

# Programma van Eisen en Wensen

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen en Wensen. De eisen (aangeduid met een 'E') zijn knock-outcriteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen leidt tot het ongeldig verklaren en terzijde leggen van uw Inschrijving. De wensen (aangeduid met een 'W') betreffen (sub)Gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

## 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 het document 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, per zaak en per document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor een geselecteerde 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.
E7	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen;</li> <li>- en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt';</li> <li>- en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;</li> <li>- en verplichte kenmerken zijn ingevuld.</li> </ul> Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
E8	Bij het registreren en behandelen van een zaak kan door middel van het selecteren / invoeren van een (BAG-) adres en 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 gemeente Opmeer gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Binnen de gemeente worden de volgende kanalen ingezet: webformulieren en fysieke post, handmatig door een behandelaar of het KCC, vakapplicaties en vanuit Teams. Na het starten van een zaak is het mogelijk om ontvangstbevestigingen per mail of brief zowel automatisch als handmatig te versturen. Het versturen van fysieke ontvangstbevestigingen vindt centraal plaats. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. 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 medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. Als een zaak in behandeling wordt genomen wordt de behandelaar maximaal ondersteund. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>B. Beschrijf hoe ontvangstbevestigingen worden verstuurd. Ga hierbij in op e-mails en brieven, automatisch en handmatig en de eventuele inzet van Postex.</li> <li>C. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt 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.</li> <li>D. Beschrijf 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</li> </ol>

	en zaakhistorie. Ga ook in op de mogelijkheid om gemakkelijk werk over te nemen van collega's, bijvoorbeeld bij ziekte.
--	---

## 1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E9	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 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 het MDTO.
E14	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E15	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E16	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E17	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E18	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E19	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E20	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
W2	<p>De gemeente Opmeer voorziet 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.</p> <p>De gemeente Opmeer wenst de Oplossing te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen de Oplossing worden afgehandeld. Met de komst van de WOO is ook de behoefte om documenten direct te classificeren in de 11-tal informatiecategorieën.</p> <p>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.</p> <p>Indien er een gebeurtenis heeft plaatsgevonden die grote invloed heeft gehad, wilt de gemeente een hotspotlijst kunnen maken om informatieobjecten uit te zonderen van vernietiging.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Microsoft Word;</li> <li>● Microsoft Excel;</li> <li>● Microsoft Outlook (zowel de email met bijlagen als apart)</li> <li>● Lokale netwerkschijf;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teams en SharePoint</li> </ul> <p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheden om informatieobjecten en zaakattributen bij een zaak, al dan niet ten behoeve van archivering, te anonimiseren. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor anonimiseren binnen de Oplossing, of anders wat voor mogelijkheden er zijn om dit met integraties te realiseren. Beschrijf hierbij ook de gevolgen van het anonimiseren of verwijderen van informatieobjecten of zaakattributen bij een zaak op andere delen van de Oplossing, zoals de zoekfunctie en rapportages.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden om archiefbeheer toe te passen binnen de Oplossing. Ga hierbij in het creëren van vernietigingslijsten en het in bulk aanpassen van archiefkenmerken en het aanmaken van verzameldossiers buiten zaken om.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheden van het aanmaken en beheren van hotspots binnen de Oplossing en op welke wijze dossiers aangemaakt kunnen worden waarvoor geen zaaktype voor handen is (bijvoorbeeld een persoonlijke schijf van een ex-medewerker of oude projectmappen).</p>
--	---

### 1.3 Mijngemeentecomponent

Nr.	Omschrijving
W3	<p>De gemeente Opmeer ziet 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. Het portaal geeft een notificatie bij een wijziging aan zowel de inwoner/organisatie als zaakbehandelaar. Daarnaast is het mogelijk om gegevens te muteren (e-mail en telefoonnummer), aanvragen te wijzigen of intrekken, herhaalaanvragen te starten en mogelijkheid tot communiceren met de aanvrager.</p> <p>In eerste instantie zal de gemeente deze functionaliteit vanuit de Oplossing inzetten, maar in de toekomst bestaat de wens om dit in te vullen met een aparte (Common Ground) component.</p> <p>A. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de portaalfunctionaliteit. Ga hierbij in op het inzien van statussen en documenten en het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak. Geef ook aan welke handelingen de behandelaar moet uitvoeren om iets te publiceren.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of intrekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheid om een aparte component (direct of later) in te zetten en relatie met MijnOverheid Lopende Zaken en de Berichtenbox.</p>

