

---

# Bijlage 04

## Programma van Eisen

Namens Gemeente De Bilt



**Onderwerp** : Programma van Eisen  
**Kenmerk** : BIL241129  
**Status** : Definitief  
**Datum** : 29 november 2024  
**Versie** : v.1.0.

---

## Programma van Eisen

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen. Alle Eisen zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze Eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

<b>Functionaliteiten</b> .....	<b>3</b>
Locatiedossier .....	3
Subjecten .....	3
Geoviewer .....	3
Procesondersteuning.....	3
Documentmanagement.....	4
Leges .....	5
Toezicht en handhaving.....	5
Mobiel toezicht.....	6
Ketenportaal .....	6
Rapportages.....	6
Documentcreatie .....	6
Zoeken en vinden .....	7
<b>Inrichting en beheer</b> .....	<b>7</b>
<b>Techniek</b> .....	<b>7</b>
Inschrijvingsvereisten .....	7
Wet- en regelgeving .....	8
Architectuur en standaarden.....	8
Privacy en beveiliging .....	10
Common Ground .....	10
Integraties.....	10
Digitaal Stelsel Omgevingswet.....	11
Autorisaties.....	12
Beschikbaarheid .....	12
<b>Dienstverlening</b> .....	<b>14</b>
Installatie, implementatie en oplevering.....	14
Verantwoordingsrapportage .....	15
Servicelevel agreement .....	15

## Functionaliteiten

### Locatiedossier

Nr.	Omschrijving
1.	Een behandelaar kan een locatiedossier aanmaken en beheren.
2.	Het is voor de behandelaar mogelijk om te zien wat er allemaal speelt op een locatie. Hierin is te zien welke zaken, activiteiten en vigerende vergunningen er gelden op die specifieke locatie.
3.	Een activiteit kan betrekking hebben op meerdere locaties. De Oplossing laat eenvoudig zien wat de hoofdlocatie is en kan meerdere adressen koppelen aan een locatiedossier. Activiteiten die op de adressen gelden zijn raadpleegbaar in het locatiedossier.

### Subjecten

Nr.	Omschrijving
4.	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om bij niet-natuurlijke personen contactpersonen, rollen en contactgegevens vast te leggen. Daarbij kan aangegeven worden of de contactpersoon een rol heeft bij het subject.
5.	De Oplossing is in staat om één of meerdere subjecten aan objecten en zaken te relateren, bijvoorbeeld een architect die optreedt namens een aanvrager.

### Geoviewer

Nr.	Omschrijving
6.	De Oplossing maakt gebruik van een interne geoviewer.
7.	Een gebruiker kan vanuit de zaak locatie specifieke gegevens vastleggen, die de Oplossing kan representeren op de interne kaart.
8.	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om per object/locatie geo-informatie in de vorm van x- en y-coördinaten of polygonen vast te leggen. Zoals het vastleggen van de locatie van adressen of activiteiten.
9.	Het benaderen van de geoviewer van de Oplossing kan zonder hiervoor separate software op te starten. Vanuit de zaak kan direct naar de juiste locatie in de geoviewer van de Oplossing worden genavigeerd, zonder dat de gebruiker hiervoor extra handelingen, het overnemen van gegevens van de activiteit, etc. hoeft uit te voeren. Deze functionaliteit werkt ook andersom.
10.	De Oplossing kan via de interne geoviewer externe kaartlagen tonen via Web Map Services (WMS) en/of Web Feature Service (WFS), zodat een combinatie van informatielagen kan worden gemaakt.
11.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om WMS en/of WFS-kaartlagen aan te bieden aan andere systemen.

### Procesondersteuning

Nr.	Omschrijving
12.	De Oplossing wordt geleverd als applicatie die ondersteuning biedt bij de uitvoering van de processen Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). De Oplossing ondersteunt het zaakgericht werken van zaken in het VTH-domein.
13.	Activiteiten waarop VTH-processen betrekking hebben en worden uitgevoerd door subjecten (personen, bedrijven, instellingen etc.) op een locatie (percelen, adressen, coördinaten, contouren etc.). De Oplossing ondersteunt het vastleggen van deze relaties. Voor een locatie is inzichtelijk welke activiteiten van toepassing zijn. Alle processen (zaken) die worden uitgevoerd, moeten kunnen worden gerelateerd aan objecten, subjecten en locaties.
14.	De Oplossing ondersteunt de Opdrachtgever in de uitvoering van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo), Omgevingswet en Algemene Plaatselijke verordening (APV).

