

Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen en Wensen. De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

Algemene punten t.b.v. het Programma van Eisen en Wensen (PvE):

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst 4 maal te verlengen met een periode van twee jaar.
- De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 6 maanden gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening acht dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
- Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD is onderdeel van de aanbidding.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. service management.
- De Opdrachtnemer is ISO 27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO 27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud gecertificeerd.

1 Componenten

1.1 Generieke zaakafhandelcomponent

Nr.	Omschrijving
E1	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E2	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt de documenten en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
E3	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E4	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker en gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om bij de registratie van een nieuwe zaak.
E5	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, en door de gebruiker zelf per zaak en per document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar is.
E6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast. De behandelaar van de zaak kan deze handeling uitvoeren.
E7	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; - en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en verplichte kenmerken zijn ingevuld.
E8	Bij het registreren en behandelen van een zaak kan door middel van het selecteren / invoeren van een (BAG-) adres of door te prikken op een kaart de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.
W1	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray gebruiken meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Waar mogelijk willen de gemeenten het registreren automatiseren, denk hierbij aan email en scannen, waarbij gegevens zoveel mogelijk automatisch ingevuld worden. De werkvoorraad in de Oplossing vormt de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De behandelaar wordt in één oogopslag geholpen met het stellen van prioriteiten, bewaken en monitoren van zaken, activiteiten en taken. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. De Oplossing ondersteunt de behandelaar proactieve en intuïtieve manier onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden of documenten kunnen worden toegevoegd aan bestaande zaken. Ga hierbij in op verschillende rollen. Leg per rol uit hoe dit werkt. B. Beschrijf hoe een zaakregistratie start in de scanoplossing en automatisch overgenomen wordt in het zaakstelsel. C. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht heeft van de zaken en hoe de signalering werkt binnen de werkvoorraad. Beschrijf hierbij ook de functionaliteit voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. D. Beschrijf de bij de behandeling van zaken de werking van statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. Ga ook in op inzicht in de relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.

1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E9	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 2 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).

E10	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E11	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) en/of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
E13	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt aan de metadata-eisen die worden gesteld in MDTO.
E14	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen. Daartoe geautoriseerde gebruikers kunnen dit wel.
E15	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier (volgens de Archiefwet) te vernietigen.
E16	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit). Het moet wel mogelijk blijven de zaak vervolgens te vernietigen
E17	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearcheveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Alleen voor geautoriseerde gebruikers is het ten alle tijde mogelijk de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen. Deze zaken komen in een daarvoor bestemde werkvoorraad terecht.
E18	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearcheveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie en het nationaal archief in de vorm van de Norm voorkeursformaten bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E19	Met de Oplossing is het mogelijk om gearcheveerde digitale zaken (de originele en duurzame bestanden) over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/UA) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar met behoud van context en zonder informatieverlies.
E20	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheveerd bij de afgesloten zaak.
E21	De Oplossing kan vanuit een centrale werkvoorraad op basis van één of meer documenten (bijvoorbeeld vanuit een scanstraat) geautomatiseerd een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aanmaken en registreren of deze hieraan toevoegen. Ook kunnen metadata worden geregistreerd.
W2	De Gemeenten Horst aan de Maas en Venray voorzien dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. De Gemeenten Horst aan de Maas en Venray wensen de Oplossing te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen de Oplossing worden afgehandeld. Met de inwerkingtreding van de WOO is ook de behoefte om documenten direct te classificeren in de 11-tal informatiecategorieën. De Opdrachtgever zoekt een Oplossing die actief kan ondersteunen met het classificeren en anonimiseren. Voor de consistentie van dienstverlening is het belangrijk dat het resultaat bewaard- en inzichtelijk blijft nadat het anonimiseren op (gedeelten van) specifieke informatieobjecten is toegepast (Originele en geanonimiseerde informatieobjecten moeten worden opgeslagen). A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. • M365 (tenminste Word en Excel); • Microsoft Outlook;

