitengewone-raadsleden worden als zodanig door de raad aangewezen. Zij kunnen, namens die fractie, in de commissievergadering optreden en aan de beraadslagingen deelnemen.	20
Fractiemedewerker	Iemand die werkzaam is voor een politieke partij binnen de gemeenteraad van Zeist.	20
Politieke partij	Het geheel van raadsleden en fractiemedewerkers binnen de gemeente.	10
Agendacommissie	Alle leden behorend tot de agendacommissie.	9
Raadswerkgroep	Alle raadsleden en ondersteunende medewerkers die tot een werkgroep behoren.	10
Burger	Een inwoner, organisatie of belanghebbende van een organisatie in de samenleving.	65.000
Ambtenaar	Een medewerker van de ambtelijke organisatie van de gemeente Zeist.	350
Griffie	Dit kan zowel de raadsgriffie, commissiegriffier of een medewerker van de griffie betreffen.	6

Collegeleden B&W	Het college van burgemeester en wethouders, inclusief de secretaris van het college.	6
Beheerders	Feitelijk geen gebruikers maar een groep die wel toegang moet hebben tot alle informatie.	6

Daarnaast kunnen op individueel niveau rechten en rollen worden toegekend aan specifieke personen, functies of groepen.

4.3 Huidige gegevensopslag in het RIS

Het RIS bevat en ontsluit momenteel alle vergaderingen van de gemeenteraad sinds 2010.

Op dit moment is de totale omvang van de aanwezige informatie in het RIS:

- Mediabestanden : aantal 3282, omvang ca. 186 GB.
- Documenten : aantal 36.669, omvang ca. 35 GB.

De historie in de huidige RIS kent twee delen:

Periode 2010 – 2015: alle gegevens van deze periode zijn ondergebracht in één grote map en derhalve niet gecategoriseerd en gerubriceerd.

Periode 2015 – heden: de huidige RIS leverancier NotuBiz heeft in deze periode de opslag van alle gegevens verzorgd.

Alle VOD's zijn sinds september 2020 voorzien van ondertitelbestanden.

De griffie kent momenteel de volgende documenttypen:

	Documenttype
1	Agenda
2	Raadsvoorstel
3	Schriftelijke vraag
4	Motie
5	Amendement
6	Toezegging
7	Verslag
8	Besluitenlijst
9	Raadsinformatiebrief
10	Ingekomen stuk
11	Bijlage
12	Beantwoording raadsvraag
13	Mondeling te beantwoorden vraag
14	Interpellatie (een verzoek hiertoe)
15	Initiatiefvoorstel

4.4 Koppelingen

Er zijn momenteel alléén koppelingen tussen het RIS en de webomgeving van www.zeist.nl en zeist.raadsinformatie.nl.

De webomgeving van het RIS bevat ook linkjes naar externe pagina's zoals Youtube en Facebook.

4.5 Digitaal ondertekenen

Opdrachtgever maakt momenteel geen gebruik van het digitaal ondertekenen van besluiten en andere formele documenten.

4.6 Classificatie van informatie – rechten en rollen

Er is momenteel onderscheid gemaakt in de beschikbaarheid van informatie tussen:

- Openbare informatie – voor iedereen beschikbaar, ongeacht recht, rol of type gebruiker.
- Niet-openbare informatie – uitsluitend beschikbaar en toegankelijk voor geselecteerde gebruikersgroepen.
- Vertrouwelijk – de status binnen een gebruikersgroep van informatie die niet openbaar is.
- Geheim – formele status conform de wet, en uitsluitend toegankelijk voor personen (gebruikers) die hier rechtens toegang tot hebben.

De status niet-openbare en geheim kunnen na een bepaalde termijn openbaar worden.

4.7 Aantallen en licenties

Momenteel is het aantal gebruikers als volgt:

	Huidig aantal gebruikers	Gemiddeld aantal gelijktijdige gebruikers	Max aantal gelijktijdige gebruikers
Papierloos vergaderen/vergaderapp	60	N.v.t.	N.v.t.
RIS gebruikers – raadsleden, collegeleden, griffiemedewerkers	60	60	70
Webomgeving zeist.raadsinformatie.nl (openbare webomgeving)	2.000	20	200
RIS beheerders – griffiemedewerkers, functioneel beheerders binnen Zeist	3	5	10
Webcasting – live stream via Youtube	N.v.t.	20	200
Webcasting – VOD terugkijken	N.v.t.	10	20

Eisen licenties:

E4	Opdrachtnemer faciliteert bovengenoemde aantallen ten aanzien van de licentiestructuur, gebruikersaantallen en groepen.
E5	Opdrachtnemer levert voldoende licenties aan om de genoemde gebruikersgroepen van Opdrachtgever te faciliteren.

5 Functioneel Programma van Eisen en Wensen

In dit hoofdstuk worden de kaders van het functioneel gebruik van het RIS uiteengezet. Dit functioneel Programma van Eisen beschrijft de wijze waarop Opdrachtgever het RIS functioneel ziet werken.

Het RIS wordt door Opdrachtgever met name gebruikt voor het ondersteunen van alle betrokkenen en belanghebbenden bij de politieke besluitvormingsprocessen. De belangrijkste gebruikers van het RIS zijn de raadsleden, buitengewone raadsleden, griffie, college van B&W, gemeenteambtenaren en inwoners van Zeist. Fractiemedewerkers hebben geen RIS bevoegdheden en kunnen alleen het openbaar toegankelijke deel raadplegen.

Het RIS bevat alle vergaderstukken en informatie die raadsleden nodig hebben om hun werk uit te voeren. De gebruikersgroepen zijn voor het uitvoeren van hun taak volledig afhankelijk van het RIS. Men heeft toegang tot die informatie via een publicatie omgeving zoals de webomgeving en een vergaderapp. Het Informatiesysteem faciliteert in zijn geheel de gebruiker bij het uitvoeren van zijn of haar werk.

5.1 Functionaliteit van het RIS

De informatie in het RIS wordt ontsloten aan gebruikers via de publicatie-omgevingen. De publicatie-omgevingen zijn elders beschreven in dit hoofdstuk.

5.1.1 Toegang tot en gebruik van het RIS

Bediening van het RIS geschiedt door de gebruikersgroepen griffie en beheerder. Met bediening wordt hier bedoeld het plannen van gebeurtenissen in de kalender, het aanmaken van agenda's, het toevoegen van documenten aan agenda's, het beheer van documenten, het beheer van gebruikersgroepen en het toekennen van rechten aan een gebruikersgroep.

Eisen:

E6	Voor de bediening van het RIS maken de gebruikers gebruik van een webomgeving en (indien deze beschikbaar is) middels een specifieke RIS app.
E7	Beide kunnen zij benaderen via hun standaard werkplek-device.
E8	De RIS omgeving is ook benaderbaar via een device dat niet tot de werkplek van Opdrachtgever behoort. In dit geval kan de gebruiker zich aanmelden en is ten minste een twee-traps verificatieslag nodig om de authenticiteit van gebruiker vast te stellen, voordat toegang wordt verleend.
E9	Bij gebruik van het eigen werkplek-device: Gebruikers behoeven slechts éénmaal in te loggen op hun werkomgeving via Single Sign On (SSO) van Opdrachtgever via hun vaste PC, laptop of tablet en krijgen daarmee automatisch toegang tot de RIS omgeving op het juiste gebruikersniveau; de juiste rechten en rol.
E10	Er is een aparte beheeromgeving beschikbaar voor de griffie en de groep beheerders waarop deze bij gebruikersgroepen en bij individuele gebruikers configuratie instellingen kunnen raadplegen en wijzigen.

5.1.2 Kalender (vergaderschema)

De informatie in het RIS wordt ontsloten aan gebruikers via publicatie-omgevingen zoals de webomgeving en een specifieke RIS app. Zo ook de kalender. De kalender bevat alle vergaderingen, evenementen en overige activiteiten die voor de raad van belang zijn.

Eisen kalender:

E11	De kalender kan uitsluitend worden gevuld en bijgewerkt door de gebruikersgroep griffie of door de beheerder.
E12	De kalender dient te worden bewaard en te worden gearhiveerd.
E13	De kalender ondersteunt verschillende type gebeurtenissen zoals vergaderingen en evenementen voor zowel vaste organen (zoals raads- en commissievergaderingen) als ook éénmalige overleggen (zoals hoorzittingen).
E14	Er kunnen meerdere gebeurtenissen tegelijkertijd in de kalender worden aangemaakt.
E15	Gebeurtenissen in de kalender zijn alleen zichtbaar voor geautoriseerde gebruikers.
E16	Details van gebeurtenissen en toegevoegde bestanden zijn alleen zichtbaar voor geautoriseerde gebruikers.
E17	Het aanmaken en vullen van een gebeurtenis in de kalender kan zowel handmatig worden gedaan als door het selecteren van een gebeurtenis uit een lijst met voor gedefinieerde gebeurtenissen.
E18	De griffie kan per gebeurtenis deze delen met individuen die niet tot één van de gebruikersgroepen behoren, zoals gastsprekers, burger insprekers of deskundigen.
E19	De status van een gebeurtenis (openbaar, niet-openbaar, geheim) kan achteraf worden gewijzigd.
E20	De kalender biedt de mogelijkheid voor gebruikers zich te abonneren op vergaderorganen en vergadertypen.
E21	Geautoriseerde gebruikers kunnen vergaderingen aanmaken door gebruik te maken van voor hun beschikbare vergadertypes met bijbehorende rechtenstructuur.
E22	Er is in de publicatieomgeving van de kalender een filter aanwezig waarmee gebruikers de mogelijkheid hebben om alle, of een eigen selectie van, vergaderingen en evenementen in de kalender te zien waar zij toegang toe hebben of deelnemer aan zijn.
E23	Per gebeurtenis in de kalender zijn de juiste rollen, zoals voorzitter, griffier en collegelid (portefeuillehouder) zichtbaar.
E24	Opdrachtnemer levert een overzichtelijke kalender met de vergaderingen en evenementen per maand, week en dag. Met "overzichtelijk" wordt hier bedoeld dat de kalender in één scherm toonbaar is zodat in één oogopslag zichtbaar is welke gebeurtenissen er in de geselecteerde periode zijn.
E25	Indien vergaderingen parallel plaatsvinden, dient de kalender vergaderingen parallel te tonen, met de bijbehorende details zoals begin- en eindtijd, de naam en de locatie. Gemeente Zeist kent momenteel regelmatig drie parallelle vergaderingen die dan ook naast elkaar moeten worden getoond.

Wensen kalender:

W1	Gebruikers kunnen zich abonneren op de functie om gebeurtenissen automatisch te synchroniseren met hun agenda (exclusief bijlagen).
W2	Er is voor deelnemers (zoals raadsleden) een mogelijkheid zich aan- of af te melden voor een gebeurtenis (zoals een commissievergadering of hoorzitting).
W3	Deelnemerslijsten, inclusief aan- en afmeldingen van deelnemers, van de verschillende gebeurtenissen zijn door de griffie in te zien.
W4	De kalender kan op eenvoudige wijze op basis van filters (bijvoorbeeld door het kiezen van een periode of een type gebeurtenis) worden geëxporteerd of gedownload naar een bewerkbaar bestand zoals EXCEL of WORD.
W5	In de kalender kunnen verschillende type vergaderingen herkenbaar worden gemarkeerd door de griffie, bijvoorbeeld door het gebruik van verschillende kleuren.
W6	In de kalender is voor een gebruiker per vergadering een overzicht van alle gekoppelde stukken met bijlagen (laatste versie) zichtbaar. Deze stukken zijn als compleet pakket en als losse afzonderlijke bijlage voor iedereen die toegang heeft tot deze agenda te downloaden.
W7	Gebruikers kunnen zich abonneren om actief door het RIS te worden geïnformeerd over wijzigingen van en in gebeurtenissen op de kalender.
W8	Er is een aparte oplossing beschikbaar voor het plannen en vullen van de kalender op de lange termijn.

5.1.3 Aanmaken en beheer van agenda's voor een vergaderingen

De griffie kent verschillende typen vergaderingen (vergadertype) en overige evenementen die regelmatig terugkomen. De lijst hiervan is opgenomen in hoofdstuk 4 - aantal vergaderingen en frequentie.

Eisen:

E26	In het RIS kunnen de verschillende vergadertypen worden gekoppeld aan één of meerdere vergaderorganen. Ook kunnen gebruikersgroepen worden gekoppeld aan een vergaderorgaan (vb: Raadsleden worden gekoppeld aan vergaderorgaan Gemeenteraad). Tijdens de designfase dienen deze onderwerpen met de griffie worden aangemaakt en ingevoerd.
E27	Vergadertypes kunnen ook worden gebruikt zonder dat zij zijn gekoppeld aan een vergaderorgaan.
E28	In het RIS zijn vooraf gedefinieerde agendajablonen aanwezig per type vergadering (zie hoofdstuk 4 - Aantal vergaderingen en frequentie). Deze dienen tijdens de designfase met de griffie te worden opgesteld.
E29	Vergadertypes en agenda's van een vergadering kunnen uitsluitend worden aangemaakt, gevuld en bijgewerkt of verwijderd door de gebruikersgroep griffie en beheerder.
E30	De griffie heeft de mogelijkheid voor een gebeurtenis een ad-hoc vergadertype met agenda aan te maken.