15.	De Oplossing beschikt over een component procesondersteuning waarmee de VTH-werkprocessen van de Opdrachtgever worden uitgevoerd. Deze component zorgt voor de aansturing en bewaking van de werkprocessen.
16.	De Opdrachtgever maakt gebruik van de ImZTC v2.0 en RGBZ v1.0 en de Zaaktypecatalogus Omgevingswet v1.6. De Opdrachtnemer levert in de Oplossing een standaard procesinrichting (content) waarin zaaksgewijze behandeling van de zaken conform deze standaarden ondersteund wordt, rekening houdend met wettelijke termijnen conform de Algemene Wet Bestuursrecht. Naast wettelijke termijnen kunnen eigen, interne servicetermijnen gebruikt worden (ook op delen van het proces).
17.	De Oplossing biedt functionaliteit voor het behandelen van zaken, waaronder de mogelijkheid om: <ul style="list-style-type: none"> <li>● De mogelijkheid om start- en gereed-melddatum van de bouw en sloop te registreren;</li> <li>● Te werken met checklists voor ondersteuning van het behandelen van een zaak;</li> <li>● Termijnen te kunnen vastleggen per zaaktype en te bewaken binnen de werkvoorraad;</li> <li>● Het uitzetten van een intern advies richting een collega binnen en buiten de Oplossing;</li> <li>● Te werken met deelzaken en gerelateerde zaken voor verschillende activiteiten;</li> <li>● Processtappen, acties, registreren van velden verplicht te stellen of over te slaan;</li> <li>● De omschrijving van de zaak te zien en aanpassen;</li> <li>● Direct inzichtelijk te hebben in de zaak wat het adres is, wat het zaaktype en producttype is en wat de omschrijving van de zaak is.</li> </ul>
18.	Indien een standaard-zaaktype door bijvoorbeeld een wetswijziging verandert, moeten lopende zaken nog met het voorgaande zaaktype, dat gebaseerd is op de oude wetgeving, afgehandeld kunnen worden.
19.	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. Daarnaast zijn de interne service termijnen, mits geautoriseerd nog handmatig aan te passen.
20.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de werkvoorraad van medewerkers te beheren: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Het is voor de geautoriseerde werkverdelers mogelijk de werkvoorraad in de Oplossing te verdelen over verschillende medewerkers.</li> <li>● De Oplossing biedt geautoriseerde medewerkers de mogelijkheid om de afhandeling van een zaak over te dragen aan een andere medewerker.</li> <li>● De Oplossing kan een overzicht geven van de openstaande zaken en taken (werkvoorraad) van individuele medewerkers en van teams van medewerkers.</li> <li>● De Oplossing kan de doorlooptijd van processen bewaken. Bij naderende en daadwerkelijke overschrijding van een (wettelijke) fatale termijn geeft het systeem een signalering aan de medewerker. Dit is te configureren door een individuele gebruiker zowel binnen als buiten de Oplossing.</li> <li>● Gebruikers kunnen in het scherm van de werkvoorraad tenminste zien:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- in welke fase (procedurestap) van het werkproces een zaak zit;</li> <li>- welke activiteit van toepassing is;</li> <li>- de locatie van de zaak;</li> <li>- start datum van de zaak;</li> <li>- het zaaknummer;</li> <li>- De zaakomschrijving.</li> </ul> </li> </ul>

## Documentmanagement

Nr.	Omschrijving
21.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de binnen de Oplossing ontvangen, gecreëerde documenten middels real-time synchronisatie op te slaan in het externe DMS/zaaksysteem.
22.	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.
23.	De Oplossing biedt de mogelijkheid niveau van vertrouwelijkheid van een document op te geven en dit niveau van vertrouwelijkheid via de koppeling mee te sturen naar het gekoppelde DMS/zaaksysteem. Het vertrouwelijkheidsniveau kan standaard worden bepaald op basis van documentsoort. Daarnaast heeft de geautoriseerde medewerker de mogelijkheid om het vertrouwelijkheidsniveau handmatig aan te passen.

24.	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
25.	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).
26.	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.
27.	De Oplossing bezit functionaliteit om gegevens te vernietigen die niet via een koppeling naar het externe DMS gaan. De Oplossing biedt een transparante en eenvoudige workflow waarmee bewaartermijnen kunnen worden bewaakt, en (periodieke) vernietiging van zaaknummers, locatiedossiers en objecten (inclusief metadata) in bulk kan worden uitgevoerd.
28.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de binnen de Oplossing ontvangen, gecreëerde documenten, zaken en locatiedossiers real-time op te slaan in het externe DMS.