	• Lokale netwerkschijf; • Scansoftware (kofax). B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. C. Beschrijf de mogelijkheden om informatieobjecten en zaakattributen bij een zaak, al dan niet ten behoeve van archivering, te anonimiseren. Beschrijf functioneel hoe het proces van anonimiseren wordt ondersteund voor de gebruiker en ga hierbij uit van een integratie met datamask. Beschrijf specifiek waar het originele en het bewerkte document wordt opgeslagen. D. Beschrijf gevolgen van het anonimiseren of verwijderen van informatieobjecten of zaakattributen bij een zaak op andere delen van de Oplossing, zoals de zoekfunctie en rapportages. E. Beschrijf op welke manier de Oplossing integreert met een extern publicatieplatform en hoe dit functioneel werkt voor de gebruiker.
W3	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray wensen in de oplossing zorg te dragen voor rechtmatige vernietiging van (zaak)informatie nadat de betreffende wettelijke bewaartermijn is verstreken. Het is voor de gemeenten Horst aan de Maas en Venray van belang om deze acties zowel op een rechtmatige als op een gebruiksvriendelijke manier uit te kunnen voeren. Ook wensen de gemeenten informatie die via een centraal beheerd kanaal binnenkomt (denk aan fysieke post of de centrale e-mailinbox) tijdig en correct in de oplossing te kunnen opnemen en te routeren naar de behandelende afdeling of ambtenaar. A. Beschrijf op welke manier in de oplossing een lijst kan worden opgevraagd van te vernietigen informatie (de zgn. vernietigingslijst). Beschrijf hoe de lijst, middels filtering, gespecificeerd kan worden. (bijv. op vernietigingsjaar). B. Beschrijf hoe de oplossing beoordeling van de vernietigingslijst, door daarvoor aangewezen en geautoriseerde medewerkers, ondersteunt. Kan de lijst worden geëxporteerd? C. Beschrijf hoe de daadwerkelijke vernietiging van de te vernietigen zaakinformatie plaatsvindt en op welke manier de oplossing records- en functioneel beheerders ondersteunt in het op een gebruiksvriendelijke manier uitvoeren van de vernietigingsactie. D. Beschrijf hoe informatie die binnenkomt via centraal beheerde kanalen kan worden opgenomen in de oplossing en kan worden gerouteerd naar (de werkvoorraad van) de betreffende afdeling/behandelende ambtenaar. E. Beschrijf hoe informatie die in eerste instantie binnen de oplossing naar de verkeerde afdeling/ambtenaar is gerouteerd alsnog naar de juiste afdeling of ambtenaar kan worden gerouteerd.

1.3 E-formulieren publicatie-en-beheercomponent

Nr.	Omschrijving
G1 JA/NEE	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om webformulieren te configureren vanuit de geïntegreerde Zaaktypecatalogus. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E22	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om te koppelen met Open Formulieren.
W4	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray zien webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. De gemeenten werken aan een Omnichannel strategie en hebben de ambitie om uniforme dienstverlening te bieden aan burgers en bedrijven. De gemeenten onderschrijven het belang van Common Ground en hebben om die reden ook gekozen voor het gebruik van Open Formulieren. De gemeente is op zoek naar een balans tussen klantvriendelijkheid en een interne optimale gebruikerservaring. Voor dit laatste is het meekrijgen van voldoende metadata belangrijk. A. Leg uit hoe de integratie van webformulieren vanuit Open formulieren werkt en beschrijf welke informatie ten minste mee overgenomen wordt richting het zaakstelsel vanuit een ingevuld webformulier.

	B. Laat zien hoe ingevulde velden uit het formulier (open formulieren) meteen ingevulde velden zijn in de zaak en welke beperkingen hierbij zijn. C. Welke doorontwikkeling hebben jullie in beeld voor de koppeling tussen de Oplossing en Open formulieren.
--	---

1.4 Mijngemeentecomponent

Nr.	Omschrijving
E23	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd en welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning
W5	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray zien het portaal als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en toevoegen. De gemeenten Horst aan de Maas en Venray werken aan een portaalfunctionaliteit op basis van MijnServices (VNG oplossing). De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om hierop aan te sluiten Beschrijf de functionaliteit (waar mogelijk op basis van een subsidieproces) die aansluit op MijnServices of het ontwikkelpad dat u volgt op dit punt. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van statussen en (een selectie van) documenten B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak. C. De mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of intrekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager. D. De mogelijkheid om notificaties per zaaktype in te stellen (dus bij sommige zaaktypen, wel of geen notificatie) E. De ontwikkeling die de leverancier onderneemt om te koppelen met portaalfunctionaliteit op basis van MijnServices (VNG oplossing) F. De relatie met MijnOverheid berichtenbox