E31	Voor het aanmaken van een agenda kan de griffie kiezen uit een aantal vooraf gedefinieerde vergadertypen die vooraf zijn aangemaakt. Hierbij worden automatisch de voorgeselecteerde gebruikersgroepen gekoppeld aan de agenda.
E32	De griffie heeft de mogelijkheid per agenda éénmalig vooraf gedefinieerde gebruikersgroepen los te koppelen van één agenda.
E33	De griffie heeft de mogelijkheid individuele deelnemers toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen van een agenda, zoals gastsprekers, burgerinsprekers of deskundigen.
E34	De griffie kan bijlagen selecteren en koppelen aan een agendapunt.
E35	Een document dat als bijlage wordt toegevoegd aan een agendapunt, kan zelf ook bijlagen bevatten.
E36	De griffie kan de documentvolgorde onder een agendapunt veranderen zonder de gehele gebeurtenis te overschrijven met een nieuwe upload.
E37	De griffie kan een status toekennen aan een agendapunt, en aan een specifiek document van een agenda, zoals openbaar, niet-openbaar of geheim.
E38	Het is mogelijk na het aanmaken en distribueren van de agenda ten minste de volgende wijzigingen aan te brengen: • Wijzigen van de volgorde. • Toevoegen of weghalen agendapunten of sub-agendapunten. • Samenvoegen van agendapunten. • Splitsen van agendapunten. • Het toevoegen, wijzigen of verwijderen van een bijlage.
E39	De agenda kan ook tijdens een vergadering worden bijgewerkt en worden gepubliceerd.
E40	Nadat de griffie de agenda heeft gewijzigd wordt een notificatie gestuurd naar de gebruikersgroepen en overige deelnemers aan de vergadering.
E41	Na afloop van een vergadering kan de griffie stukken toevoegen aan de agenda, zoals een verslag of besluitenlijst.
E42	Het is mogelijk eerder aangemaakte agenda's te hergebruiken voor een volgende vergadering.

Wens:

W9	De griffie kan zelf agenda-items aanmaken en per item opmerkingen toevoegen als vrije tekst. Deze opmerkingen zijn naar keuze van de griffie openbaar of niet-openbaar.
W10	Het is mogelijk om een voetnoot (met een samenvatting) bij een agendapunt te plaatsen die voor de gebruiker leesbaar is.
W11	De griffie bepaalt op welk moment een agenda met bijlagen zichtbaar wordt voor een bepaalde gebruikersgroep.

5.1.4 Werkgroepen

Opdrachtgever werkt met werkgroepen die de gemeenteraad ondersteunen bij specifieke onderwerpen.

Eisen werkgroepen:

E43	Het RIS biedt de mogelijkheid dat griffie of beheerder een werkgroep voor de raad kan aanmaken als vergadertype “werkgroep”. Er kunnen meerdere verschillende werkgroepen voor de raad zijn.
E44	Het in het RIS ondersteunen van bijeenkomsten van een werkgroep volgt de eerder beschreven eisen en wensen ten aanzien van een vergadering.

5.1.5 Politiek thema

Binnen het politieke proces is het noodzakelijk om thema's te kunnen benoemen en deze gedurende de gehele levensloop te kunnen volgen. Een politiek thema kan een zaak zijn die of een dossier dat reeds bekend is binnen het bestuurlijke deel van de gemeente Zeist (zaaksysteem). Dit politieke thema kan binnen de politiek een andere naam hebben; maar kan ook uitsluitend binnen de politiek leven. Het is nodig om binnen de politieke (web)omgeving de historie van een politiek thema te kunnen volgen, bijvoorbeeld wanneer het thema tijdens een vergadering aan de orde is geweest. Ook moet inzichtelijk zijn wie over een thema het woord heeft gevoerd, wat erover is ingebracht of gezegd en of er over is gestemd. Een thema kan gedurende meerdere vergaderingen en een langere tijdsperiode actief zijn. Daarnaast bestaat de wens om achteraf een dossier te kunnen maken, terugkijkend op de besproken politiek thema's.

Eisen politiek thema:

E45	Voor het volgen van een politiek thema is het mogelijk om via de webomgeving een thema/dossier via een tijdlijn zichtbaar te maken waarbij gebruikers via hyperlinks op de tijdlijn stukken en vergaderingen kunnen benaderen.
E46	Het is voor de griffie mogelijk binnen het RIS een politiek thema aan te maken, te wijzigen en te verwijderen.
E47	Bij het aanmaken of importeren van een document krijgt de griffie de mogelijkheid deze te linken aan een politiek thema. Voorbeelden van documenten zijn: • Raadsvoorstellen • Raadsinformatiebrieven • Moties en amendementen • Verslagen • Besluiten • Stemningsuitslagen. De griffie heeft ook de mogelijkheid andersoortige informatie toe te voegen zoals een link naar een externe webpagina.
E48	Bij het linken van een document aan een politiek thema worden ook de bijlagen bij dit document gekoppeld en vindbaar.
E49	Tijdens de migratie van het oude naar het nieuwe RIS dient Opdrachtnemer te borgen dat bestaande dossiers van een politiek thema worden overgenomen en tijdens de werkzaamheden van de griffie bestaande thema's kunnen worden verreikt met nieuwe documenten.
E50	Het RIS maakt het mogelijk om een politiek thema te selecteren. Na selectie wordt chronologisch (een tijdlijn) en per type behandeling (bijvoorbeeld per vergadertype) de

	beschikbare informatie getoond. De inhoud van deze informatie kan vervolgens worden aangeklikt en getoond. Indien informatie is besproken tijdens een vergadering, dient het mogelijk te zijn via de getoonde resultaten door te klikken naar de betreffende agenda en betreffende passage in de audio(visuele) opname van de vergadering. Vertrouwelijke informatie is slechts beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers.
--	--

5.1.6 Documentbeheer in het RIS

Toelichting documentbeheer

Documenten die beschikbaar zijn in het RIS kunnen via de volgende routes worden aangeleverd:

- 1) Via een uitwisselschijf.
- 2) Via een koppeling met het zaaksysteem.
- 3) Documenten die binnen het RIS worden aangemaakt zoals een agenda, besluitenlijst, of de raadsinstrumenten (raadsvoorstellen, raadsinformatiebrieven, moties, amendementen, et cetera).

In voorbereiding op, tijdens en na de verschillende vergaderingen van Opdrachtgever koppelt de griffie diverse documenten handmatig aan de betreffende agenda's. De griffiemedewerkers ontvangen, registreren, koppelen, monitoren, categoriseren en archiveren deze documenten. De meerderheid van de documenten wordt aangeleverd via Zaaksysteem.nl en door griffiemedewerkers via een netwerkfolder gekoppeld aan het RIS. Afhankelijk van het vergadertype (gekoppeld aan een vergaderorgaan) worden documenten na afloop van een vergadering weer aangeboden aan Zaaksysteem.nl. Bij vergaderingen van de raad koppelt de griffie de documenten.

De huidige en gewenste situatie, de zogenoemde "besluitvormingsproces IST en SOLL op hoofdlijnen", voor het uitwisselen van documenten is opgenomen in bijlage H.

Eisen documentbeheer:

E51	Opdrachtnemer zorgt voor het kunnen binnenhalen van documenten via een uitwisselschijf en via een koppeling met het zaaksysteem.
E52	Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid in het RIS van documentsjablonen (templates) voor alle voorkomende standaarddocumenten zoals de raadsinstrumenten. Tijdens de designfase dienen deze sjablonen samen met de griffie te worden opgesteld.
E53	Documentsjablonen in het RIS zijn beschikbaar voor geselecteerde gebruikersgroepen. Deze kunnen de sjablonen zelf vullen en kunnen deze delen binnen hun gebruikersgroep en beschikbaar stellen aan de griffie.
E54	Ieder document kan bijlagen bevatten die bestaan uit andere documenten of bestanden.
E55	Documenten en bijlagen kunnen zowel de status openbaar als vertrouwelijk krijgen. Bij de status vertrouwelijk kan worden gekozen voor welke gebruikersgroepen deze inzichtelijk zijn.
E56	De status "vertrouwelijk" of "geheim" van documenten en bijlagen is herkenbaar bij de weergave daarvan aan geautoriseerde gebruikersgroepen in de niet-openbare webomgeving of vergaderapp, bijvoorbeeld bij het raadplegen van een agenda.
E57	Aan ieder document dat wordt geïmporteerd of binnen het RIS wordt gecreëerd, wordt conform de MDTO automatisch een uniek identificatienummer toegekend.

E58	Bij het in het RIS importeren of creëren van een document en eventuele bijlagen dient het ten minste mogelijk te zijn aan te geven: - Indien tot een zaak behorend, de relatie met een zaaknummer. - Type document (uit de selectielijst) en bewaartermijn van het document en bijlagen. - De versie, de eigenaar, de opsteller, datum van opsteller, datum van aanwezigheid in het RIS. - Wat de status is van een document; openbaar, niet-openbaar (vertrouwelijk) of geheim, WOO ja/nee. - Of het document linkt aan een politiek thema.
E59	Het RIS kent regels om, zoveel als mogelijk geautomatiseerd, de bij de vorige eis genoemde informatie (metadata) toe te kennen.
E60	Het RIS ondersteunt de geautoriseerde gebruiker in het voorkomen van het koppelen van een besloten stuk aan een openbaar stuk en andersom om de vertrouwelijkheid van een document maximaal te waarborgen.
E61	Het is mogelijk om meerdere (minimaal tien stuks) documenten in batch te uploaden dan wel te verwijderen.
E62	Het RIS heeft een mogelijkheid lijsten van documenten te exporteren op basis van filters. Een voorbeeld hiervan is een overzicht van moties of amendementen per partij over een bepaalde periode of een lijst van ingekomen stukken.
E63	Documenten kunnen afhankelijk van de afhandeling aan meerdere documenten worden gekoppeld (bijvoorbeeld bij raadsvoorstellen of agenda's).
E64	Stukken/documenten (zoals moties) zijn te koppelen aan een of meerdere agenda's van vergaderingen zoals de raads- en commissievergadering en het fractievoorzittersoverleg, en zijn dan ook via de kalender benaderbaar voor geautoriseerde gebruikers.
E65	Documenten worden gekoppeld aan een agendapunt en zijn eenvoudig vervangbaar door andere versies, waarbij rekening wordt gehouden met geldende autorisaties (vertrouwelijk of openbaar).
E66	Uitslagen van raadsvoorstellen, moties, amendementen, antwoorden van het college en andere reacties of uitslagen worden geregistreerd en gepubliceerd.
E67	De griffie heeft de mogelijkheid een overzicht op te vragen per type document en per periode. Voorbeeld daarvan zijn het opvragen van alle Raadsvoorstellen, of alle Moties.
E68	Documenten kunnen door de griffie via het RIS, buiten de kalender en agenda om, direct beschikbaar gemaakt worden aan geselecteerde gebruikersgroepen. Voorbeelden hiervan zijn uitnodigingen voor de raadsleden, of informatieve documenten.

Wensen documentbeheer:

W12	Voordat documenten worden toegevoegd aan een politiek thema of aan een agenda, kan de griffie documenten van het type Word of Excel bewerken zonder dat zij het RIS verlaten.
W13	Het is mogelijk documenten door nieuwere versies te vervangen. Het RIS houdt de historie bij van versies.

W14	Aan documenttypen, zoals raadsbrieven, moties, schriftelijke vragen kunnen bijlagen gekoppeld worden. De koppeling is gebaseerd op een relatietype zodat bij het zoeken op documenttype ook alle gekoppelde bijlagen als resultaat worden getoond.
W15	Het is mogelijk om statussen toe te kennen aan documenten die gekoppeld zijn aan vergaderingen, bijvoorbeeld wanneer een stuk in behandeling is, wordt bewerkt of is afgehandeld. De volgende statussen dienen ten minste te kunnen worden toegekend: - Ter besluitvorming voor presidium/ fractievoorzittersoverleg. - Overgedragen aan college. - Wachten op reactie. - Reactie binnen. - Afgehandeld.
W16	Het RIS biedt de mogelijkheid om geclassificeerde documenten voor validatie volgens het vier-ogen-principe aan te bieden voordat zij gepubliceerd worden via de kalender.
W17	Documenten in het bestandstype pdf zijn leesbaar zonder dat de gebruiker deze hoeft te downloaden.
W18	De griffie kan in één keer een volledige routing van een document via vergaderingen inrichten. Tijdens de besluitvorming kan deze routing aangepast worden middels het verwijderen of het toevoegen van vergaderingen.
W19	De griffie kan meerdere documenten gelijktijdig selecteren en koppelen aan meerdere vergaderingen met te selecteren agendapunten.
W2	De griffie kan zelf documentsjablonen wijzigen.

5.1.7 Werkprocesondersteuning

Werkprocessen beschrijven het tot stand komen van een agenda, het houden van een vergadering en de afhandeling daarvan. Werkprocessen beschrijven het gehele proces van besluitvorming, van opsteller tot archivering.

Er zijn bij Opdrachtgever geen werkprocesbeschrijvingen. De procesbeschrijvingen die wel beschikbaar zijn, betreffen die van de behandeling van raadsinstrumenten, "*Processen afhandelen moties, - raadsinformatiebrief, - raadspost, -raadsvoorstel en -raadsvragen*". Deze zijn opgenomen in bijlage A – procesbeschrijvingen Raad.

Eisen werkprocesondersteuning:

E69	Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever tijdens de designfase af op welke wijze de bovengenoemde processen, het gehele besluitvormingsproces, per vergadertype en per raadsinstrument door het RIS kunnen worden geoptimaliseerd en vervolgens door het RIS worden ondersteund.
E70	Opdrachtnemer maakt en beheert gebruikersgroepen in opdracht van griffie en functioneel beheer van Opdrachtgever.
E71	Ieder werkproces geeft per processtap een overzicht van de status van deze stap.
E72	Het RIS bewaakt en genereert notificaties indien de termijn van een proces of processtap dreigt te worden overschreden.
E73	Het RIS voorziet in de mogelijkheid procesinrichtingen te wijzigen en raadsinstrumenten aan te passen, te verwijderen of toe te voegen.

E74	Moties en amendementen kunnen via een standaard format worden aangemaakt, verspreid, ondersteund en afgewezen binnen de oplossing en kunnen worden voorzien van de logo's en namen van de partijen en namen van de indieners.
E75	Tijdens de designfase stemt de Opdrachtnemer met Opdrachtgever af over de mapping van de RIS processen op de procesbeschrijvingen in de tool i-Navigator van Opdrachtgever.

Wensen aanmaken moties en amendementen in het RIS:

W21	Opdrachtgever kan zelf gebruikersgroepen aanmaken, de samenstelling wijzigen, en verwijderen.
W22	Raadsleden kunnen zelf tijdens een vergadering een motie en amendement in (een template van) het RIS aanmaken en via het RIS indienen bij de griffie. Tevens heeft het raadslid de mogelijkheid de motie namens andere fracties in te dienen.