### Leges

Nr.	Omschrijving
29.	<p>De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Leges te berekenen;</li> <li>● Het opstellen van leges en het accorderen van de factuur kan alleen door middel van het vier-ogen principe;</li> <li>● Meerdere legesverordeningen per jaar (of gedeelte van een jaar) te gebruiken. Het toevoegen, wijzigen of verwijderen van een legesverordening kan alleen door middel van het vier-ogen-controle;</li> <li>● Leges vanuit een aanvraag uit het DSO over te nemen;</li> <li>● Verschillende grondslagen toe te passen voor de berekening van leges, waarbij de VNG model-legesverordening (of een opvolger daarvan) uitgangspunt is;</li> <li>● Een gecorrigeerde bouwsom als grondslag te gebruiken;</li> <li>● Eerder opgelegde leges in mindering te brengen;</li> <li>● In de teruggaaf van leges te voorzien (negatieve bedragen);</li> <li>● Leges herleidbaar te corrigeren en in te trekken;</li> <li>● Kortings- of toeslagregelingen toe te passen;</li> <li>● Een vier-ogen-controle op de leges uit te zetten bij een collega;</li> <li>● Een export t.b.v. een financieel pakket aan te leveren of een geautomatiseerde koppeling via StUF-FIN.</li> </ul>

### Toezicht en handhaving

Nr.	Omschrijving
30.	<p>De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om toezicht te plannen, n.a.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Een afgegeven vergunning.</li> <li>● Eerdere controle.</li> <li>● Een melding of klacht.</li> <li>● Specifieke thema's.</li> <li>● Opgegeven parameters vanuit de toezichtstrategie. Parameters kunnen per organisatie specifiek gemaakt worden en kunnen voortkomen uit kenmerken van objecten.</li> <li>● Een handavingsverzoek en handavingsprocedure.</li> </ul>
31.	De Oplossing is in staat overtredingen te registreren conform de handavingsstrategie van de organisatie. Tenminste moet de ernst van de overtreding vastgelegd kunnen worden in minimaal 3 gradaties.

### Mobiel toezicht

Nr.	Omschrijving
32.	<p>De Oplossing biedt functionaliteit voor het op locatie uitvoeren van controles op basis van het zaakdossier. Deze biedt in ieder geval functionaliteit voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uitvoeren van een controle, het registreren van waarnemingen en het afhandelen van de controle;</li> <li>• Het uitvoeren van controles op mobile devices (tablets, laptops) op locaties;</li> <li>• Het wijzigen van object- en subjectgegevens;</li> <li>• De uitvoering van controles op basis van standaard in de Oplossing aanwezige controlelijsten. Er is hiervoor een standaard vulling beschikbaar op basis van wet- en regelgeving. Deze controlelijsten kunnen door de Opdrachtgever zelf worden aangepast;</li> <li>• Het raadplegen van het dossier;</li> <li>• Het invoeren van eigen constatering (klacht/melding).</li> </ul>

### Ketenportaal

Nr.	Omschrijving
33.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een samenwerking te starten, stoppen, wijzigen en verwijderen in de samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
34.	De Oplossing kan actieverzoeken uitzetten en ontvangen via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
35.	De Oplossing kan documenten opslaan en opvragen vanuit de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
36.	De Oplossing kan een inkomend samenwerkingsverzoek ontvangen en vanuit dit verzoek een zaak aanmaken in de Oplossing. Gegevens en documenten uit het samenwerkingsverzoek worden overgenomen in de zaak.
37.	De Oplossing biedt functionaliteit om gegevens over objecten/locaties en daaraan gerelateerde zaken en daarin opgenomen documenten veilig te delen met derden die niet aangesloten zijn op de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO. Daaronder verstaan wij: derden in de brede zin zoals andere overheidsinstellingen, interne en externe adviseurs en andere betrokken partijen, personen en belangenorganisaties.