1.5 Documentcreatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E24	De Oplossing beschikt over documentcreatie functionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E25	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief voet- en kopteksten centraal geconfigureerd worden.
E26	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om te koppelen met een externe documentcreatie oplossing zoals Xential (op basis van STUF-dcr).
W6	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray zien een documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de Oplossing met zo min mogelijk handelingen. De organisatie overweegt om Valid Sign breder in te zetten voor de ondertekening van documenten. De documenten die in het zaakstelsel worden gemaakt moeten gemakkelijk in het tekenproces worden ondergebracht. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. C. Beschrijf hoe standaard tekstblokken centraal beheerd en hergebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld voet- en kopteksten. D. Beschrijf de mogelijkheden voor het ondertekenen van documenten via Valid sign vanuit het zaakstelsel. Ga hierbij specifiek in op het ondertekenenproces en maak onderscheid tussen de simpele, de geavanceerde en de gekwalificeerde elektronische handtekening.

1.6 Zoekmachinecomponent

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

E27	De Oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de Oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E28	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E29	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E30	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E31	De Oplossing ondersteunt het opslaan van eigen door de gebruiker gecreëerde zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W7	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray onderschrijven het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, zoekcombinaties, fuzzy search, etc. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. Beschrijf de mogelijkheid om te koppelen met een integrale searchoplossing. B. Geef daarbij aan hoe het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is. C. Beschrijf op welke manier je de resultaten van zoekresultaten kunt exporteren en in welke formaten dit kan. D. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.

1.7 Managementinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E32	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar om te kunnen benaderen met PowerBI via het datawarehouse of op basis van een API.
E33	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W8	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray willen het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Er dient inzicht gegeven te kunnen worden in de tijdigheid en de uitkomst/het resultaat van werkprocessen. Dit geldt tevens voor de stappen binnen een werkproces waaraan een termijn en resultaat is gekoppeld. Het is de uitdrukkelijke wens van de organisatie om minder Excel en meer direct uit de oplossing te halen. Het maken van een rapport moet eenvoudig zijn en gebruikers moeten zelf een rapportage kunnen maken. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden als klantcontactanalyses).

1.8 Relatiebeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E34	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel op zichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
E35	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
E36	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toegevoegd.

E37	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en ‘vast te houden’ bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
W9	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray zetten het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken. Ga specifiek in op de manier waarop gebruikers worden genotificeerd. C. Beschrijf het registreren van contactmomenten. Laat zien hoe een medewerker daarbij wordt ondersteund, b.v. door het aantal kliks te beperken. D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt). E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken.

1.9 Objectencomponent

Nr.	Omschrijving
E38	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers.
W10	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray zien objectregistratie als een kans om bepaalde taakspecifieke applicaties uit te faseren. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en hoe deze worden gepresenteerd. C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding.

1.10 Samenwerkingscomponent

W11	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray werken momenteel veel samen met interne behandelaars en externe ketenpartners aan zaken (bijvoorbeeld in het geval van commissies maar ook projecten. Daarnaast wordt voor projecten ook de samenwerking gezocht met externen of andere gemeenten. Samenwerking met externen gaat via verschillende kanalen, bijvoorbeeld Outlook of MSTeams. De Opdrachtgever ziet verschillende mogelijkheden om samen te werken met externe partijen. Ketenpartners kunnen alleen toegang krijgen tot een gedeelte van de Oplossing of er is de mogelijkheid om een taak uit te zetten richting een ketenpartner. Een belangrijk onderdeel van het samenwerken met ketenpartners is het houden van regie op de samenwerking. Hierbij moet inzichtelijk worden weergegeven welke werkzaamheden zijn uitgezet, of deze zijn uitgevoerd door de ketenpartner en de mogelijkheid om met de ketenpartner te communiceren over het advies. Daarnaast vindt de Opdrachtgever het van belang om in de oplossing op een efficiënte manier relaties te kunnen leggen tussen zaken/documenten in het zaakstelsel en documenten die zijn opgeslagen in samenwerkingstools als MSTeams A. Beschrijf de mogelijkheid voor het samenwerken met ketenpartners zowel binnen als buiten de Oplossing. B. Beschrijf de mogelijkheid om eenvoudig een taak uit te zetten bij een ketenpartner, waarvoor geen toegang tot het stelsel benodigd is. C. Beschrijf hoe de behandelaar regie kan houden op de samenwerking in relatie tot het behandelen van de zaak. D. Beschrijf eventuele integratiemogelijkheden met samenwerkingstools zoals Microsoft Teams.
-----	--