5.1.8 Stemmen binnen het RIS

a. Registreren van stemuitslagen in het RIS

Eisen verwerken stemmen:

E76	De griffie kan per onderwerp waarover gestemd wordt de stemuitslag bij het juiste agendapunt in het RIS invoeren.
E77	Bij het invoeren van de stemuitslag heeft de griffie de mogelijkheid te kiezen uit ten minste de volgende opties: - Aangenomen - Aangenomen unaniem - Verworpen - Aangehouden - Ingetrokken - Stemmen staken
E78	Het RIS kan naar keuze een stemuitslag via de publicatieomgeving tonen als: 1. Unaniem 2. Overzicht voor/tegen 3. Op fractieniveau tezamen met een totaaloverzicht van de stemuitslag
E79	Het RIS voorziet in een mogelijkheid de stemuitslag ook in de zaal op een groot scherm te tonen, bijvoorbeeld door het tonen van de stemuitslag op een aparte pc (geen onderdeel van de levering door Opdrachtnemer) die is gekoppeld aan het AV-systeem in de zaal.

b. Stemmen via de stemtoepassing ofwel stem-app

Eisen digitaal stemmen:

E80	Opdrachtnemer maakt beschikbaar een "stemtoepassing" via een app of via een tweestapsverificatie beveiligde webpagina.
E81	Het RIS biedt de mogelijkheid om digitaal te stemmen tijdens het digitaal vergaderen waarbij alléén de griffier en burgemeester in de raadzaal aanwezig zijn.

E82	Alleen deelnemers aan een vergadering met stemrecht kunnen hun stem uitbrengen.
E83	Een stemming kan door de griffie of de voorzitter binnen het RIS worden gestart en worden gestopt.
E84	Indien een onderwerp in stemming wordt gebracht wordt de naam van het onderwerp in alle stemtoepassingen getoond, met de mogelijkheid “voor” of “tegen” te stemmen.
E85	De voortgang van deze stemming kan door specifieke gebruikers (bijvoorbeeld de voorzitter of griffier) gemonitord worden. Het stemresultaat (de uitslag) kan worden getoond en wordt gepubliceerd in het RIS.
E86	Het RIS biedt de mogelijkheid om de stemming te annuleren, of opnieuw uit te voeren.
E87	Het stemresultaat (de uitslag) kan door griffie of voorzitter worden getoond in de stemtoepassing en wordt gepubliceerd in het RIS.
E88	De stemuitslag wordt na goedkeuring door de voorzitter automatisch verwerkt in het RIS.
E89	De oplossing biedt de mogelijkheid om stemresultaten hoofdelijk achteraf toe te voegen.
E90	Stemresultaten kunnen naar keuze worden getoond als geheel, per fractie en per raadslid op alle schermen van de deelnemers.

5.1.9 Optie A - Digitaal ondertekenen

Optie A - digitaal ondertekenen - eisen:

E91	Het RIS heeft een mogelijkheid om stukken, zoals een besluit, te voorzien van een digitale handtekening.
E92	Het RIS kan voor het plaatsen van een digitale handtekening koppelen met een partij zoals ValidSign of vergelijkbaar, die een rechtsgeldige digitaal gewaarmerkte handtekening koppelt aan het document, het document digitaal verzegelt en terugplaatst in het RIS. NB: Opdrachtgever heeft momenteel geen overeenkomst met een dergelijke leverancier.

5.1.10 Partijsectie in het RIS

Per partij (binnen een fractie) bestaat de wens binnen het RIS informatie met elkaar te kunnen delen. Deze sectie is voor fractieleden en fractiemedewerkers toegankelijk via de niet-openbare webomgeving.

Wensen:

W23	Het RIS beschikt over een mogelijkheid per partij een partijsectie in te richten. In deze omgeving kunnen fractieleden en fractiemedewerkers zelf politieke thema's aanmaken en vullen met relevante informatie. Deze partijsectie is voor fractieleden en fractiemedewerkers via de niet-openbare webomgeving toegankelijk.
W24	Het RIS heeft een mogelijkheid voor de griffie om informatie per partij of informatie voor alle partijen tegelijk in deze omgeving beschikbaar te maken.

W25	Per raadslid kan een eigen omgeving worden gecreëerd waarbinnen deze bijvoorbeeld per thema de binnenkomende informatie kan filteren en bewaren, voorzien van aantekeningen, en deze kan delen met andere fractiegenoten.
-----	---

5.1.11 Burgerparticipatie

Ook binnen Zeist leeft het initiatief om het uitwerken van oplossingen voor vraagstukken door (groepen) inwoners en organisaties te laten doen. Het is wenselijk dat ook het RIS hier aansluiting bij vindt en op de hoogte blijft van de onderwerpen en de voortgang daarvan, voor zover deze binnen het politieke spectrum vallen.

Voorbeeld: Meepraten met een rondetafelgesprek

Wensen:

W26	Het RIS beschikt over een mogelijkheid informatie uit te wisselen met een omgeving die de burgerparticipatie ondersteunt. Het RIS beschikt tevens over een mogelijkheid een overzicht te genereren waaruit blijkt welke onderwerpen er zijn, en wat de status en voortgang is van deze onderwerpen.
-----	---

5.1.12 Bewaren, vernietigen en archiveren

Het RIS wordt gezien als tijdelijk opslag (bewaren) van informatie. De archieffunctie is belegd bij het door de gemeente Zeist op korte termijn te vervangen e-Depot en het reeds aanwezige Zaaksysteem. Beide beschikken over een wettelijk gecertificeerd archiefdeel.

Eisen bewaren en archiveren:

E93	Te allen tijde is alle informatie binnen het RIS eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht op verzoek van Opdrachtgever informatie binnen het RIS beschikbaar te maken en op verzoek te overhandigen.
E94	De periode gedurende welke alle beschikbare informatie beschikbaar blijft voor de gebruikersgroepen bedraagt 10 jaar.
E95	Het bewaren en verwerken van informatie dient te voldoen aan de Archiefwet, de Archiefregeling en het Archiefbesluit 1995. Indien de Archiefwet van 1995 wordt vervangen door een nieuwere versie dient Opdrachtnemer binnen één jaar te borgen dat het bewaren en verwerken van informatie binnen het RIS aan de nieuwe wetgeving voldoet.
E96	De inrichting van het RIS voor het bewaren, vernietigen en archiveren dient de volgende normen als uitgangspunt te hanteren: a. NEN-ISO 15489, en in het bijzonder daarvan aan de NEN2082; b. NEN-ISO 16175-1:2020.
E97	Het RIS genereert na vernietiging van gegevens automatisch een “verslag van vernietiging” waarin alle verplichte details over hetgeen is vernietigd, zijn opgenomen. De vernietigde informatie mag op géén enkele wijze traceerbaar of te herstellen zijn.

E98	Het RIS draagt zorg voor het toekennen van een status aan een zaak, proces of dossier conform de selectielijst “Gemeenten en intergemeentelijke organen 2020” van de VNG. Tijdens de designfase bepalen griffie en opdrachtnemer welke selecties van toepassing zijn.
E99	Het RIS borgt dat alle informatie op enig moment, conform de van toepassing zijnde wettelijke criteria OF binnen het RIS wordt vernietigd, OF wordt overgedragen aan een andere omgeving zoals een e-Depot en zaakstelsel. Het RIS dient dit proces volledig te ondersteunen.
E100	Het RIS maakt onderscheid tussen de volgende hoofdgroepen informatie (categorieën): - Informatie behorend tot een vergadering. - Alle informatie die onderdeel is geweest van een vergadering zoals de agenda, documenten en hun bijlagen, als ook het verslag of besluitenlijst en de audiovisuele opname inclusief bijbehorende bestanden. - Opdrachtnemer kan dit zien als een “vergaderdossier” waarin wordt ondergebracht alle informatie van een specifieke vergadering. - Informatie behorend tot een zaak, zoals documenten, een verslag, besluit of besluitenlijst. - Overige informatie. Het betreft alle informatie die onder de Archiefwet valt, maar geen onderdeel van de vergaderagenda is geweest, zoals informatie die is gepubliceerd, of onder de WOO valt, zoals de ingekomen stukken.
E101	Het RIS heeft de mogelijkheid om op basis van de bijbehorende metadata met behulp van een filter- en selectiemogelijkheid (zoals een periode) op ieder gewenst moment een set informatie te exporteren.
E102	Opdrachtnemer richt een oplossing in voor het kunnen exporteren van informatie per informatiecategorie naar: a. Een e-Depot. b. Een bestandsvorm gebaseerd op de koppeling met een e-Depot. Het dient mogelijk te zijn een “batch” van een informatiecategorie binnen een week beschikbaar te maken. De specificaties voor a. en b. zijn opgenomen in het hoofdstuk Koppelingen. Hier dient Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever en relevante partijen een duurzaam bestandsformaat te ontwikkelen gebaseerd op MDTO 1.0 (2021) en de Openraadsinformatie-standaard (ORI standaard 1.2). Dit bestandsformaat betreft ook de inrichting van de “vergaderdossier”.
E103	De export van informatieobjecten (inclusief bijbehorende gegevens, metadata en logbestanden etc.) bestemd voor uitplaatsing of overbrenging maakt gebruik van open standaarden, waarvan opdrachtnemer garandeert dat conversie zonder informatieverlies mogelijk is naar een voorkeursbestandsformaat. Voor een overzicht van de geaccepteerde bestandsformaten in de applicatie verwijzen wij naar bijlage I, Leidraad voorkeursbestandsformaten van het Historisch Centrum Limburg.
E104	Opdrachtnemer borgt dat het genereren van enige export van informatie geen merkbare invloed heeft op de performance van het RIS bij gebruikers.

E105	Opdrachtnemer richt een oplossing in waarbij informatie behorend tot een zaak, nadat deze tijdens een vergadering van de raad is behandeld, per zaak wordt overgebracht naar het zaakstelsel. NB: de specificaties hiervoor zijn opgenomen in het hoofdstuk Koppelingen.
E106	Opdrachtnemer stemt de praktische zaken met betrekking tot bewaren, bewaartermijnen en de frequentie en wijze van overbrenging naar het e-Depot of uitplaatsing naar het zaakstelsel af met de griffie, de beheerder en de leveranciers van het e-Depot en het zaakstelsel tijdens de designfase.
E107	Opdrachtnemer borgt tezamen met Opdrachtgever de status en afhandeling van informatie die de status “vertrouwelijk” of “geheim” heeft tijdens de designfase.
E108	Opdrachtnemer borgt tezamen met Opdrachtgever de status en afhandeling van informatie conform de AVG ofwel Privacywetgeving.
E109	De oplossing maakt het mogelijk om alle bestanden en hun metadata over te brengen of te verplaatsen naar enig ander stelsel zoals e-Depot of zaakstelsel. De bestanden worden omgezet in een valideerbaar en volledig gedocumenteerd bestandsformaat dat voldoet aan een open standaard en de volgens het metadata-model (MDTO) vereiste export van metadata.

5.2 Publicatie-omgevingen

De informatie in het RIS wordt ontsloten aan gebruikers via publicatie-omgevingen.

5.2.1 Generieke eisen

Voor de toegang tot beide publicatie omgevingen zijn de volgende generieke eisen van toepassing

Eisen:

E110	Opdrachtnemer maakt een webomgeving beschikbaar en een vergaderapp via welke alle informatie voor alle gebruikersgroepen toegankelijk is.
E111	Informatie via de webomgeving die (nu via zeist.raadsinformatie.nl) door Opdrachtnemer beschikbaar wordt gemaakt betreft altijd openbare informatie.
E112	De openbaar toegankelijke webomgeving wordt uitgevoerd in de huisstijl van Zeist.
E113	Besloten deel: Indien opdrachtnemer via een webomgeving niet-openbare informatie beschikbaar maakt, dient deze informatie slechts beschikbaar en toegankelijk te zijn voor geselecteerde gebruikersgroepen. Toegang dient plaats te vinden door authenticatie van gebruiker.
E114	Gebruikers zien alleen functionaliteiten in de webomgeving waar ze vanuit hun rol recht op hebben.
E115	Informatie die via de vergaderapp beschikbaar wordt gemaakt, is alleen beschikbaar voor geselecteerde gebruikersgroepen.
E116	De status “vertrouwelijk” van documenten en bijlagen is herkenbaar bij de weergave daarvan aan geautoriseerde gebruikersgroepen in de niet-openbare webomgeving of vergaderapp, bijvoorbeeld bij het raadplegen van een agenda.
E117	De oplossing schaaft qua design mee (responsive) met de afmetingen van het scherm.

E118	De webomgeving wordt volledig functioneel en remote ondersteund op versies die de afgelopen twee jaar beschikbaar zijn gemaakt. Het betreft de volgende browsers: - Microsoft Edge - Google Chrome - Firefox - Apple Safari Daarnaast worden ook deze browsers op mobiele devices zoals smart phone en tablet (Google-android EN Apple-iOS) ondersteund. NB: Browsers die ouder zijn behoeven niet te worden ondersteund.
E119	Alle functionaliteit van het RIS is voor alle gebruikersgroepen, en voor alle openbare- en niet openbare informatie benaderbaar, leesbaar en bruikbaarheid.
E120	De webomgeving is snel toegankelijk (zonder versturende vertraging) en informatie hierin is direct zichtbaar. Als een gebruiker een handeling (klik) uitvoert, is het voor hem alsof eventuele services en koppelingen in real-time worden uitgevoerd.
E121	Er bestaan geen functionele beperkingen tussen het benaderen van de webomgeving of vergaderapp van het RIS via een intern- of extern netwerk.
E122	De web-omgevingen dienen te beschikken over een opgemaakte en (op aanvraag) te bewerken 404-pagina, indien onverhoopt het aanklikken van een link niet leidt tot een beschikbare pagina.