### Rapportages

Nr.	Omschrijving
38.	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan. Het gaat hier minimaal om rapportages voor openstaande zaken, soorten activiteiten en IBT lijst. De rapportages kunnen worden hergebruikt en blijven beschikbaar voor gebruikers.
39.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle beschikbare data te exporteren in een leesbaar formaat waarin zij voor gangbare BI-tools zoals bijvoorbeeld minimaal voor Cognos en PowerBI. Hiernaast is de data rechtstreeks (of via een view of datapackage) te benaderen in deze tools
40.	Wijzigingen in het datamodel, codetabellen of anderszins hebben geen effect op (de betekenis van) historische data.

### Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
41.	De Oplossing beschikt zelf over een interne documentcreatiefunctionaliteit op basis van zero-coding om documenten op basis van sjablonen te creëren.
42.	De interne documentgenerator is in staat om alle in de Oplossing gebruikte kenmerken toe te passen in een sjabloon.
43.	De interne documentgenerator is in staat om standaard tekstblokken in alle sjablonen te gebruiken zodat centraal beheer van standaard tekstblokken mogelijk is.

## Zoeken en vinden

Nr.	Omschrijving
44.	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden binnen de toegekende rollen en rechten
45.	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten, subjecten en objecten die gekoppeld zijn aan een zaak.
46.	De Oplossing ondersteunt het filteren van zoekresultaten, waarbij er meerdere filters toegepast kunnen worden (stapelfilters).
47.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een totaalbeeld te kunnen verkrijgen van een object en locatie. Dit moet zowel mogelijk zijn in de mobiele applicatie als in de browser. In het totaalbeeld moet tenminste inzichtelijk zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>● De besluiten die zijn genomen en afspraken die voortkomen uit besluiten;</li> <li>● Weergave van locatie op de kaart;</li> <li>● Relevante documenten (geplande en uitgevoerde controles, volledigheidsbrieven, meldingen etc.);</li> <li>● Historie van het bedrijf of de locatie.</li> </ul>

## Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
48.	Naast standaard velden kunnen in de Oplossing ten behoeve van het locatiedossier velden flexibel gedefinieerd worden door de functioneel beheerder, waarmee extra gegevens voor objecten en activiteiten vastgelegd en ontsloten kunnen worden.
49.	Binnen de Oplossing is het mogelijk informatieobjecten (zaken, bestanden) te voorzien van metadata op basis van de actuele versie van Metagegevens Duurzame Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO).
50.	Binnen de Oplossing kan het gehele functioneel beheer zoals onder andere: nieuwe zaaktypen, objecttypen, rollen, autorisaties en processen zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer op basis van zero-coding volledig worden ingericht.
51.	In de Oplossing kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij (automatisch of handmatig) als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Waarbij de zaken automatisch gerelateerd aan elkaar worden.
52.	In de Oplossing is het mogelijk om de zaaktypen vanuit de IMZTC of Zaaktypecatalogus Omgevingswet aan te passen en aan te vullen met andere zaaktypen.
53.	In de Oplossing is het mogelijk om bij elke status van een zaaktype te definiëren aan welke voorwaarden moet zijn voldaan voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, op de volgende wijze: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen;</li> <li>● Welke 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>

## Techniek

### Inschrijvingsvereisten

Nr.	Omschrijving
54.	De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige Oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
55.	Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden Oplossing worden Opdrachtnemer geleverd als integraal onderdeel van de levering.

## Wet- en regelgeving

Nr.	Omschrijving
56.	De Oplossing voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd. Onder deze wet- en regelgeving wordt ten minste - maar niet uitsluitend - verstaan: volledige compliance op de Omgevingswet, het Omgevingsbesluit, het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal), Het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl), het Besluit kwaliteit leefomgeving (Bkl), de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen voor de huidige en toekomstige versies. Opdrachtgever 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor wijzigingen in wet- en regelgeving. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht inclusief onderdeel uit te maken van de Inschrijving. De Oplossing is geschouwd, getoetst en akkoord bevonden door de tactisch beheerder van het Digitaal Stelsel Omgevingswet en wordt zo nodig opnieuw geschouwd en getoetst voor akkoord in geval van eventuele wijzigingen.
57.	Bovengenoemde geldt tevens voor het tijdig leveren, implementeren en volledig onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het betreft hier tevens het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden (zie tevens paragrafen 'Architectuur en standaarden' en 'Koppelingen en integraties' verderop).
58.	Het onderhoud dat benodigd is, wordt geacht inclusief onderdeel uit te maken van de Inschrijving. De reikwijdte hiervan is uiteraard eveneens beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en de geformuleerde Opdrachtscope.

## Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
59.	<p>De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS en bij voorkeur webnative en webresponsive). 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, performatief 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 wet- en regelgeving voor informatieveiligheid (zoals de Baseline Informatie Overheid) en Algemene Verordening Gegevensbescherming).</li> </ul> <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet.</p>
60.	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 performatief, 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. Daarbij neemt de Opdrachtnemer de opdrachtgever mee in de ontwikkelingen binnen dit domein.
61.	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
62.	Alle onderdelen van de aangeboden Oplossing die 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar worden gesteld voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die

	eisen. De Oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten van de aangeboden Oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan. Opdrachtnemer toont compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van Opdrachtgever aan.
63.	<p>Binnen de Oplossing worden de (actuele) versies van de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02</li> <li>● Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 2.0</li> <li>● Informatiemodel Zaaktype Catalogus (ImZTC) versie 2.02</li> <li>● Berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 en StUF-BG 3.10</li> <li>● Referentie Informatiemodel Handhaving (RiHa)</li> <li>● Standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1</li> <li>● Zaakgericht werken (ZGW) API's (Zaken API versie 1.4.0, Documenten API 1.3.0, Besluiten API 1.01, Catalogi API 1.2.0, Autorisaties API 1.0.0 en Notificaties API 1.0.0).</li> <li>● Berichtenstandaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet zoals STAM (versie 5), Samenwerkingsfunctionaliteit API (versie 5), REST API's en stelselcatalogus.</li> <li>● The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.3.</li> </ul>
64.	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of GEMMA online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
65.	Er wordt minimaal een test-, uitwijk- en een productieomgeving beschikbaar gesteld. De aangeboden licenties en/of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en/of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de Oplossing. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
66.	De opslag van gegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
67.	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee enterprise versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Google Chrome, Apple Safari, Microsoft Edge en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
68.	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 in ieder geval de Toezicht- en Handhavingfunctionaliteit.
69.	Authenticatie verloopt binnen het interne netwerk via de EntraID van de Opdrachtgever. Na authenticatie via EntraID, 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. Buiten het interne netwerk is de Oplossing te benaderen middels 2-factor authenticatie. Voor verdere specificaties wordt eveneens verwezen naar bijlage 11 IT-servicebeschrijving Centrale Authenticatie.
70.	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van en SAML 2.0.
71.	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden zoals bekend bij het Forum Standaardisatie. 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 <a href="http://www.internet.nl">www.internet.nl</a> .
72.	<p>De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing een acceptabele performance voor circa 30 concurrent gebruikers heeft. 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>1. Het starten van een nieuwe zaak.</li> <li>2. Het tonen van een zaak.</li> <li>3. Het relateren van zaken.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Het zetten van een nieuwe status.</li> <li>5. Het toevoegen van een document (maximale grootte 8MB).</li> <li>6. Het afronden van een zaak.</li> <li>7. Het tonen van een zaak in zoekresultaten.</li> <li>8. Het tonen van een adres, subject of object in zoekresultaten.</li> <li>9. Het tonen van de werkvoorraad.</li> <li>10. Een locatie toevoegen.</li> <li>11. Een locatie muteren.</li> <li>12. Een locatiedossier maken.</li> <li>13. Een locatiedossier raadplegen.</li> <li>14. Het aanpassen van een objectenregistratie.</li> </ol>
--	--

### Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
73.	De Oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform "alle betreffende wet- en regelgeving, ten minste AVG en de actuele versie van de BIO, tenzij door Opdrachtnemer nadrukkelijk anderszinds in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Opdrachtgever toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld.
74.	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin minimaal de volgende gegevens worden vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gebeurtenis;</li> <li>• De benodigde informatie om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon;</li> <li>• Het resultaat van de handeling;</li> <li>• Datum en tijdstip van de gebeurtenis.</li> </ul> <p>Een logregel bevat in geen geval gegevens die de beveiliging kunnen doorbreken. Ten behoeve van de loganalyse is de bewaartermijn van de logging vastgesteld op basis van het gekozen resultaat binnen het zaaktype.</p>

### Common Ground

Nr.	Omschrijving
75.	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.
76.	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> .
77.	De Opdrachtnemer heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.