1.11 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E39	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het ondersteunen van het produceren, aanleveren, accorderen door (bijvoorbeeld) management, en archivering van bestuurlijke besluitvormingsstukken
E40	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om te integreren met Notubiz. Binnen deze oplossing worden de documenten gedistribueerd voor de vergadering.
W12	De gemeentes willen dat het bestuurlijke besluitvormingsproces optimaal ondersteund wordt binnen de Oplossing. Hieronder valt het voorbereiden van het bestuurlijke besluitvormingsproces inclusief: • Het toebedelen van acties, taken en rechten op basis van rollen en personen (zoals het vragen van intern advies en samen vormen van een advies notitie); • Het monitoren van toebedeelde acties/taken d.m.v. verschillende statussen die voor alle betrokkenen inzichtelijk zijn. Binnen deze statussen moeten de bijbehorende documenten en bijlagen zichtbaar zijn, eventueel aan te passen door steller of gebruikers binnen een bepaalde rol. Ook bij aangehouden voorstellen moeten teksten gemakkelijk hergebruikt kunnen worden; • Het vragen om advies of akkoord aan één of meerdere collega's of besluitvormingsgremia op ieder gewenst moment. Advies of akkoord vragen gebeurt idealiter op een generieke manier. In het besluitvormingsproces zijn meerdere fasen te onderscheiden. In de Oplossing moeten deze fasen zichtbaar zijn door bijvoorbeeld met stappen of statussen te werken. Binnen deze fasen of stappen moeten de bijbehorende documenten en bijlagen zichtbaar zijn, eventueel aan te passen door gebruikers binnen een bepaalde rol (zoals het bestuurssecretariaat). Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt. Welk gedeelte van het bestuurlijke besluitvormingsproces kunnen door het systeem worden ondersteund; Het proces van opstellen van adviesnota's, agenderen, besluitvorming bij het management en college, de vastlegging van de stappen en mogelijke publicatie. A. Hoe ziet een voorbeeldinrichting van het bestuurlijke besluitvorming eruit? B. Hoe kunnen we processtappen voor bestuurlijke besluitvorming op maat maken? C. Op welke manier kunnen we integreren met de applicatie Notubiz voor de bestuurlijke besluitvorming (waarin de routing van stukken binnen het besluitvormen orgaan plaatsvindt)?

2 Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E41	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E42	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • welke checklistitems doorlopen moeten worden; • welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
E43	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E44	De Oplossing ondersteunt een integratie met i-Navigator waarbij de content hergebruikt kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.
E45	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een minimum van 3 niveaus onder te creëren.
W13	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray zien de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren.

	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray werken momenteel met de i-Navigator. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservices component in de Oplossing gezet worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft). De voorkeur is om ook een gedeelte van een zaaktype (zoals kenmerken, documenttypen, termijnen) te kunnen updaten. A. Beschrijf de ZTC en de beheermogelijkheden van de Oplossing (ga ook in op het inrichten van bijvoorbeeld persoonlijke specifieke zoekvragen). B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals sjablonen (integraal geconfigureerd kunnen worden). D. Beschrijf de relatie tussen de ZTC in de Oplossing en de i-Navigator en hoe de uitwisseling van gegevens hiertussen werkt. E. Beschrijf op welke manier tegelijkertijd wijzigingen in meerdere zaaktypen of zaken kunnen worden doorgevoerd (denk aan collectief wijzigen van bewaartermijnen van meerdere zaken, of collectief wijzigen van ontvangstdatum van meerdere documenten etc.). F. Beschrijf op welke manier foutanalyses kunnen worden gemaakt met behulp van de logging voor fouten in de gehele Oplossing.
W14	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray hebben de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. C. Beschrijf hoe een gebruiker meerdere rollen kan krijgen en lid kan zijn van verschillende teams. D. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory.