5.2.2 Specifieke eisen van de openbaar toegankelijke webomgeving

Eisen:

E123	Opdrachtnemer stemt af met Opdrachtgever over de vormgeving, inrichting en structuur van de webomgeving en webpagina's.
E124	De web-omgeving voldoet aantoonbaar aan de WCAG 2.0 en 2.1 niveau AA. Opdrachtnemer overhandigt hiervoor bij het in productie nemen van de webomgeving een certificaat, de "toegankelijkheidsverklaring", waaruit blijkt dat de openbare web-omgeving hieraan voldoet.
E125	De opdrachtgever is op elk moment bevoegd door een toegankelijkheidsexpert op basis van de evaluatiemethode WCAG-EM van W3C, een verificatie uit te laten voeren of nog wordt voldaan aan de geldende eisen ten aanzien van de digitale toegankelijkheid. Dit onderzoek wordt ten minste (wettelijk) driejaarlijks uitgevoerd. Als uit de rapportage blijkt dat niet wordt voldaan aan de WCAG2.0 en WCAG 2.1 AA dan dienen verbeteringen binnen 3 maanden worden doorgevoerd (op kosten van de opdrachtnemer).
E126	Opdrachtnemer draagt zorg voor de implementatie van de WCAG2.2 uiterlijk per 1 september 2024 en toont per deze datum aan middels een verklaring, dat de openbare web-omgeving hieraan voldoet.
E127	Alle openbare RIS informatie is beschikbaar via een publieksgerichte menustructuur. Men kan onder meer (maar is niet beperkt tot het) direct raadplegen: - Lijst met de eerste komende vergaderingen (minimaal 5). - Lijst met de laatst plaatsgevonden vergaderingen (minimaal 5). - Indien er een vergadering plaatsvindt die een livestream beschikbaar heeft, kan men daar via één klik naartoe navigeren.

	- Kalender waarin men kan zien, en kan doorklikken naar, vergaderingen (vergaderschema) die zijn geweest en zijn gepland. - Lijst met gegroepeerde documenten per: - o Politiek thema (dossier) - o Ingekomen stukken - o Moties en toezeggingen - o Raadsvoorstellen - o Schriftelijke vragen - Pagina met informatie over de raadsleden, hun achtergrondinformatie, en hun politieke partijen
E128	De griffie kan in de webomgeving linkjes plaatsen met afbeeldingen en toelichtende teksten naar andere websites en web-omgevingen.
E129	De webomgeving heeft voor bezoekers de mogelijkheid zich aan te melden voor meldingen, zogenaamde attendeermailberichten, voor specifieke onderdelen zoals evenementen, meldingen van nieuwe vergaderingen of updates daarvan.
E130	De webcastomgeving voor het live volgen of terugkijken (of luisteren) van een vergadering is volledig geïntegreerd in de webomgeving en voldoet ook aan de WCAG eisen die hierboven zijn vermeld.
E131	De webcastomgeving toont de audio(video)speler in samenhang met de agenda en stukken van de geselecteerde vergadering.
E132	De audio(video)speler heeft tijdens live vergaderingen een DVR-functionaliteit; men kan zelf pauzeren, terugspoelen en weer terug naar "live" volgen van de vergadering.
E133	Men kan bij het terugkijken van een vergadering zowel via de audio(video)speler als via de agenda of sprekerslijst navigeren naar het gekozen agendapunt, spreker of tijdsmoment in de audio(video)speler, waarbij alle informatie van het gekozen moment wordt getoond.
E134	Bij het terugkijken van een vergadering (VOD) is ondertiteling beschikbaar, welke voor ten minste 80% overeenkomt met het gesproken woord.
E135	De ondertitelbestanden worden ook gebruikt als transcriptiebestanden en zijn ook doorzoekbaar vanaf de zoekpagina.
E136	Bij een live vergadering wordt in de agenda het actuele agendapunt getoond.
E137	Indien de koppeling met het AV-systeem in productie is, wordt tijdens de live vergadering ook de actuele sprekersnaam als tekst getoond.
E138	Gebruikers kunnen audio(video)fragmenten per raadslid, vergadering of agendapunt downloaden om deze te delen of te integreren op andere websites.

Wensen webomgeving:

W27	Gebruikers kunnen zelf bepalen welk deel ze van een video-opname willen delen. De webomgeving maakt het mogelijk dat gebruikers hiervoor zelf een selectie maken in de audio(video)speler (zowel live als de VOD). De webomgeving genereert een code die gebruiker kan overnemen en kan "embedden" in haar eigen web-omgeving of socialmediakanaal.
W28	De oplossing beschikt over een tekst-naar-spraak-functionaliteit (TTS) zodat de gebruiker de keuze heeft om een geopend document te laten voorlezen gebruikmakend van

	“Readspeaker” dat bij de opdrachtgever operationeel is. Integratie met Readspeak is voldoende.
--	--

Optie B - live ondertiteling - eisen:

E139	Er is live ondertiteling beschikbaar bij live vergaderingen (bij Audio- en VOD's is ondertiteling een verplicht onderdeel van de levering). De nauwkeurigheid hiervan bedraagt 70% of beter ten opzichte van het gesproken woord. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn.
------	--

Optie C - VOD ondertiteling van bestanden - eisen:

E140	Opdrachtnemer verzorgt ondertiteling op verzoek bij VOD bestanden (audio- of audiovideo opnames) waar nog geen ondertiteling bij beschikbaar is. De nauwkeurigheid hiervan bedraagt 80% of beter ten opzichte van het gesproken woord. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn.
------	---

Optie D – live agendapuntmarkeringen - eisen:

E141	Opdrachtnemer verzorgt voor iedere vergadering live het markeren van agendapunten. Het aan de orde zijnde agendapunt wordt in de webomgeving als tekst naast het live videobeeld getoond; of ge-highlight in de reeds getoonde agenda. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn.
------	---

Optie E – sprekersmarkeringen - eisen:

E142	Opdrachtnemer verzorgt voor iedere vergadering agendapunt- en sprekersmarkeringen die binnen 8 uur na afloop van de vergadering beschikbaar en doorzoekbaar zijn in het RIS en worden getoond bij het terugkijken van een vergadering. In het prijzenblad geeft Inschrijver de kosten per uur aan. Alle kosten dienen hierbij inbegrepen te zijn; ook de éénmalige kosten dienen onderdeel van het uurtarief te zijn. De nauwkeurigheid van de markeringen van de sprekers bedraagt 99%. Deze optie wordt afgenomen: - Totdat de live koppeling met het AV-systeem in de raadzaal aanwezig is en betrouwbaar werkt. - In de commissiezalen, omdat daar geen AV-systeem aanwezig is dat markeergegevens kan leveren. - In de raadzaal in geval de koppeling onverhoopt niet blijkt te werken.
------	--

5.2.3 Specifieke eisen van de besloten webomgeving

Het betreft hier de webomgeving die niet-openbare informatie bevat.

Eisen:

E143	De besloten webomgeving is gelijk aan de openbare webomgeving voor wat betreft vormgeving en structuur.
E144	De informatie is per gebruikersgroep pas toegankelijk nadat een gebruiker van een groep zich heeft aangemeld.

E145	Opdrachtnemer ondersteunt aanmelden via 1-traps- en 2-trapsverificatie. Beide opties kunnen worden ingesteld voor toegang tot de niet-openbare informatie.
------	--

Wensen:

W29	Het aanmelden via 1-traps- of 2-trapsverificatie. Deze opties zijn per gebruikersgroep instelbaar en instelbaar voor 2 verschillende statusniveaus: - Niet-openbare ofwel vertrouwelijke informatie. - Geheime informatie.
W30	De webomgeving heeft een mogelijkheid om voor een specifieke gebruikersgroep (bijvoorbeeld de griffie) incidenten rechtstreeks aan de helpdesk van Opdrachtnemer te melden.

5.2.4 Specifieke eisen vergaderapp

Om het vergaderproces van Opdrachtgever op een gebruiksvriendelijke manier te kunnen ondersteunen, moeten betrokkenen – waaronder raadsleden, fractievertegenwoordigers en collegeleden – gebruik kunnen maken van een mogelijkheid laagdrempelig agenda's en documenten behorend bij de agenda te raadplegen. Hieraan zijn een aantal eisen gekoppeld.

Eisen vergaderapp:

E146	Opdrachtnemer maakt een vergaderapp beschikbaar die geschikt is voor gebruik op alle tablets, laptops en smart phones die gebruik maken van Microsoft, Android of iOS. Opdrachtnemer ondersteunt ten minste de versies van deze operating software die de afgelopen 3 jaar beschikbaar zijn gemaakt. Zie de begrippenlijst voor toelichting op de term "App".
E147	Er is een mogelijkheid per vergaderorgaan en per vergadertype een agendajabloon aan te maken.
E148	Door middel van rollen- en rechtenbeheer krijgen deelnemers toegang tot de juiste vergaderingen.
E149	Het is mogelijk per agenda deelnemers (binnen en buiten de organisatie) uit te nodigen.
E150	Het is mogelijk ad-hoc agenda's aan te maken en te distribueren.
E151	Gebruiker heeft de mogelijkheid om aantekeningen te maken bij vergaderstukken.
E152	Het is mogelijk om de aantekeningen bij een document te bewaren als het document bij een volgende vergadering opnieuw aan de agenda wordt toegevoegd.
E153	Het is mogelijk een reeds beschikbaar gestelde agenda en bijlagen te updaten. Indien de agenda of een bijlage wordt aangepast, dient hiervan een notificatie beschikbaar te komen aan de gebruiker.
E154	Het is voor deelnemers mogelijk de agenda en bijlagen vanuit de app te downloaden op de eigen laptop, tablet of smartphone opdat deze stukken raadpleegbaar zijn zonder aanwezigheid van een internetaansluiting.

E155	Opdrachtnemer zorgt voor een oplossing om agenda en bijlagen ook in de niet-openbare web-omgeving beschikbaar te maken.
------	---

Wensen vergaderapp:

W31	Het is mogelijk op agendapuntniveau specifieke deelnemers (binnen en buiten de organisatie) uit te nodigen.
W32	Raadsleden kunnen aantekeningen die zij maken bij bepaalde documenten, delen met andere fractieleiden binnen de vergaderapp dan wel binnen de RIS omgeving.
W33	Raadsleden kunnen aantekeningen die zij maken bij bepaalde documenten via email delen met anderen.
W34	Het is mogelijk om aantekeningen bij een document te bewaren wanneer er een nieuwe versie van het betreffende document wordt toegevoegd.
W35	Gebruikers kunnen het beheer van een agenda inclusief gekoppelde documenten overdragen aan andere gebruikers (bijvoorbeeld een fractielid aan een mede-fractielid).
W36	Voor het raadplegen van agenda en bijlagen bieden de webomgeving en de vergaderapp dezelfde functionaliteiten aan de gebruiker.

5.2.5 Overige publicatieomgevingen

Afhankelijk van de situatie of het vergaderorgaan kan worden gekozen informatie te plaatsen op andere socialmediakanalen zoals YouTube, Facebook en Twitter.

Eisen:

E156	Het RIS beschikt over een mogelijkheid om zowel handmatig als geautomatiseerd informatie, zoals agenda's, documenten, verslagen, audio- en audiovideo-opnamen te publiceren op ten minste: - YouTube - Facebook - Twitter - Instagram - Andere toekomstige publicatieplatformen.
E157	Het RIS beschikt over een mogelijkheid livestreams te verzorgen via deze socialmediakanalen.
E158	Het RIS beschikt over een mogelijkheid om bij delen van informatie via de openbaar toegankelijke webomgeving, zowel handmatig als automatisch linkjes te plaatsen naar een socialmediakanaal.
E159	De griffie kan videovergaderingen aanmaken, hiervoor een URL genereren en deze delen met gebruikers.
E160	Het is mogelijk vergaderingen live te streamen naar een socialmediakanaal zoals YouTube. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de stream geschikt is voor deze toepassing.

5.2.6 Zoekfunctionaliteit via de web-omgevingen

Zoekfunctionaliteit is één van de belangrijkste thema's voor Opdrachtgever. Opdrachtgever

wenst dat gebruikers eenvoudig en doeltreffend via de web-omgevingen kunnen zoeken in het nieuwe RIS. De te leveren zoekfunctie bestaat naast de mogelijkheid voor gebruikers om via de menustructuren informatie op te vragen.

Binnen dit PvE wordt een onderscheid gemaakt tussen het zoeken in documenten/stukken en het zoeken in video- en audiobestanden. Aan beide onderwerpen zijn een aantal eisen en wensen gekoppeld.

Generieke eisen:

E161	De openbaar toegankelijke en niet-openbaar toegankelijke web-omgevingen beschikken over een zoekmogelijkheid door het invullen van een zoekterm in een zoekvenster.
E162	Gebruikersgroepen die zoeken via de niet-openbaar toegankelijke webomgeving vinden ook informatie die uitsluitend voor die gebruikersgroep toegankelijk is.
E163	Indien de niet-openbare webomgeving via een specifieke RIS-app beschikbaar wordt gemaakt, dient deze app ook te beschikken over deze zoekfunctionaliteit.
E164	Een zoekopdracht dient alle - aan gebruikersgroepen - gepubliceerde (beschikbare gemaakte) informatie te doorzoeken.
E165	Een zoekopdracht doorzoekt ook de inhoud van documenten die zijn opgesteld in Word en PDF.
E166	Een zoekopdracht doorzoekt ook, indien deze beschikbaar zijn, de transcriptiebestanden (dit mogen de ondertitelbestanden zijn) van de audio- en audiovideo opnames.
E167	Een zoekopdracht levert binnen maximaal 5 seconden de zoekresultaten.
E168	De zoekfunctionaliteit bevat een toelichting op welke informatie en over welke periode deze beschikbaar is in de webomgeving en bevat een verwijzing naar andere webomgevingen indien informatie wordt gezocht die wel door Opdrachtgever beschikbaar is gemaakt, maar op andere web-omgevingen (bijvoorbeeld: een e-Depot of de gemeentelijke website).
E169	De zoekresultaten kunnen worden gefilterd op ten minste de volgende punten: - Periode. - Type informatie; behorend tot een vergadering of juist niet. - Op partij. - Op een specifieke deelnemer (bijvoorbeeld raadslid, collegelid of gastspreker). - Op politiek thema. - Op vergadertype. - Op vergaderorgaan. - Documenttype (bijvoorbeeld een raadsinstrument).
E170	De zoekresultaten kunnen naar keuze worden getoond op: - Meest relevant. - Op datum, aflopend of oplopend.
E171	Er is een mogelijkheid om van een raadslid en van een fractie op te vragen: - Het stemgedrag. - Het gebruik van de raadsinstrumenten; per raadsinstrument. Het dient mogelijk te zijn deze resultaten te filteren per politiek thema.