### Integraties

Nr.	Omschrijving
78.	Opdrachtgever hanteert in haar architectuur en infrastructuur het uitgangspunt dat alle koppelingen en integraties die van buiten (off-premise) naar binnen (on-premise) komen en van (on-premise) binnen naar buiten (off-premise) gaan via een Cloud Connector en/of datadistributieplatform. Opdrachtnemer dient voor deze koppelingen en integraties rondom de aangeboden Oplossing eveneens te koppelen met de Cloud Connector en/of datadistributieplatform van Opdrachtgever, tenzij expliciet door Opdrachtgever aangegeven is dat hiervan afgeweken kan worden.

79.	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.									
80.	<p>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 in ieder geval volgende systemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● HR (koppelen via een API-key op het handelsregister van de kvk)</li> <li>● BRP (koppelen via de haal centraal API)</li> <li>● BAG (koppelen rechtstreeks op de bron via de API standaard)</li> <li>● BRK (Op basis van BRK-mutatieleveringen door het Kadaster of PDOK);</li> <li>● GBA-V (koppelen via de haal centraal API, StuF 3.10)</li> <li>● DSO-LV (via STAM);</li> <li>● DSO-LV (via samenwerken);</li> <li>● DROP;</li> <li>● Active Directory (op basis van EntralD);</li> <li>● E-mail uitwisseling op basis van Exchange online (Microsoft Office 365);</li> <li>● PowerBI (op basis van export/import);</li> <li>● Voor de Gis- geoviewer wordt gekoppeld met: ArcGIS online;</li> <li>● Voor de wijzigingen in de BAG dient te worden genotificeerd maar Vertex Objecten;</li> <li>● Voor het raadplegen van de BGT-gegevens een rechtstreekse koppeling op de bron via API.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="263 884 1465 1473"> <thead> <tr> <th>Systeem</th> <th>Standaard</th> <th>Minimale functionaliteit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>XXLLNC</td> <td>Op basis van StUF-ZDMS of ZGW API's);</td> <td>De koppeling met XXLLNC Zaken is een tweezijdige koppeling op basis van ZGW API. Het doel is, zoals in de eisen vermeld, een real time synchronisatie tussen bestaande vergunningen (opgeslagen in XXLLNC Zaken) en de VTH Oplossing. De koppeling terug vanuit de Oplossing naar XXLLNC Zaken is met name bedoeld om de archivering in ons DMS te waarborgen.</td> </tr> <tr> <td>iFinanciën</td> <td>Op basis van StUF-FIN of import/export</td> <td>Voor de legesverantwoording een integratie met I-finance van Pink Rockade.</td> </tr> </tbody> </table>	Systeem	Standaard	Minimale functionaliteit	XXLLNC	Op basis van StUF-ZDMS of ZGW API's);	De koppeling met XXLLNC Zaken is een tweezijdige koppeling op basis van ZGW API. Het doel is, zoals in de eisen vermeld, een real time synchronisatie tussen bestaande vergunningen (opgeslagen in XXLLNC Zaken) en de VTH Oplossing. De koppeling terug vanuit de Oplossing naar XXLLNC Zaken is met name bedoeld om de archivering in ons DMS te waarborgen.	iFinanciën	Op basis van StUF-FIN of import/export	Voor de legesverantwoording een integratie met I-finance van Pink Rockade.
Systeem	Standaard	Minimale functionaliteit								
XXLLNC	Op basis van StUF-ZDMS of ZGW API's);	De koppeling met XXLLNC Zaken is een tweezijdige koppeling op basis van ZGW API. Het doel is, zoals in de eisen vermeld, een real time synchronisatie tussen bestaande vergunningen (opgeslagen in XXLLNC Zaken) en de VTH Oplossing. De koppeling terug vanuit de Oplossing naar XXLLNC Zaken is met name bedoeld om de archivering in ons DMS te waarborgen.								
iFinanciën	Op basis van StUF-FIN of import/export	Voor de legesverantwoording een integratie met I-finance van Pink Rockade.								
81.	Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De Oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de Oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen, dan wel specifiek het DSO LV anderszins vereist.									

### Digitaal Stelsel Omgevingswet

82.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een aanvraag of melding vanuit de DSO Landelijke Voorziening (DSO-LV) volgens berichtenstandaard STAM-versie 5 te ontvangen.
83.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een verzoek inclusief bijlagen te kunnen ophalen uit het DSO.
84.	Het kunnen ontvangen een triggerbericht vanuit het DSO-LV in de Oplossing.
85.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een kopie-triggerbericht te ontvangen uit het DSO-LV.