### 1.4 Zoekmachinecomponent

Nr.	Omschrijving
E21	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.
E22	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.
E23	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E24	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E25	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W4	<p>De gemeente Opmeer onderschrijft 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, fuzzy search en de inzet van synoniemen, terwijl een specialist weer andere ondersteuning nodig heeft. Iedere gebruiker moet persoonlijke zoekopdrachten kunnen maken en opslaan. Indien het aantal zoekresultaten te hoog is moet de gebruiker worden ondersteund om toch de juiste resultaten te vinden.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. Ga hierbij in op eventuele verschillen tussen het zoeken voor een eindgebruiker en een specialist, zoals een informatiebeheerder.</p> <p>B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is.</p> <p>C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.</p>

### 1.5 Managementinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E26	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor een externe BI-tool.
E27	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren, opslaan en is te exporteren naar Excel.
W5	<p>Voor de gemeente Opmeer is het belangrijk dat we de oplossing kunnen gebruiken om te sturen op de kwaliteit van werkprocessen. Met het oog wettelijke taken, klantbeloftes, servicenormen en efficiëntie kunnen rapportages uit de oplossing veel inzichten geven om dit gericht te kunnen uitvoeren.</p> <p>Voor een rapportage aan het MT vanuit de Oplossing wenst de gemeente Opmeer tenminste de volgende zaken te kunnen rapporteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De doorlooptijd van zaken;</li> <li>• Het aantal openstaande en afgehandelde zaken;</li> <li>• Het wel of niet voldoen aan servicenormen en wettelijke termijnen</li> <li>• Het kanaal van binnenkomst</li> <li>• Juist gekozen zaaktype; (hoeveel zaken zijn voortijdig afgebroken en moesten opnieuw worden aangemaakt?)</li> <li>• Aantal volledige, juiste ingevulde metadatavelden</li> <li>• In welke periode van het jaar worden de meeste zaken aangemaakt/ piekbelasting</li> <li>• Een overzicht van verstuurde ontvangstbevestigingen</li> </ul> <p>De genoemde rapportages kunnen worden uitgesplitst op afdeling, team en persoon.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren.</p> <p>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.</p> <p>C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn. Ga hierbij tenminste in op bovenstaande rapportages.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden voor uitdraaien van statistieken en analyses met betrekking tot klantcontacten.</p>

### 1.6 Relatiebeheercomponent

Nr.	Omschrijving
W6	<p>De gemeente Opmeer zet momenteel SIMkcs onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. De PDC wordt hier ook in beheerd. De gemeente Opmeer overweegt dit te vervangen door functionaliteit van de Oplossing. Het KCC moet contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, terugbelverzoeken kunnen aanmaken voor collega's, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd.</p> <p>B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken en het registreren van contactmomenten.</p> <p>C. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt).</p> <p>D. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken en de PDC.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheid tot koppelen met KCM next voor het invoeren van mailadressen t.b.v. een enquetes (klant contact monitor) met Micollab / Mitel in verband met direct opnemen en doorverbinden van telefonie vanuit 1 oplossing en Outlook i.v.m. agenda inzage en beschikbaarheidsinformatie van collega's voor het KCC.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheden om tijdelijk nog wel gebruik te maken van SIMkcs indien de gemeente besluit deze niet gelijktijdig met de implementatie van de Oplossing te vervangen.</p>

### 1.7 Objectencomponent

Nr.	Omschrijving
E28	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers.