E172	Alle zoekresultaten geven ook toegang tot beschikbare bijlagen bij een agenda of ander document.
E173	Alle zoekresultaten bieden de mogelijkheid door te klikken naar de relevante vergadering, agenda, (audio)video opname en bijbehorende stukken.

5.3 Verslaglegging

De griffie stelt van iedere vergadering een besluitenlijst op met daarin de vermeldingen van de aanwezigen (deelnemers).

Vergaderingen in de raadzaal worden door het nieuwe RIS audiovisueel opgenomen (videotulen). In de commissiezalen worden nu en bij het nieuwe RIS alleen en separaat audio-opnames gemaakt die na een vergadering in het RIS als audioverslag worden geplaatst en aldaar worden geïndexeerd met de agendapunten en de namen van de sprekers.

Eis verslaglegging:

E174	Een besluitenlijst, verkort verslag of woordelijk verslag kan na afloop van de vergadering worden toegevoegd aan de agenda.
E175	Een besluitenlijst, verkort verslag of woordelijk verslag kan na afloop van de vergadering worden toegevoegd aan de betreffende zaak die tijdens een vergadering is behandeld.

5.4 Webcasting

Webcasting, encoding en opslag.

Vergaderingen worden live gestreamd, opgenomen en later als Video On Demand (VOD) beschikbaar gemaakt binnen het RIS.

Eisen:

E176	Opdrachtnemer levert een encoder voor gebruik in de raadzaal waarmee alle vergaderingen live kunnen worden gestreamd en lokaal binnen de encoder worden opgenomen.
E177	Alle vergaderingen worden door de encoder in de hoogste kwaliteit gestreamd en opgenomen; 1080i50 of beter.
E178	Opgenomen vergaderingen blijven op de encoder ten minste 2 weken beschikbaar totdat is vastgesteld dat zij ook in de cloud van Opdrachtnemer beschikbaar en compleet zijn.
E179	Alle vergaderingen zijn live of als VOD ook als stream beschikbaar voor bezoekers van de webomgeving in de genoemde hoogste kwaliteit. Vanzelfsprekend is de uiteindelijke kwaliteit voor de bezoeker afhankelijk van de beschikbare bandbreedte of capaciteit van het apparaat van de gebruiker.
E180	De VOD's worden automatisch onderdeel van het vergaderdossier.
E181	Opdrachtnemer levert op verzoek kosteloos binnen uiterlijk een week de originele VOD van een vergadering of reeks vergaderingen aan op een door Opdrachtgever

	beschikbaar te stellen wijze of drager. De kosten van de drager zijn voor rekening van Opdrachtgever.
E182	Besloten vergaderingen zijn nimmer beschikbaar als livestream of VOD.

Optie F - Live streaming en VOD van vergaderingen in een commissiezaal:

Het leveren van een extra encoder voor een commissiezaal – eisen:

E183	Opdrachtnemer levert een encoder voor gebruik in een commissiezaal met gelijke eisen als hierboven voor de raadzaal. LET OP: Deze optie betreft alle kosten voor het op gelijke wijze audiovisueel beschikbaar maken van vergaderingen in één van de commissiezealen als in de raadzaal. Ook het verzorgen van VOD ondertitelbestanden dient hierbij inbegrepen te zijn.
------	--

6 Migratie

Het is nodig alle data te migreren van de huidige RIS omgeving naar de nieuwe RIS omgeving. Hierbij is het van belang dat de te importeren data ook wordt getoetst op de bruikbaarheid (records zijn door de tijd heen te lezen, te begrijpen en te interpreteren), de integriteit (de records zijn niet ongeautoriseerd veranderd), de authenticiteit (iets is wat het zegt te zijn) en de betrouwbaarheid (in overeenstemming met betrouwbare procedures). Dat zijn aspecten waar informatiebeheerders en archivariissen op letten bij migratie en conversie en is tevens conform de norm NEN 15489.

Het datamodel van de export van de huidige RIS leverancier NotuBiz is opgenomen in bijlage J - NotuBiz - exportbeschrijving migratie.

De migratie ziet Opdrachtnemer gefaseerd plaatsvinden. Dit vanwege de omvang, complexiteit en het belang van alle gegevens voor gebruikers.

Zie de paragraaf “Huidige gegevensopslag in het RIS” voor een opsomming van alle aanwezige informatie. Er is tot op heden geen informatie van het RIS gearchiveerd die kan worden hergebruikt.

Voor nu is voorzien dat informatie in de Vergaderapp niet hoeft te worden gemigreerd.

Eisen RIS migratie:

E184	Opdrachtnemer draagt zorg voor migratie van de volgende datasets: 1. Alle informatie van iedere vergadering die beschikbaar is in het huidige RIS. Een vergadering kan worden gezien als een vergaderdossier. Wat hier precies mee wordt bedoeld is aangegeven in de paragraaf “Bewaren, vernietigen en archiveren”. 2. Alle informatie die behoort tot een Politiek Thema. Opdrachtnemer borgt dat bij de wisseling van het oude naar het nieuwe RIS alle informatie die voorheen beschikbaar was bij een Politiek Thema ook in het nieuwe RIS beschikbaar is. Er mag geen informatie verloren gaan. 3. Alle informatie die niet direct tot een Politiek Thema of Vergadering behoort maar wel onder de WOO valt.
E185	Opdrachtnemer levert een resultaatverplichting om alle gegevens van de periode 2010 – 2015 op bovenstaande wijze eveneens te migreren naar het nieuwe RIS.
E186	Opdrachtnemer levert een resultaatverplichting om alle persoonsgegevens te identificeren en na overleg met de Griffie te anonimiseren of te verwijderen tijdens de migratiehandelingen. Deze gegevens kunnen aanwezig zijn in het gegevensbestand van de periode 2010 – 2015. Voorbeelden van deze privacygevoelige gegevens zijn adresgegevens, BSN nummers, emailadressen en telefoonnummers.
E187	Opdrachtnemer borgt dat de status van gegevens tijdens de migratie gewaarborgd blijft. Het betreft de status openbaar, niet-openbaar en geheim.
E188	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het opvragen van bovenstaande informatie bij de huidige RIS leverancier. Deze is op de hoogte en verwacht deze vraag.
E189	Opdrachtnemer draagt zorg voor een kopie van alle opgevraagde data op een fysieke gegevensdrager en overhandigt deze aan Opdrachtgever.
E190	Opdrachtnemer stelt een migratieplan op en hanteert daarvoor als uitgangspunt het standaard migratieprotocol van Opdrachtgever dat is opgenomen in bijlage K. Opdrachtnemer organiseert voor het migratietraject ten minste de volgende stappen: 1. Opstellen migratieplan.

	2. Opvragen proefmigraties van verschillende jaartallen van bovenstaande onderdelen. 3. Onderzoek van compleetheid. 4. Onderzoek naar verschillen tussen de datasets van verschillende jaren. 5. Uitvoeren van testmigraties in een testomgeving van Opdrachtnemer. Deze testomgeving dient voor het verifiëren van de testmigraties, die representatief is aan de te realiseren productieomgeving. 6. Onderzoek naar privacygevoelige informatie en naar de status van geheime informatie, en de borging van deze statussen in het nieuwe RIS 7. Evalueren van de testmigraties met de griffie. 8. Aanpassen van het migratieplan en de migratieregels. 9. Opvragen complete set data van gehele periode. 10. Importeren van complete set data in productieomgeving. 11. Na import dient Opdrachtnemer de griffie te ondersteunen bij het wederom controleren op juistheid en compleetheid van alle geïmporteerde data en waar nodig bij het aanpassen en toevoegen van informatie.
E191	Opdrachtnemer borgt dat ook de linkjes per vergadering naar het videobestand op YouTube worden overgenomen en straks ook in de webomgeving in de agenda worden getoond.
E192	Opdrachtnemer borgt dat zolang de data niet compleet en gevalideerd is door de griffie in de nieuwe productieomgeving, de webomgeving een link bevat naar de oude RIS omgeving van NotuBiz.
E193	Daar niet voorzien is dat historie in de vergaderapp (zoals persoonlijke aantekeningen bij documenten) wordt gemigreerd, is het van belang dat het moment van migratie van de oude naar de nieuwe vergaderapp door Opdrachtnemer intensief en proactief wordt begeleid, zowel technisch, inhoudelijk als functioneel en via trainingen en communicatie via Opdrachtgever naar alle gebruikersgroepen.
E194	Alle kosten voor het uitvoeren, en begeleiden van de migratie zoals hier beschreven dienen onderdeel te zijn van de aanbiedingsprijs.

NB: Bovenstaande eisen over migratie zijn ook van toepassing op de huidige RIS leverancier.

7 Koppelingen

In bijlage H – de IST en SOLL-situatie, is een plaatje opgenomen waarin de koppelingen met het zaaksysteem en een e-Depot zijn opgenomen.

7.1 Optie G - Koppeling met Zaaksysteem.nl

Voor het vastleggen en volgen van zaken in de ambtelijke organisatie gebruikt Opdrachtgever een “zaaksysteem” van leverancier Zaaksysteem.nl.

Momenteel wordt informatie tussen het RIS en het zaaksysteem via een uitwisselschijf handmatig overgezet. Deze handeling gebeurt voor zowel heen- als terugplaatsen van documenten. Deze stap vergt extra werk en verhoogt de kans op fouten. Het is nodig dat informatie direct vanuit het zaaksysteem naar het RIS geordend (per zaak) kan worden overgezet zonder tussenkomst van een ander medium zoals een uitwisselschijf.

Zaaksysteem.nl heeft een koppeling ontwikkeld voor een RIS omgeving. Een toelichting hiervoor is opgenomen in bijlage B.

Binnen deze koppeling zijn de volgende functionaliteiten ondergebracht:

- a. Klaarzetten van een zaak met bijbehorende documenten.
Binnen het zaaksysteem wordt door de verantwoordelijke (in de praktijk de secretaris van het College; eventueel samen met de Steller) een zaak met alle voor de raad bedoelde documenten beschikbaar gemaakt aan het RIS.
Het RIS heeft toegang tot deze locatie in het zaaksysteem en kan deze documenten importeren.
- b. Het terugplaatsen van documenten in een zaak.
Bijvoorbeeld na behandeling van een zaak. Denk aan een motie, amendement, een besluit of een verslag. Het RIS heeft toegang tot deze locatie in het zaaksysteem en kan deze documenten daarnaar verplaatsen.

Vervolgens kan deze koppeling functioneel worden gebruikt voor het overbrengen van een complete set data van een vergadering (de vergadering zelf, maar zonder VOD) naar het zaaksysteem of, indien de raad zelf een onderwerp start dat van belang is voor de ambtelijke organisatie, alle relevante documenten via een nieuw aan te maken zaak, daar direct in kan plaatsen.

Eisen:

E195	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met het zaaksysteem die zowel het ophalen van een zaak met alle documenten als het terugplaatsen van documenten bij een zaak mogelijk maakt. Opdrachtnemer pakt dit proactief op en organiseert in de designfase sessies met alle betrokkenen om deze koppeling zowel technisch als ook functioneel met IM en de griffie te ontwerpen, te testen, in gebruik en in beheer te nemen.
E196	Opdrachtnemer borgt dat de relatie met het unieke zaaknummer in het zaaksysteem blijft en de integriteit van alle informatie van een zaak behouden blijft.
E197	Opdrachtnemer borgt dat alle geïmporteerde informatie uit het zaaksysteem op de juiste wijze bekend wordt gemaakt in het RIS. Zie hiervoor de eisen in de paragraaf “Documentbeheer in het RIS”.

E198	Opdrachtnemer borgt dat de koppeling wordt gerealiseerd door de StUFF berichtenstandaard: StUF-ZKN 3.10 Zaak- en documentservices 1.1, te vinden op StUF Berichtenstandaard - GEMMA Online. Conform de StUF-ZKN 3.10 Zaak- en Documentservices 1.1 zijn in ieder geval de volgende StUF-berichten mogelijk tussen RIS en zaaksysteem: - genereerZaakIdentificatie_Di02 - creeerZaak_Lk01 - updateZaak_Lk01 - genereerDocumentIdentificatie_Di02 - voegZaakdocumentToe_Lk01 - updateZaakdocument_Di02 - geefLijstZaakdocumenten_Lv01 - geefZaakdocumentLezen_Lv01 - actualiseerZaakstatus_Lk01
E199	De koppeling vindt plaats tussen de SaaS omgeving van zaaksysteem.nl en Opdrachtnemer via een door certificaten beveiligde verbinding. De verbinding wordt gelegd naar een URL die een UUID bevat waarnaar de berichten worden gestuurd. Zaaksysteem.nl verwacht daarbij een client-certificaat waarmee gecontroleerd wordt dat het bericht bij het RIS vandaan komt.

Wensen:

W37	Opdrachtnemer realiseert een oplossing waarmee binnen het RIS een zaaknummer met een van tevoren vastgesteld zaaktype automatisch kan worden aangemaakt in het zaaksysteem.
W38	Het RIS kan via een API versie 1 van zaaksysteem.nl koppelen met het zaaksysteem. Opdrachtnemer volgt voor de realisatie van de koppeling de koppelspecificaties die zaaksysteem.nl beschikbaar heeft gemaakt in de volgende omgevingen: https://wiki.zaaksysteem.nl/wiki/Koppelprofiel_Zaaksysteem_API Swagger UI (zaaksysteem.nl) Zaaksysteem.nl biedt op dit moment API v1 aan via Zaaksysteem. Die verbinding wordt gelegd naar de URL van de Zaaksysteemomgeving van Zeist. Voor de beveiliging worden een identifier en een API key gebruikt die voor het koppelprofiel uniek zijn.
W39	Het RIS kan via een API versie 2 van zaaksysteem.nl koppelen met het zaaksysteem. De nieuwe API v2 wordt alleen nog aangeboden via een proxy: KoppelApp. Die wordt op dezelfde manier beveiligd als de StUF koppeling. De verbinding wordt gelegd naar een URL die een UUID bevat waarnaar de berichten worden gestuurd. Ook hier wordt een client-certificaat verwacht waarmee wordt gecontroleerd of het bericht van het RIS van de gemeente Zeist komt.

7.2 Optie H - Koppeling met AV systeem van AVEX

De firma AVEX heeft de audiovisuele installatie in de raadzaal enige jaren geleden volledig vernieuwd. Onderdeel van de levering door AVEX is een koppeling tussen het RIS en de AV installatie.