3 Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E46	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); • technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; • Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
E47	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3 • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 • Zaakgericht Werken API's

E48	De Oplossing voldoet aan de minimale eisen van WCAG 2.1.niveau AA.
E49	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E50	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E51	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E52	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.

3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E53	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van basis van Azure AD.
E54	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl .
E55	Authenticatie verloopt via de Azure Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Door middel van conditional access regels is gemeente Horst aan de Maas en Gemeente Venray in staat om MFA af te dwingen.
E56	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E57	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name". Daarmee wordt ook verwacht dat de oplossing alleen te benaderen is middels versleutelde verbindingen. Deze versleuteling wordt opgezet door middel van certificaten. Deze certificaten moeten verifieerbaar zijn bij een vertrouwde publieke certificaatinstantie.
E58	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Ook conformeert de Opdrachtgever zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
E59	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. De beveiliging van de webapplicaties van de oplossing voldoet aan de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties.

3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving
E60	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen.

E61	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen:		
	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit
	GBA-V	ICConnect (ZSDMS en API)	
	BRP	ICConnect (ZSDMS en API)	
	LV BAG	Rechtstreeks	
	BAG	Rechtstreeks	
	MijnOverheid	ICConnect (ZSDMS en API)	ICConnect (MKS/Cliq)
	Active Directory	Azure AD	
	Microsoft Office 365		
	Microsoft Exchange		
	Xential	ICConnect, StUF-DCR v1.1. Inclusief de in de standaard opgenomen opties	
	Notubiz	ICConnect	Zaaknummer en documenten uit het zaaksysteem moeten ingeladen worden in Notubiz. Het besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden. De gemeente Horst aan de Maas heeft 2 omgevingen van Notubiz; 1 voor bestuursvergaderingen en 1 voor commissies, en de gemeente Venray heeft er 1 voor bestuursvergaderingen.
	BI Tool; TimeXtender	Datawarehouse waarop PowerBI bevestigingen doet	
	Scanvoorziening en tekstherkenning	Koppelen met Kofax	Webservices
	Broker	ICConnect (MKS/API Manager)	
	Open formulieren		
	Datamask		
	Digid		
	E-herkenning		

3.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
E62	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
E63	Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden .
E64	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.
W15	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray staan achter het gedachtengoed Common Ground, waarmee een grote stap gezet wordt naar een open, transparante overheid, waarbinnen met inachtneming van de privacy-regels gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld, intern zowel als extern.

	De komende jaren wil de gemeenten Horst aan de Maas en Venray groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. Hierbij is Omnichannel dienstverlening voor de gemeenten belangrijk. Het doel is om rond 2030 op ambitieniveau 3 te zitten van de adoptiecurve. Hiervoor zien de gemeenten Horst aan de Maas en Venray het als noodzakelijk om de software uiteindelijk in componenten te kunnen opdelen. Dit met als doel om op termijn indien gewenst losse componenten te vervangen. De ideale leverancier participeert actief in de Common Ground Community. A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technische op voorbereid is Ground met deze ontwikkeling kan meegroeien. De beschrijving (van de transitie) van de applicatie architectuur wordt ter inzage beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever B. Beschrijf wanneer u verwacht dat uw Oplossing voldoet aan de eisen bij ambitieniveau 3 van de adoptiecurve binnen Common Ground en beschrijf het concrete groeipad / roadmap voor de komende jaren en welke garanties geeft de leverancier over de ontwikkelingen van de komende 2 jaar. C. Beschrijf de mogelijkheid om reeds bestaande component te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen. Beschrijf welke invloed dit heeft op de licentiestructuur van de applicatie. D. Omschrijf aan de hand van praktijkvoorbeelden hoe uw Oplossing integraties op basis van API's / Services, zoals de ZDS 2.0 API, de ZTC-API, heeft gerealiseerd en bij welke opdrachtgevers dit is gerealiseerd.
--	--

4 Dienstverlening

4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E65	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
E66	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
E67	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E68	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten (zoals functioneel beheerders en informatiebeheerders) op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsomvang van maximaal 15 personen.
E69	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer.
E70	Bij aanvang van het contract levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
E71	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie aan.
E72	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch geïmplementeerd is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.