W7	<p>Gemeente Opmeer wenst in de oplossing objecten te kunnen beheren voor o.a. een contractenregister. Hierin moet duidelijk worden met wie gemeente Opmeer het contract afsluit. Voor intern gebruik moet een onderscheid kunnen worden gemaakt tussen contractbeheerder (ondertekenaar) en contracteigenaar (budgettair), wat de aanvang is, looptijd en einddatum. Er moet een signaleringsfunctie in zitten die op een vooraf in te stellen termijn waarschuwt voor het aanbreken van de opzegtermijn.</p> <p>A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties.</p> <p>B. Beschrijf hoe bovenstaande genoemde functies voor het bijhouden van een contractenbank kunnen worden gerealiseerd. Beschrijf hierbij ook hoe een contract vanuit een inkoopzaak bij een objectregistratie in de contractenbank kan worden opgeslagen.</p> <p>C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties.</p>
----	--

#### 1.8 Integratie Microsoft Teams

Nr.	Omschrijving
W8	<p>De gemeente Opmeer werkt in Microsoft Teams veel samen met externe ketenpartners binnen een zaak of project. De gemeente Opmeer wil de samenwerking met externen op een efficiënte en veilige manier verder ontwikkelen. Hierbij is er de wens voor een koppeling en integratie tussen de Oplossing en Microsoft Teams. De gemeente Opmeer is benieuwd naar de mogelijkheden van de koppeling en integratie met de Oplossing</p> <p>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.</p> <p>A. Beschrijf de integratie met Teams en de Oplossing voor het samenwerken met ketenpartners.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om een taak uit te zetten bij een ketenpartner, waarvoor geen toegang tot de Oplossing benodigd is.</p> <p>C. Beschrijf hoe de behandelaar regie kan houden op de samenwerking in relatie tot het behandelen van de zaak</p> <p>D. Beschrijf hoe de gebruikers worden geïnstrueerd met deze manier van samenwerken.</p> <p>E. Beschrijf hoe de zaak, met bijbehorende documenten, kanalen en chats na afronding worden gearchiveerd in de Oplossing</p> <p>F. Beschrijf hoe de privacy van gegevens en veiligheid wordt gewaarborgd tijdens de samenwerking, met name (het beperken van) de toegang van externen, autorisaties en rechten</p> <p>G. Beschrijf op welke manier documenten worden toegevoegd aan bestaande teams kanalen binnen een project</p> <p>H. Beschrijf op welke manier aangemaakte documenten kunnen worden bewerkt in het zaakstelsel als het is gedownload in bijv. Word.</p>

#### 1.9 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
W9	<p>De gemeente Opmeer wil het bestuurlijke besluitvormingsproces laten ondersteunen door de Oplossing in samenwerking met iBabs. Hieronder valt, voor de Oplossing, de voorbereiding van het bestuurlijke besluitvormingsproces inclusief het vullen van iBabs met dossiers en agenda's. Het archiveren zal plaatsvinden binnen de Oplossing middels de koppeling met iBabs.</p> <p>De gemeente Opmeer wenst de volgende ondersteuning:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er wordt een zaak aangemaakt in de Oplossing. De benodigde stukken worden hieraan toegevoegd;</li> <li>2. In iBabs wordt een dossier aangemaakt en op de (voorlopige) agenda geplaatst;</li> <li>3. Vanuit iBabs worden de stukken uit de Oplossing opgehaald middels een koppeling;</li> <li>4. De daadwerkelijke vergadering vindt plaats in iBabs;</li> <li>5. Het besluit en eventueel aangepaste stukken worden middels een koppeling teruggeplaatst in de zaak in de Oplossing;</li> <li>6. Documenten zoals notulen en het verslag worden ook opgeslagen binnen de Oplossing.</li> </ol> <p>A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt.</p>

	B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is) of koppelingen worden gerealiseerd en geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Opdrachtnemer hier in is.
--	---