In bijlage D is het Programma van Eisen voor de aanbesteding AV van destijds opgenomen. Op pagina's 34 en 36 wordt vermeld waaraan de koppeling dient te voldoen.

In bijlage C is de door AVEX opgestelde koppelbeschrijving opgenomen.

Voor specifieke vragen over de mogelijkheid tot koppelen kan contact worden opgenomen met de heer Sven Zantkuijl, szantkuijl@avex.nl, 06 – 21 60 84 89.

Eisen:

E200	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met de vergadermanagementtoepassing van AVEX in de raadzaal. Opdrachtnemer pakt dit pro-actief op en organiseert designsessies met alle betrokkenen om deze koppeling zowel technisch als ook functioneel met IM en de griffie te ontwerpen, te testen, in gebruik te nemen en in beheer te nemen.
E201	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat vergadermanagementtoepassing van AVEX de volledige agenda kan importeren.
E202	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de vergadermanagementtoepassing van AVEX de volledige deelnemerslijst binnen het RIS en binnen de vergadermanagementtoepassing synchroon houdt. Hiermee wordt bedoeld dat ten minste met elkaar in overeenstemming zijn: - Alle deelnemers aan een vergadering (raadsleden, voorzitter/vice voorzitter, griffier, collegeleden, gastsprekers) - De deelnemers in beide omgevingen per vergadering de juiste rechten en rollen hebben. Rechten die bepalen welke handelingen een deelnemer mag uitvoeren (zoals stemrecht, het bijhouden van spreektijden van een deelnemer). Rollen die aangeven wat de functie is een vergadering, zoals voorzitter, vicevoorzitter, raadslid, gastspreker of griffier. - Het gebruik van spreektijden vanuit het RIS wordt ondersteund.
E203	Opdrachtnemer haalt op en verwerkt ten minste de vergaderinformatie uit de vergadermanagementtoepassing van AVEX: - Agendapuntmarkeringen (begin- en eindtijd per agendapunt). - Sprekersmarkeringen (begin- en eindtijd). - Stemuitslagen indien digitaal met het AV-systeem wordt gestemd (hoofdelijk). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze informatie zowel: 1. Automatisch per markering wordt binnengehaald en verwerkt. 2. Na afloop van een vergadering middels een bestand geautomatiseerd kan worden binnengehaald en verwerkt. 3. Na afloop van een vergadering handmatig kan worden toegevoegd.
E204	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het wegvallen van de koppeling (bijvoorbeeld door een storing in de netwerkverbinding) niet leidt tot verstoring van de werking van het RIS en de web-omgeving.
E205	Opdrachtnemer gebruikt de hierboven vermelde gegevens tijdens vergaderingen door deze gegevens live te tonen in de webcasting en te tonen bij het terugkijken van een vergadering.
E206	Opdrachtnemer handelt pro-actief richting AVEX en organiseert zelf alle afstemmingsoverleggen.
E207	Tijdens de designfase werkt Opdrachtnemer samen met AVEX en Opdrachtgever de details uit van deze koppeling, zowel functioneel als technisch.

E208	Het in productie nemen van de koppeling geschiedt op de wijze zoals beschreven in het hoofdstuk "Projectaanpak". In het bijzonder wordt aandacht gevraagd voor het begeleiden van alle functionele testen met de griffie en het intensief begeleiden van de livegang van deze koppeling.
E209	In de aanbiedingsprijs voorziet Opdrachtnemer alle kosten die aan zijde van Opdrachtnemer worden gemaakt om deze koppeling te realiseren als ook de jaarlijkse kosten om de koppeling in stand te houden.

Wensen:

W40	In aanvulling op bovenstaande eisen realiseert Opdrachtnemer ook de mogelijkheid tijdens een vergadering zowel de agenda als de deelnemerslijsten (met rechten en rollen) te kunnen aanpassen en synchroniseren met de vergadermanagementtoepassing van AVEX. Opdrachtnemer borgt het in stand houden en de juistheid van alle informatie die wordt uitgewisseld.
-----	---

7.3 Optie I - Koppeling met AV systeem op basis van MVI of C-meets

Het is op dit moment nog niet bekend of en zo ja wanneer Opdrachtgever het plan heeft de vergadermanagementtoepassing van AVEX te vervangen door een oplossing van MVI of van Arbor media met het product C-meets. Opdrachtgever wil wel graag inzicht hebben in de kosten in de situatie dat deze beslissing tijdens de looptijd van het contract wordt overwogen.

Eisen:

E210	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met de vergadermanagementtoepassing van MVI of van Arbor media het product C-meets) op gelijke wijze als de hierboven beschreven koppeling met de vergadermanagementtoepassing van AVEX, zowel de eisen als de wensen. Opdrachtnemer pakt dit pro-actief op en organiseert designsessies met alle betrokkenen om deze koppeling zowel technisch als ook functioneel met de griffie te ontwerpen, te testen, in gebruik en in beheer te nemen.
E211	In de aanbiedingsprijs dient te zijn voorzien dat (naar keuze van Opdrachtgever) zowel de kosten van een koppeling met MVI als een koppeling met C-meets zijn opgenomen.

7.4 Optie J - Koppeling met een e-Depot

Opdrachtgever heeft de wens dat geselecteerde informatie via een standaardkoppeling met één klik kan worden overgeplaatst (Overbrenging) naar een archief, een e-Depot.

Opdrachtgever vervangt momenteel het huidige e-Depot. De verwachting is dat het eerste kwartaal van 2024 een e-Depot organisatie is gecontracteerd. Het RIS dient daarmee te koppelen.

Informatie wordt in het RIS niet permanent bewaard.

Binnen het zaaksysteem is een wettelijk erkend archiefdeel aanwezig. Daar wordt informatie in het zaaksysteem gearchiveerd.

Leidend voor de eisen van deze koppeling zijn alle eisen en wensen die zijn opgenomen onder de paragraaf “Bewaren, vernietigen en archiveren”. Deze zijn en blijven allen van toepassing.

Hoewel dit PvE alle mogelijkheden openlaat wat en op welke wijze informatie uit het RIS wordt gearcheveerd, is het plan dat het e-Depot de archieffunctie vervult voor de volgende informatie:

1. Alle informatie van iedere vergadering die beschikbaar is in het huidige RIS, inclusief de audio - en na in gebruik name van het nieuwe RIS - ook de audiovideo opnames.
Een vergadering kan worden gezien als een vergaderdossier. Wat hier precies mee wordt bedoeld is aangegeven in de paragraaf “Bewaren, vernietigen en archiveren”.
2. Alle informatie die niet direct tot een vergadering behoort maar wel onder de WOO valt.

Alle informatie die tot een zaak behoort wordt tevens via het zaakstelsel gearcheveerd.

Eisen:

E212	Opdrachtnemer realiseert een koppeling met het (later) gecontracteerde e-Depot voor overbrenging van een selectie van de in het RIS aanwezige informatie. Opdrachtnemer pakt dit pro-actief op en organiseert designsessies met alle betrokkenen om deze koppeling zowel technisch als ook functioneel met IM en de griffie te ontwerpen, te testen, in gebruik en in beheer te nemen.
E213	Opdrachtnemer werkt met Opdrachtgever tijdens de designfase van deze koppeling uit: - Welke (uitsluitend archiefwaardige) informatie het precies betreft. - Over welke periode. - De frequentie van de overbrenging.
E214	Alleen archiefwaardige informatie is onderdeel van de overbrenging.
E215	Opdrachtnemer borgt dat overbrenging niet leidt tot verwijdering van de informatie uit het RIS. De informatie blijft in het RIS 10 jaar beschikbaar conform de eis onder “Bewaren, vernietigen en archiveren”.
E216	Opdrachtnemer werkt met het e-Depot en Opdrachtgever een duurzaam datamodel uit dat is gebaseerd op de laatste versie van de standaard MDTO (nu versie 1.0) voor het beschrijven van informatie. Opdrachtnemer gebruikt voor de invulling van deze standaard ook de laatste versie van de standaard ORI (nu versie 1.1). Deze standaard is specifiek bedoeld voor het beschrijven van vergaderinformatie, de audio/video opnames en de metadatering daarvan. Alle informatie wordt conform dit ontwikkelde datamodel overgedragen aan het e-Depot. Dit datamodel is na uitwerking eigendom van Opdrachtgever.
E217	Gedurende de looptijd zorgt Opdrachtnemer voor het up-to-date houden van deze standaard.
E218	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verwerking van alle informatie in het RIS, het te ontwikkelen datamodel ondersteunt.

7.5 Optie K – Gegevensuitwisseling op basis van Open Raadsinformatie (ORI)

Opdrachtgever wil graag dat, zoals nu ook mogelijk is via het Platform Open Overheidsinformatie, afgekort tot PLOOI, alle vergaderinformatie openbaar beschikbaar wordt gemaakt volgens de “Open Raadsinformatie” standaard.

Zie ook: [Open Raadsinformatie](#) | [VNG](#)

Eisen:

E219	Opdrachtnemer realiseert en implementeert de mogelijkheid om direct gegevens uit te wisselen met een ander platform dat geschikt is voor het overnemen en publiceren van gegevens van Open Raadsinformatie. Momenteel is door het ministerie van Binnenlandse Zaken nog geen publicatieplatform aangewezen en heeft VNG hiervoor nog geen platform beschikbaar. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zodra, gedurende de looptijd, een platform beschikbaar komt, deze vanaf de datum van de in gebruik name, door Opdrachtnemer wordt voorzien van gegevens van Opdrachtgever. De kosten voor gebruik van dit nieuwe platform vallen buiten de scope van deze eis. Alle overige kosten dienen wel inbegrepen te zijn.
E220	Deze koppeling is gebaseerd op de ORI versie 1.1.

Wensen:

W41	Deze koppeling is gebaseerd op de ORI versie 1.2.
-----	---

8 Informatiebeveiliging en privacy

Eisen:

E221	Twefactor authenticatie is aan te zetten voor toegang tot de applicatie. Hierbij is het mogelijk om op basis van een lijst IP-adressen (whitelist) dit te onderdrukken voor gebruikers die aanmelden vanuit de betreffende IP-adressen. Twefactor authenticatie verloopt via een OTP smscode en/of Microsoft authenticator.
E222	De Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de data en de Opdrachtnemer stelt alle data binnen de oplossing beschikbaar. Deze data wordt niet voor andere doeleinden gebruikt door de Opdrachtnemer.
E223	De Opdrachtnemer garandeert dat ongeautoriseerde personen geen toegang hebben tot gegevens of gegevensdragers (zoals harde schijven en back-upmedia) die tussentijds of na beëindiging van de overeenkomst worden verwijderd c.q. vervangen.
E224	Indien een medewerker wisselt in rol van gebruiker naar beheerder, dan is dit expliciet zichtbaar in de interface van de applicatie.
E225	Authenticatie moet verlopen via Microsoft Azure AD van de Opdrachtgever. Dit op basis van SAML 2.0 / ADFS 3.0. Kosten hiervan zijn volledig inbegrepen in de aanbieding.
E226	Na authenticatie via de Azure Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Met SSO hoeft de gebruiker niet apart in te loggen in de oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk/de gemeentelijke werkplek (via Active Directory). Alleen om specifieke beheerrechten te krijgen, is het toegestaan dat er een handmatige login nodig is.
E227	Gegevens die van en naar het RIS worden getransporteerd, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig.
E228	Gegevens binnen het RIS dienen versleuteld opgeslagen te worden waarbij minimaal gebruik wordt gemaakt van AES-256.
E229	Bij het opslaan van wachtwoorden wordt hashing en salting gebruikt.
E230	Binnen de OTA-omgevingen wordt zonder toestemming geen gebruik gemaakt van productiedata. De leverancier faciliteert testdata via scripts of andere wijze, zodat gegevens niet herleidbaar zijn naar bijvoorbeeld personen.
E231	Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld (totaal 2 omgevingen) inclusief alle in dit PvE geëiste koppelingen. De test/acceptatieomgeving geeft te allen tijde een representatie van de productieomgeving en moet continu beschikbaar zijn.
E232	Applicaties worden ontwikkeld en getest op basis van landelijke normen en richtlijnen voor beveiliging, zoals de richtlijnen voor beveiliging van webapplicaties. Er wordt tenminste getest op bekende kwetsbaarheden zoals vastgelegd in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10.
E233	Alle verkeer verloopt via https (waar relevant).
E234	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaard wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.

E235	Er is op geen enkele wijze sprake van inlogmogelijkheden voor leverancier (backdoor) waar opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving wordt altijd vooraf overlegd.
E236	De test/acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving.
E237	Een actieve sessie met de software heeft een instelbare timeout (deze staat standaard op 15 minuten).
E238	De gehele oplossing valt onder het "Basis beveiligingsniveau (BBN) 2". De geboden oplossing dient conform het Baselinedocument Informatiebeveiliging (de BIO) hieraan te voldoen.
E239	De infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 of vergelijkbaar en voldoen aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer vult daartoe de verwerkersovereenkomst in en levert deze ondertekend aan.
E240	De opslag en verwerking van gegevens vindt plaats binnen Europa en alle infrastructuur bevindt zich fysiek in een datacenter in Europa.
E241	De Oplossing ondersteunt DNSSEC voor de webservices.
E242	Leverancier zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen aan de Opdrachtgever worden gerapporteerd.
E243	Er is een totaaloverzicht beschikbaar van autorisaties van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
E244	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van gegevens door een gebruiker of applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren. Dit wordt ook wel een audit-trail genoemd.
E245	Een logregel bevat minimaal: - Een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID. - De gebeurtenis. - Waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie. - Het object waarop de handeling werd uitgevoerd. - Het resultaat van de handeling. - De datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
E246	De logging is voor een periode van minimaal 3 jaar beschikbaar te maken.
E247	De logging is alleen beschikbaar voor daartoe geautoriseerde medewerkers.
E248	De logging is read-only. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.
E249	Als er een Third Party Mededeling is (verklaring van een onafhankelijke externe deskundige met een oordeel over de maatregelen die een bewerker heeft getroffen) dan kan de Opdrachtgever deze inzien.
E250	Audit informatie over de toegang tot gegevens is eenvoudig en kosteloos te raadplegen door de verantwoordelijke functionarissen.