W16	Het doel van de gemeenten Horst aan de Maas en Venray is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische en functionele implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. De gemeenten nemen de lead in de functionele implementatie de leverancier is hierin ondersteunend. De Opdrachtgever ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel. De gemeente willen gefaseerd live gaan per proces. Of de organisaties samen of apart live gaan is nog niet bekend. Betrokkenheid creëren bij gebruikers wordt als een belangrijke actie gezien in de implementatie. De gemeenten zijn benieuwd welke hulp de opdrachtnemer hierbij kan bieden. A. Lever een globaal PvA aan voor de implementatie van de Oplossing. Ga hierbij minimaal in op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie. B. Beschrijf in het PvA de voorziene werkzaamheden voor de implementatie voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer. C. Beschrijf in het PvA welke onderkende risico's de Opdrachtnemer ziet voor de implementatie en hoe de Opdrachtnemer hier vooraf op anticipeert. D. Beschrijf welke tips and tricks er zijn om voor voldoende draagvlak te zorgen in de organisaties. Geeft daarbij ook aan welke additionele ondersteuning geboden kan worden door de opdrachtnemer. Eventuele kosten kunnen hiervoor opgenomen worden in het prijzenblad als optionele component.
W17	De gemeenten Horst aan de Maas en Venray vinden het belangrijk om een Opdrachtnemer te vinden die constant in ontwikkeling is en blijft innoveren, zoals het blijven inspelen op het gebied van technologie. De Opdrachtgever laat zich graag verrassen door Inschrijvers en zoekt naar een innovatie op het gebied van dienstverlening, efficiënt werken en het verbeteren van informatiebeheer. Een voorwaarde is dat deze innovaties onderdeel zijn van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd worden. Gedurende de contractduur zoekt de Opdrachtgever een partner die meedenkt en constant ontwikkelt. Op deze manier ontstaat een duurzame samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar wordt gerealiseerd: a. Dienstverlening b. Efficiënt werken c. Informatiebeheer Eventuele ontwikkelingen die relevant zijn om te melden, maar buiten de aanbieding vallen kunnen expliciet worden benoemd. Eventuele kosten kunnen hiervoor opgenomen worden in het prijzenblad als optionele component. B. Beschrijf de langetermijnvisie op de Zaaksysteem en geef aan hoe de gemeenten Horst aan de Maas en Venray hierbij worden betrokken. Heeft de opdrachtnemer bijvoorbeeld een gebruikersplatform, zijn hieraan kosten verbonden. Eventuele kosten kunnen hiervoor opgenomen worden in het prijzenblad als optionele component. Bezwaar en afhandelen van klachten wordt momenteel in verschillende applicaties (RXmission en Suite4sociaaldomein) behandeld. Hierbij worden documenten overgeheveld. Dit zorgt voor veel handmatig werk, klikken tussen applicaties en het dubbel opslaan van documenten. Daarnaast missen de specialisten het overzicht. Het onderbrengen van dit proces binnen één applicatie zien de gemeenten als een kans. C. Beschrijf op welke manier het zaaksysteem het proces bezwaar en afhandelen van klachten kan ondersteunen. Ga met name in op de manier waarop documenten uit zaken vanuit RXmission en Suite4sociaaldomein in de bezwaarzaak komen. Geef in het prijzenblad wat de inrichtings- en jaarlijkse kosten zijn van deze koppeling.

4.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
E73	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.

E74	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit gemeenten Horst aan de Maas en Venray van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.																
E75	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 200 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.																
E76	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.																
E77	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.																
E78	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
Categorie	Omschrijving																
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																
4	Gebruikers / beheerdersvraag.																
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen															
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur															

	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen								
	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie								
	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week								
	Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een bonus/malus regeling in werking.										
	<table><tr><td>Categorie</td><td>Aantal</td><td>Boete</td></tr><tr><td>1</td><td>Twee of meer per maand</td><td>50% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>2</td><td>Twee of meer per maand</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr></table>			Categorie	Aantal	Boete	1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten	2	Twee of meer per maand
Categorie	Aantal	Boete									
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten									
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten									
E79	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.										
E80	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief meta-data uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.										