## 2 Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E29	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E30	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen;</li> <li>• welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben;</li> <li>• welke checklistitems doorlopen moeten worden;</li> <li>• welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.</li> </ul>
E31	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E32	De Oplossing ondersteunt het importeren van gegevens uit de I-Navigator 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.
E33	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.
W10	De gemeente Opmeer ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De gemeente Opmeer werkt momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaaksysteem. 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. <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing.</li> <li>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.).</li> <li>C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal geconfigureerd kunnen worden).</li> <li>D. Beschrijf de relatie tussen de ZTC in de Oplossing en de i-Navigator en hoe de uitwisseling van gegevens hiertussen werkt.</li> </ol>
W11	De gemeente Opmeer heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. Het autoriseren van nieuwe gebruikers is eenvoudig en snel. De gebruiker is met enkele kliks te koppelen aan de juiste autorisatiegroepen en het is mogelijk om rechten te kopiëren van andere gebruikers. Gebruikersgroepen waaronder vertrouwelijkheidsgroepen zijn makkelijk in te richten en aan te passen. Bij het aanmaken van een nieuwe zaak is het mogelijk om enkel de relevante zaaktypen te tonen voor de behandelaar. Mocht de behandelaar wel willen kiezen voor een ander zaaktype dan is dit wel mogelijk, bijvoorbeeld door een extra klik. <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt.</li> <li>B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft.</li> <li>C. Beschrijf de mogelijkheden van een tijdelijke vertrouwelijkheid die automatisch van de zaak/document wordt verwijderd na een door de gebruiker te bepalen datum.</li> <li>D. Beschrijf de mogelijkheden om een persoon of organisatie binnen de Oplossing vertrouwelijk te maken.</li> <li>E. Beschrijf ook de rol van EntraID in relatie tot de rollen binnen de Oplossing.</li> </ol>

## 3 Techniek

### 3.1 Architectuur en standaarden

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

E34	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties;</li> <li>• onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches);</li> <li>• 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;</li> <li>• Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.</li> </ul> <p>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.</p>
E35	<p>Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0.</li> <li>• Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02.</li> <li>• Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1.</li> <li>• The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.3</li> <li>• De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.</li> <li>• De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1</li> <li>• Zaakgericht Werken API's</li> </ul>
E36	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E37	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.
E38	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.
E39	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.
E40	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van gemeente Opmeer.
E41	De Oplossing, inclusief de Mijngemeentecomponent, 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
E42	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.
E43	Bij het verzenden en ontvangen van e-mails wordt gebruikgemaakt van alle relevante, door de overheid verplichte beveiligingsstandaarden. Dit houdt momenteel in dat de volgende protocollen correct worden toegepast voor e-mailbeveiliging: SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, en DANE. Daarnaast dienen zowel IPv4 als IPv6 ondersteund te worden. Beveiliging van webverkeer gerelateerd aan e-maildiensten moet worden gewaarborgd via HTTPS en HSTS. De naleving van deze standaarden kan worden getoetst via <a href="http://www.internet.nl">www.internet.nl</a> .
E44	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde 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. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP adres van de gemeente Opmeer dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.

E45	NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0 wordt toegepast om toegang te krijgen tot gegevens via een REST API waarvoor ze recht van toegang hebben.
E46	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E47	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E48	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).
E49	<p>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.</p> <p>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. Dit is tenminste 6 maanden en in het geval van een incident 3 jaar. Het is mogelijk deze log te exporteren, bijvoorbeeld om te delen met een externe.</p>

### 3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving
E50	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.
E51	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 <a href="https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden">https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden</a> .
E52	De inschrijver heeft het groepact Common Ground van VNG ondertekend.
E53	Alle koppelingen dienen via de MakelaarSuite van PRLG te verlopen.
E54	Bij digitale gegevensuitwisseling die plaatsvindt met voorzieningen die onderdeel zijn van de GDI, waaronder de basisregistraties, of die sectoroverstijgend is, wordt Digikoppeling toegepast. De verplichting geldt voor gegevensuitwisseling tussen systemen waarbij er noodzaak is voor tweezijdige authenticatie.
E55	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.