9 Overige eisen ten aanzien van Informatiebeheer

Dit hoofdstuk beschrijft de zaken die van belang zijn voor een goed Informatiebeheer, en nog niet eerder aan de orde zijn gekomen.

9.1 Generieke punten

Eisen:

E251	De oplossing en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd. Medewerkers van leverancier bieden ondersteuning in de Nederlandse taal in woord en geschrift.
E252	De oplossing kent geen maatwerk. Als toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld of op een later moment tijdens de duur van de overeenkomst, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de oplossing voor alle klanten.
E253	In het geval van relevante nieuwe of gewijzigde Europese en rijks wet- en regelgeving zijn relevante updates uiterlijk één maand voor inwerking treding van deze regelgeving beschikbaar in de oplossing.
E254	U garandeert gedurende de gehele contractperiode de beschikbaarheid van onderhoud van de te leveren applicatie.
E255	De leverancier is verantwoordelijk voor de kwalificaties en screening (VOG) van het eigen personeel. De opdrachtgever kan vragen om inzicht hierin.

9.2 Rapportages en overzichten

Het is voor de griffie en voor beheerders nodig een beeld te krijgen over het inrichting en het gebruik van het RIS. Het is nodig dat het RIS mogelijkheden heeft deze overzichten en rapportages te genereren.

Eisen:

E256	Het RIS biedt de mogelijkheid voor griffie en beheerder gebruiksdata (statistieken) van de webomgeving (aantal bezoekers, aantal bezoeken, aantal gelijktijdige bezoekers, gemiddelde bezoekduur, gebruikte zoekwoorden, best bezochte pagina's) inzichtelijk te maken en uit het RIS te halen. Dit is mogelijk voor een geselecteerd tijdstip of een geselecteerde periode (dag, week, maand, kwartaal, jaar).
E257	Beheerder kan op basis van gecombineerde metadata, overzichten maken van opgeslagen gegevens en documenten en de omvang daarvan (gebruikte opslagcapaciteit).
E258	Beheerder kan binnen het RIS éénvoudig een overzicht genereren en exporteren met rollen, autorisaties en de leden van een rol of een autorisatie.
E259	Beheerder kan binnen het RIS éénvoudig een overzicht genereren en exporteren van alle beschikbare en afgenomen licenties per geleverd onderdeel of module.

E260	Het RIS maakt beschikbaar en exporteerbaar overzichten van specifieke gegevens van het bezoek aan de webomgeving, zoals clicks en eventuele heatmaps van de site, views en zoek- en bezoekgedrag.
------	---

9.3 Specifieke punten ten aanzien van de SaaS oplossing

Eisen:

E261	Voor dagelijks gebruik door alle gebruikers dient de vereiste ondersteuning van de browsers (qua versie-updates van maximaal 3 maanden jaar oud) te worden ondersteund door Opdrachtnemer.
E262	Gebruik of afhankelijkheid van webbrowser plug-ins (Java/Flash/Silverlight etc.) is in verband met informatieveiligheid, beheer en onderhoud niet toegestaan.
E26	De oplossing draait volledig in een datacenter onder beheer van opdrachtnemer.
E264	Voor toegang tot de applicatie wordt op geen enkele manier gebruik gemaakt van remote-desktop oplossingen zoals Citrix / Microsoft RDP etc (zie ook eis 'zero footprint').
E265	We gaan uit van 'zero footprint' op de werkplek van de gebruiker. De oplossing heeft geen lokale installatie van software nodig op de werkplek om te functioneren en/of toegang te krijgen tot de applicatie. Dit geldt voor alle processen, dus ook bijvoorbeeld het bewerken van documenten. <i>Hieronder valt niet het installeren van de eerder beschreven 'vergader app' op een device.</i>
E266	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) het verlies van gegevens maximaal 8 uur kan bedragen. Opdrachtnemer test deze functionaliteit periodiek ten minste 1x per jaar.

9.4 Specifieke punten t.a.v. Functioneel Beheer

Eisen:

E267	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties kunnen inrichten van gebruikers en beheren met begin- en einddatum. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur- en stamgegevens en het beheren van helpteksten.
E26	Voor het functioneel beheer van het RIS is geen programmeerkennis nodig.
E269	Door de functioneel beheerder kan snel en flexibel ingespeeld worden op wijzigingen in de processen. Dit betekent dat de functionaliteit en workflows (binnen marges) snel is aan te passen, zodat een optimale ondersteuning van het proces mogelijk blijft zonder verlies van historische data.
E270	In de oplossing moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk zijn. In de oplossing zit ofwel een signaalfunctie of er is een jaarlijkse systeemmeting waarmee het verschil in gebruik/licenties wordt getoond.

9.5 Specifieke punten t.a.v. de gebruikersinterface

Eisen:

E271	De applicatie normaliseert en valideert invoerdata tijdens invoering in de applicatie interface zoals een datum of een BSN-nummer.
E272	Gebruiksvriendelijk: – In het RIS moet een functie aanwezig zijn om teksten eenvoudig te kunnen kopiëren en plakken op andere plaatsen (zoals in Windows: kopiëren, knippen en plakken). – De gebruikers krijgen alleen die gegevens te zien waarvoor ze geautoriseerd zijn. – Er is per scherm een digitale helpfunctie. – De oplossing is zowel met de muis als met het toetsenbord te bedienen.
E273	De geëiste responsive webdesign draagt ervoor zorg dat dit geen gevolgen heeft voor de kwaliteit en de leesbaarheid van tekst, en de functionaliteiten van de webpagina blijven behouden.

9.6 Specifieke punten - Performance

Eisen:

E274	Leverancier zorgt ervoor dat Opdrachtgever geen last heeft van onwenselijk gedrag van andere klanten. Bijvoorbeeld spam vanuit eenzelfde IP-adres.
E275	Leverancier voorkomt dat gebruik van gedeelde componenten door andere klanten in de infrastructuur de performance bedreigen.

9.7 Specifieke punten – standaarden en koppelingen

Eisen:

E276	De leverancier waarborgt dat de aangeboden oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ("neerwaartse comptabiliteit") zoals de webrichtlijnen en de landelijke standaarden, zoals de Zaak- en documentservices respectievelijk StUF-BG, RGBZ, ImZTC en RSGB die voor de oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door de leverancier binnen 12 maanden verwerkt, nadat deze niet meer door VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarna wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E277	Indien binnen de looptijd van het contract een nieuwe Stuf wordt uitgebracht dient de opdrachtnemer deze binnen 1 jaar na vaststelling van de nieuwe StUF-versie te ondersteunen.
E278	Databases zijn volledig toegankelijk voor leesacties (zoals t.b.v. Cognos of PowerBI).
E279	Opdrachtnemer organiseert zelf de afstemming voor het installeren en instellen van de koppelingen met de andere leveranciers waarmee de oplossing moet koppelen (zie bijlagen).

E280	Opdrachtnemer levert documentatie inzake koppelingen met andere systemen, alsmede van de architectuur van de applicatie en houdt deze actueel.
------	--

9.8 Specifieke punten – architectuur en innovatie

Eisen:

E281	Opdrachtnemer levert na gunning, op te stellen en uit te werken tijdens de designfase, een architectuurplaat aan waarin zichtbaar is hoe de oplossing aansluit op de infrastructuur van de Opdrachtgever en houdt deze actueel.
------	---

10 Projectaanpak

10.1 Planning

De planning van het aanbestedingsproces is opgenomen in de Leidraad.

De implementatie van het RIS wordt opgeknipt in delen:

Deel 1 – Het RIS in productie brengen zonder de opties.

Deel 2 – Het implementeren van de opties.

De planning van de implementatie is als volgt:

	Datum uiterlijk gereed
Deel 1 – Het RIS in productie brengen zonder de opties	
Implementeren van het RIS	Vrijdag 1 dec 2023
Testen en trainen van de gebruikersgroepen	Vrijdag 22 dec 2023
In productie	Maandag 1 jan 2024
Deel 2 – Het implementeren van de volgende opties	
Migratie van data oude RIS afgerond	Vrijdag 29 mrt 2024
Koppeling met Zaaksysteem.nl – gereed voor productie	Vrijdag 29 mrt 2024
Koppeling met AV systeem AVEX – gereed voor productie	Vrijdag 29 mrt 2024
Koppeling met een e-Depot – gereed voor productie	Uiterlijk 1 dec 2024

Toelichting op deze planning:

1. Met “gereed voor productie” wordt bedoeld dat alle technische en functionele testen succesvol zijn afgerond en er geen belemmeringen zijn om het nieuwe RIS in de productie-omgeving beschikbaar te maken.
2. Een e-Depot oplossing is nog niet voorhanden. De verwachting is dat een e-Depot oplossing per 1 april 2024 voorhanden is en Opdrachtnemer met deze partij kan starten voor het ontwikkelen van de koppeling. Indien deze datum niet wordt gehaald dan wordt Opdrachtnemer niet gehouden aan de geplande datum van oplevering, deze schuift in gelijke mate op.
3. De data voor de opties is alleen van toepassing indien deze bij het afsluiten van de Overeenkomst worden afgenomen. Zo niet, dan gaan partijen in gesprek over de opleverdatum.

Eisen:

E282	Opdrachtnemer realiseert de bovenstaande planning.
------	--

Wensen:

W42	Opdrachtnemer realiseert voor 1 januari 2024 ook de migratie van data huidige RIS.
-----	--

10.2 Generieke punten

Eisen:

E283	Opdrachtnemer werkt gezamenlijk met Opdrachtgever de projectaanpak uit. In bijlage L is een voorbeeld van de uitwerking van een projectaanpak opgenomen.
E284	Opdrachtnemer borgt dat bij de projectaanpak verwachttingsmanagement van alle gebruikers een centrale plaats heeft. Daartoe zorgt Opdrachtnemer ervoor steeds ook vanuit het perspectief van de gebruiker (zoals de voorzitters, alle medewerkers van de griffie, de raadsleden en overige gebruikers) naar de te bouwen, testen en te beheren oplossingen te kijken. Vanuit dit perspectief borgt Opdrachtnemer dat de gebruiker steeds gestuurd wordt in haar verwachtingen (de gebruiker weet wat zij krijgt en is het daarmee eens), en in haar deelname bij de realisatie en in gebruik name van de oplossingen.
E285	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de RIS oplossing als een werkend geheel en conform alle gestelde eisen wordt opgeleverd (ook wel turn-key oplevering genoemd). LET OP: Indien opties later worden afgenomen dan dient bij de realisatie van opties de Projectaanpak als basis voor de implementatie. Uiteraard kan per optie samen met Opdrachtgever worden onderzocht welke elementen van deze Projectaanpak kunnen vervallen.
E286	Opdrachtnemer garandeert dat haar organisatie beschikt over de gewenste professionele mankracht, zodat de uitvoering van de opdracht conform het programma van eisen is gewaarborgd. Gedurende de implementatie en nazorg levert Opdrachtnemer voldoende capaciteit (dus ook vervanging bij vakanties en ziekte).
E287	De Opdrachtnemer draagt samen met Opdrachtgever zorg voor het opslaan en uitwisselen van alle projectdocumentatie, die uitsluitend toegankelijk is voor door Opdrachtgever goedgekeurde personen, in een beveiligde omgeving die alleen toegankelijk is door 2-traps verificatie. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor de Teams omgeving van Opdrachtgever. Tijdens het design wordt bepaald hoe deze wordt ingericht.
E288	De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de implementatie vanuit haar organisatie één persoon beschikbaar als projectleider en een plaatsvervangend contactpersoon i.v.m. de achtervang. De projectleider is aantoonbaar ervaren in het managen van een project conform de in dit hoofdstuk beschreven projectaanpak en projectinrichting, en heeft ervaring met het vervullen van de rol van System Integrator in verband met de realisatie van alle koppelingen.
E289	De projectorganisatie van de Opdrachtnemer houdt zich bezig met de uitvoering van het totaalproject voor wat betreft de inrichting en installatie van alle hard- en software. De eindverantwoordelijkheid voor het correct, tijdig en volledig implementeren van het RIS en de koppelingen aan de zijde van Opdrachtnemer, ligt bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de tijdigheid en de kwaliteit van de op te leveren producten en voor de inzet van haar professionals.
E290	Opdrachtnemer zorgt voor het op een beheersbare, gecontroleerde wijze, en conform alle eisen gesteld in dit hoofdstuk Projectaanpak, behalen van de mijlpalen, zoals opgenomen in tabel 'Planning van de Implementatie'.

E291	Opdrachtnemer acteert in de rol van Systems Integrator. Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer zowel projectmatig als inhoudelijk de leiding heeft over de realisatie van de gehele RIS oplossing inclusief alle koppelingen, en daarbij zelf proactief afstemt met alle betrokken partijen. Dit zijn: 1. Gemeente Zeist: a. Team griffie b. Team IV, waaronder: i. Informatiemanagement ii. ICT c. Projectteam realisatie RIS oplossing 2. Leverancier Zaaksysteem – Zaaksysteem.nl 3. Leverancier e-Depot 4. Leverancier AV systeem raadzaal - AVEX Uiteraard is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor de prestaties van betrokken partijen die buiten de invloed vallen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient wel tijdig aan Opdrachtgever te rapporteren indien de prestaties van betrokken partijen niet voldoen aan de verwachtingen. Denk hierbij aan een pro-actieve houding, het nakomen van afspraken over de planning, het aanwezig zijn bij workshops, het tijdig opleveren van informatie, zoals designdocumenten.
E292	Opdrachtnemer maakt gedurende de looptijd een volwaardige testomgeving beschikbaar en richt deze in. Deze testomgeving zal tevens dienst doen als acceptatie-omgeving. De testomgeving bevat alle onderdelen van de levering van de RIS oplossing, zoals het RIS, haar publicatie-omgevingen (zoals de webomgevingen en de vergaderapp), maar ondersteunt ook de koppelingen “in test” met de partijen. Opdrachtnemer borgt dat ook de partijen waarmee gekoppeld wordt hiervoor een testomgeving beschikbaar maken.

11 Beheer en Support

11.1 Generieke eisen

Eisen:

E293	De Opdrachtnemer dient een vaste (account)manager aan Opdrachtgever toe te wijzen die de complete dienstverlening kan overzien en beoordelen en voldoende mandaat heeft om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen.
E294	Opdrachtnemer heeft de beheer- en supportprocessen ingericht conform beheerprocessen die gebaseerd zijn op ITIL of vergelijkbaar.
E295	Opdrachtnemer werkt tijdens de designfase een Beheerplan uit tezamen met alle betrokken partijen en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. In dit plan zijn zaken opgenomen zoals een procesoverzicht van storingsopvolging met verantwoordelijken (zowel het oplossen van een storing als de communicatie daarover), beschikbaarheid en maximale doorlooptijden.
E296	Opdrachtnemer is ingaande vanaf ingebruikname 2 maanden actief beschikbaar voor het leveren van support aan alle gebruikersgroepen en beheerders. De kosten hiervoor dienen te zijn inbegrepen in de éénmalige projectkosten in het prijzenblad. Dit aantal dagen kan hoger worden (op kosten van Opdrachtnemer) indien het RIS teveel gebruikersvragen kent of te storingsgevoelig blijkt waardoor nog geen voorlopige acceptatie heeft plaatsgevonden. In dit geval kan Opdrachtgever ook besluiten extra on-site (zonder kosten) aanwezigheid van Opdrachtnemer te verlangen.
E297	Opdrachtnemer heeft tijdens werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur, en ook tijdens vergaderingen binnen maximaal 5 minuten een supportmedewerker telefonisch bereikbaar, en binnen maximaal 10 minuten een ter zake deskundig persoon (iemand die functioneel en technisch goed op de hoogte is van de installaties) telefonisch beschikbaar. Het vergaderschema van de gemeenteraad kan geraadpleegd worden via de kalender van het geleverde RIS.
E298	De helpdesk van Opdrachtnemer fungeert als eerste en enige aanspreekpunt voor haarzelf en haar toeleveranciers bij incidenten. De voertaal is Nederlands. Voor niet-incident gerelateerde zaken zijn er ook rechtstreeks contacten met bij voorbeeld de accountmanager van Opdrachtnemer.
E299	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een beschikbaarheid van de systemen van 99% gedurende alle kalenderdagen van het gehele jaar; echter tijdens kantoortijden dient de beschikbaarheid 99,5% te bedragen. Systeembeschikbaarheid en -bruikbaarheid worden als Kritische Prestatie Indicatoren per kwartaal vastgelegd, zodat de Opdrachtnemer hierover kan rapporteren.
E300	Opdrachtnemer hanteert 3 verschillende prioriteringen voor incidenten: Prio 1 – Blocking - De RIS oplossing wordt ernstig verstoord; vergaderingen of evenementen kunnen niet ongestoord doorgang vinden of kunnen niet ongestoord worden voorbereid.

	Interventie binnen 30 minuten na melding. Het probleem wordt onmiddellijk, en wel binnen maximaal 8 uur opgelost door Opdrachtnemer of teruggebracht tot een Prio 2; ongeacht tijdstip of dag. Prio 2 – Major – De RIS oplossing kent verstoringen maar vergaderingen en evenementen, en de voorbereidingen daarvan, kunnen doorgang vinden. Volledige functionaliteit is binnen 2 werkdagen beschikbaar. Interventie binnen 2 uur na melding (indien door Opdrachtgever gewenst). Het probleem wordt op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur uiterlijk binnen 4 werkdagen opgelost door Opdrachtnemer. Prio 3 – Minor - Er zijn onvolkomenheden die niet direct van invloed zijn op de dienstverlening. De onvolkomenheden zijn binnen 10 werkdagen opgelost. De classificatie van de Prio (het Probleem ofwel incident) gebeurt door de Opdrachtgever en is onder andere afhankelijk van: – Ernst van het incident. – Urgentie vanuit het perspectief van de Opdrachtgever. – Beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing (workaround). – Wetgeving. – Imagoschade. – Complexiteit van een aangeboden workaround. Na afhandeling van een incident rapporteert Opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: – Evaluatie van verstoring. – Oorzaak van verstoring. – Besloten en toegepaste tijdelijke (workaround) en/of structurele oplossing. – Maatregelen ter voorkoming van herhaling. – Verbeterplan met opvolging op technisch vlak (SIP) als Organisatorisch vlak (OIP) SIP = service improvement Plan, OIP = Organisation Improvement Plan
E301	Opdrachtnemer rubriceert alle meldingen in ten minste de volgende categorieën: – Support verzoeken. – Incidenten – verstoringen in de RIS dienstverlening. – Beveiligingsincidenten. – Wijzigingen. – Klachten omtrent dienstverlening. NB: meldingen uit de eigen organisatie van Opdrachtnemer met betrekking tot dit contract worden ook geregistreerd.
E302	Opdrachtgever heeft continu toegang tot een overzicht van alle meldingen en hun status. De Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een overzicht hiervan per type melding, aantallen en oplostijd, de zogenoemde “Service Level Rapportage”. De wijze waarop rapportages plaatsvinden dient tijdens de designfase als onderdeel van het Beheer- en Supportplan te worden uitgewerkt.
E303	Het uitvoeren van werkzaamheden aan de RIS oplossing worden van tevoren afgestemd met de Opdrachtgever. Deze werkzaamheden worden, in geval deze niet-kritisch (niet prio-1 of 2) zijn, minimaal 10 werkdagen van tevoren afgestemd.

	Uitzondering hierop zijn werkzaamheden die een spoedkarakter hebben, bijvoorbeeld ter voorkomen van beveiligingsrisico's of het installeren van fixes voor het oplossen van acute problemen (Prio 1 of 2). Ook in deze gevallen vindt afstemming plaats met Opdrachtgever voordat deze werkzaamheden worden uitgevoerd.
E304	Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever een klachtenregeling af, waarvoor het volgende geldt: - Klachten over de dienstverlening door Opdrachtnemer worden binnen twee werkdagen voorzien van een reactie. - Binnen vijf werkdagen komt Opdrachtnemer na melding met een voorstel voor afhandeling van deze klacht. - De klacht kan pas worden afgesloten indien Opdrachtgever daarop een akkoord heeft afgegeven.
E305	Te allen tijde werkt Opdrachtnemer alle documentatie, configuratiebestanden, scripts, et cetera bij na een wijziging, en stelt deze onmiddellijk beschikbaar aan Opdrachtgever.
E306	Opdrachtnemer houdt een gedetailleerd overzicht bij van alle werkzaamheden die op het RIS zijn uitgevoerd in een zogenaamd "logboek", bijvoorbeeld als onderdeel van het meldingsplatform (ticketsysteem). Dit logboek wordt gedeeld met de Opdrachtgever.
E307	Er is een (online) kennisbank van de leverancier. Deze kennisbank zal vrij door medewerkers van de gemeente te raadplegen zijn. De Opdrachtgever doelt hiermee op toegang tot o.a. handleidingen, FAQ's en standaard rapportages.
E308	Opdrachtnemer draagt zorg voor het ondersteunen van de actuele OS en browser versies, en borgt dat de benodigde RIS-, webomgeving-, en vergaderapp versies door de fabrikanten van het OS en de browsers worden ondersteund. De kosten voor eventuele upgrades om dit bij te houden tijdens de looptijd van de gehele overeenkomst, dienen te zijn inbegrepen in de aannamesom.
E309	Alleen de Opdrachtgever mag toestemming geven tot het vernietigen van data.
E310	Tactisch contact: minimaal elk kwartaal wordt er een serviceoverleg gehouden waarin de rapportage meldingen en incidenten besproken wordt en de verdere naleving van de service level agreement. De verslagen van dit overleg dienen als input voor het jaarlijkse strategisch overleg.
E311	Strategisch contact: minimaal jaarlijks vindt er een strategisch overleg plaats waar de samenwerking en de service level agreement (SLA) worden besproken. De basis voor dit overleg zijn de meldingen en de rapportages daarover in het afgelopen jaar. Zowel tijdens als buiten dit overleg kunnen er wijzigingsvoorstellen ingediend worden ter aanvulling of aanpassing van de reeds gemaakt afspraken en dienstverlening.
E312	De Opdrachtnemer speelt in op de wensen van haar klanten om de standaard software door te ontwikkelen. Minimaal elk half jaar wordt de Opdrachtgever geïnformeerd over de roadmap en de prioritering.

E313	De Opdrachtgever heeft invloed op keuze en prioritering van nieuwe functionaliteiten door deel te nemen aan de door Opdrachtnemer georganiseerde klankbordgroepen/ gebruikersvereniging.
E314	De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel-, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in het RIS. Indien dit niet (geheel) mogelijk is dan wordt dit afgestemd met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt aanpassingen aan de dienstverlening in als "wijziging".
E315	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en tijdige vervanging van alle benodigde certificaten (zoals PKIO- en netwerkcertificaten) die nodig zijn om de gehele RIS oplossing te laten functioneren, en communiceert hierover tijdig aan de Opdrachtgever.

11.2 Specifieke eisen – preventief onderhoud, software updates en release management

Eisen:

E316	Opdrachtnemer verzorgt preventief onderhoud aan alle fysieke componenten van het RIS die bij Opdrachtgever zijn geplaatst; in casu de encoder voor de raadzaal. Het preventief onderhoud wordt uitgevoerd conform de aanbevelingen van de fabrikant.
E317	Software updates zijn onderdeel van het preventieve onderhoud en dienen te zijn inbegrepen in de supportovereenkomst, evenals de installatie (en de kosten daarvan) van deze software updates.
E318	Opdrachtnemer voorziet alle componenten van het RIS altijd onmiddellijk (binnen maximaal 10 werkdagen) van de laatste beveiligingspatches. Het betreft hier ten minste: - De RIS SaaS omgeving in de cloud. - De web-omgevingen. - De vergaderapp. - De encoder(s).
E319	Installatie van deze updates worden altijd van vooraf met Opdrachtgever afgestemd.
E320	Opdrachtnemer maakt dagelijks backups van alle aanwezige data en van alle settings- en configuratiebestanden. Dit mogen incremental back-ups zijn. Deze back-up bestanden worden door Opdrachtnemer op een andere fysieke locatie geplaatst en bewaard dan de hostingomgeving waar de SaaS toepassing actief is.

11.3 Specifieke eisen – wijzigingenbeheer, releasemanagement en installatie van patches, updates en upgrades

Eisen:

E321	Installatie van deze updates en andere wijzigingen worden altijd van vooraf (minimaal 10 werkdagen) door Opdrachtnemer met Opdrachtgever en met alle andere betrokken leveranciers afgestemd. De Opdrachtnemer wordt meegenomen
------	---

	in de communicatie met de betrokken partijen. Deze coördinatie en afstemming van een wijziging is onderdeel van de Overeenkomst en niet optioneel.
E322	Voordat de RIS oplossing wordt voorzien van een nieuwe patch, update of upgrade, test Opdrachtnemer deze versie uitgebreid op de testomgeving.
E323	Opdrachtnemer stemt de aard en impact van iedere wijziging af met Opdrachtgever. Dit doet Opdrachtnemer ook indien de wijziging een aanpassing in de omgeving van een leverancier plaatsvindt en ook de koppeling met het RIS raakt. Opdrachtgever bepaalt of de wijziging een migratieplan vereist. Indien deze is vereist, stelt Opdrachtnemer een migratieplan op. Dit migratieplan bevat steeds de volgende onderdelen: 1. Omschrijving van de wijzigingen. 2. Gevolgen voor de gebruiker. 3. Eventueel benodigde extra trainingen. 4. Omschrijving van het onderdeel van het RIS (of onderdelen) die worden voorzien van een nieuwe versie. 5. Tijdschema, waarin aandacht voor: - o Evalueren van de aanpassing met de gebruikers en beheerders. - o Testen van de aanpassing met de gebruikers en beheerders. - o Trainen van gebruikersgroepen die met de wijziging te maken krijgen. 6. Tijdschema, waarin aandacht voor: - o Maken van (of: verifiëren van reeds gemaakte) backups van de huidige situatie, inclusie de betreffende configuratiebestanden. - o Geschatte duur van de installatie. - o Tijdsduur voor het testen van de installatie. - o Geschatte tijdsduur van een eventuele roll-back indien de installatie is mislukt. Een "roll-back" scenario dient te borgen dat tijdig terug kan worden gekeerd naar de oude situatie. In alle gevallen wordt na een wijziging het RIS volledig en end-to-end getest. Pas na uitdrukkelijk akkoord van Opdrachtgever op dit migratieplan kan worden overgegaan tot het doorvoeren van de wijzigingen.

11.4 Exitplan - migratie en overdracht bij aflopen van de Overéénkomst Eisen

Eisen:

E324	Opdrachtnemer stelt een exit plan op tijdens de designfase die voorziet in een correcte afronding en overdracht indien de overeenkomst afloopt of stopgezet wordt. Dit exitplan voorziet minimaal in de volgende zaken: 1. Overdracht aan Opdrachtgever van alle in het RIS aanwezige gegevens conform de uitgewerkte exportmodellen, de eerder beschreven documentatie, software licenties, configuratie- en installatiebestanden, scripts en back-ups. Deze zaken corresponderen 1:1 met de huidige installatie van dat moment. 2. Opdrachtnemer werkt pro-actief mee met de overdracht van beheer- en support aan een eventuele andere partij.
------	--

	3. Opdrachtnemer vernietigt, verifieerbaar voor Opdrachtgever, na overdracht alle informatie (genoemde gegevens, documenten en bestanden, inlogcodes, et cetera).
E325	Indien de beheer en support wordt overgedragen aan een andere leverancier, werkt Opdrachtnemer proactief mee aan de overdracht van het beheer en support aan een andere partij. De Opdrachtnemer: • Reageert binnen 1 werkdag op supportaanvragen van Opdrachtgever • Levert gevraagde informatie binnen 1 werkweek op aan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzorgt gedetailleerde uitleg over de werking en het benodigde onderhoud op alle geleverde installaties.
E326	Op een nader af te stemmen datum draagt Opdrachtnemer een bewijs van vernietiging over, van alle aanwezige informatie van en over de geleverde systemen en dienstverlening. Hieronder worden ten minste verstaan: • Alle ontwerpdocumenten. • Alle scripts en configuratiebestanden. • Alle inlogcodes.