E56	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	StUF-BG v3.10 via de MakelaarSuite	
	BRP	StUF-BG v3.10 via de MakelaarSuite	
	LV BAG	StUF-BG v3.10 via de MakelaarSuite	
	BAG	StUF-BG v3.10 via de MakelaarSuite	
	HR	StUF-BG v3.10 via de MakelaarSuite	
	MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken	
	DigiD;	Logius saas koppeling	
	eHerkenning (via Reconi);		
	Microsoft EntraID	ADFS / Azure AD	
	Microsoft365		Conform wens 2
	Microsoft Exchange		
	SmartDocuments	StUF-DCR v1.1.	Inclusief de in de standaard opgenomen opties
	iBabs		Zaaknummer en documenten uit het zaakstelsel moeten ingeladen worden in XXX. De besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.
	SIMform (Shift2)	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	
	Postex		Documenten moeten kunnen worden verstuurd vanuit de Oplossing
	iNavigator	Import of de VNG/VHIC-koppeling	
	Kofax		Gescande post moet geïmporteerd kunnen worden in de Oplossing
	Validsign		Documenten (laten) ondertekenen vanuit de Oplossing
Datamask		Documenten anonimiseren vanuit de Oplossing en als aparte versie opslaan.	
iBurgerzaken	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Wanneer de zaak in iBurgerzaken wordt afgerond, wordt de zaak naar het zaakstelsel gestuurd in de avond inclusief alle definitieve documenten. Er worden geen tussentijdse mutaties naar het zaakstelsel gestuurd voordat de zaak is afgerond.	
Rx.Mission	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Bij het starten van een werkproces in Rx.Mission wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. Als er een zaak wordt gestart in het	

			<p>zaaksysteem wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in Rx.Mission. Documenten aanmaken vanuit Rx.Mission, opslaan in het zaaksysteem. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Rx.Mission verwerken in het zaaksysteem. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in Rx.Mission wordt het resultaat in het zaaksysteem gezet en de zaak afgesloten.</p>
--	--	--	--

#### 4 Dienstverlening

##### 4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E57	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.
E58	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.
E59	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E60	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten 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 groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E61	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen).
E62	Bij aanvang van de Proof of Concept 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.
E63	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie aan.
E64	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch geïmplementeerd is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.
W12	De gemeente Opmeer vindt 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

	<p>Opdrachtnemer. Zo is bijvoorbeeld het streven om binnen een jaar aan te sluiten op de HaalCentraal API's.</p> <p>A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar wordt gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dienstverlening</li> <li>Common Ground</li> <li>Informatiebeheer</li> <li>Nieuwe technologieën zoals Artificial Intelligence</li> </ol> <p>B. Beschrijf de langetermijnvisie op de Oplossing en geef aan hoe de gemeente Opmeer hierbij wordt betrokken.</p> <p>C. Beschrijf hoe de gemeente actief wordt betrokken bij nieuwe release, bijvoorbeeld via de wijze waarop wordt geïnformeerd over nieuwe releases.</p>
--	---

#### 4.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
E65	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E66	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 gemeente Opmeer van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E67	<p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Het starten van een nieuwe zaak.</li> <li>Het accepteren van een zaak.</li> <li>Het zetten van een nieuwe status.</li> <li>Het bepalen van het resultaat.</li> <li>Het toevoegen van een document.</li> <li>Het afronden van een zaak.</li> <li>Het tonen van zoekresultaten.</li> <li>Het tonen van de werkvoorraad.</li> <li>Het tonen van een zaak.</li> <li>Het aanmaken van een contactmoment.</li> </ol>
E68	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
E69	<p>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.</p> <p>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.</p>

E70	<p>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.</p>															
<p>Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <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 / beheedersvraag.</td> </tr> </tbody> </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 / beheedersvraag.					
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 / beheedersvraag.															
<p>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.</p>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2</td> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Antwoord binnen 1 week</td> </tr> </tbody> </table>		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
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														
<p>Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een boete regeling in werking.</p>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Aantal</th> <th>Boete</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>		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						
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														
E71	<p>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.</p> <p>De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.</p> <p>De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases. De Opdrachtgever heeft toegang tot en inzicht in de roadmap van de Oplossing.</p>															
E72	<p>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.</p>															