86.	De Oplossing kan meerdere activiteiten van het hetzelfde type in een verzoek opnemen. Deze verschillende activiteiten kunnen worden onderscheiden en verwerkt.
87.	De Oplossing kan het verzoek via het DSO-LV doorsturen naar een ander bevoegd gezag.
88.	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een verzoek uit de werkmap van het DSO-LV te verwijderen
89.	Het kunnen publiceren van een besluit via het officiële publicatiemechanisme (nu DROP, wordt later LVBB) via de Oplossing.

### Autorisaties

90.	De Oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
91.	De Oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (bijvoorbeeld toezichthouders, accountants, auditors of anderzijds).
92.	De Oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing/logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de Oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de Oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). Deze auditing/logging dient zonder tussenkomst van Opdrachtnemer door functioneel beheer bekeken te kunnen worden.
93.	Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.
94.	Een logregel bevat in geen geval gegevens die de beveiliging kunnen doorbreken. Ten behoeve van de loganalyse is de bewaartermijn van de logging vastgesteld op basis van het gekozen resultaat binnen het zaaktype.

### Beschikbaarheid

95.	De gehele Oplossing is in beginsel 24 uur per dag/7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop/desktop voor de gehele Oplossing en laptop/desktop/tablet/smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele Oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen en zaterdag van 08:00 tot 18:00 uur en dinsdag- en donderdagavond tot 20.00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd.
96.	Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt.
97.	Opdrachtnemer is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele Oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 24 uur. Opdrachtnemer moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan Opdrachtgever.
98.	De aangeboden Oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze, beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's, zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.

99.	Om de gehele Oplossing in relatie tot de technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de Oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen schriftelijk iets anders overeenkomen, dan wel specifiek het Logisch Ontwerp BRP anderszins vereist. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Opdrachtnemer minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Opdrachtgever aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
100.	Opdrachtnemer zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de Oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Opdrachtgever en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de Oplossing. Omdat een SaaS Oplossing wordt uitgevraagd, is het aan Opdrachtnemer het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op Opdrachtgever.
101.	Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en/of de ServiceLevelAgreement van Opdrachtnemer zijn overeengekomen), levert Opdrachtnemer voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Opdrachtgever op dit plan van aanpak zal Opdrachtnemer zijn werkzaamheden starten.
102.	Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
103.	Indien de aangeboden Oplossing door upgrades en/of updates wordt uitgefaseerd en/of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de Oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
104.	Nieuwe releases worden ten minste jaarlijks aangekondigd middels een releasekalender. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Opdrachtgever. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
105.	Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van Opdrachtgever vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.
106.	Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden Oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoeften van Opdrachtgever en wijzigingen hierin.
107.	Opdrachtnemer kan Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken Eisen dient Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen de bestaande versies van de Oplossing te ondersteunen. Er wordt enkel en alleen naar een hogere versie gegaan indien Opdrachtgever niet geconfronteerd wordt met onevenredige tijdsinspanningen of enigerlei meerkosten en dit leidt tot een acceptabele en snelle oplossing om het defect ten aanzien van functionaliteit die eerder wel beschikbaar en werkend is gebleken op te lossen.
108.	Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving. Indien productiegegevens ingeladen worden in de testomgeving hoeft dit niet geanonimiseerd te worden.

## Dienstverlening

### Installatie, implementatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
109.	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. Dat geldt ook voor de documentatie.
110.	Voor de Opdrachtgever is het de bedoeling dat alle gebruikers een training krijgen van de Opdrachtnemer. 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 organisatie, zijn op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen. Voor functioneel beheer worden separaat cursussen (incl. trainingsmateriaal) door Opdrachtnemer aangeboden binnen de (prijsstelling van de) Inschrijving.
111.	De Opdrachtnemer biedt een e-learning en/of kennisbank aan voor eindgebruikers tijdens de hele contractperiode. In deze kennisbank en of e-learning staan veel voorkomende vragen/problemen/known-issues e.d. waarin oplossingen/work-a-rounds beschreven staan
112.	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).
113.	De Opdrachtnemer verzorgt de technische implementatie (inclusief koppelingen) van de Oplossing en de functionele ingerichte processen op basis van de ImZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet en gemeentelijke selectielijst voor APV-processen. Het Opdrachtgeverschap voor het realiseren van de koppelingen ligt bij de Opdrachtnemer.
114.	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch en functioneel geïmplementeerd is uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.
115.	In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Opdrachtnemer uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Opdrachtgever, een definitief plan van aanpak dat voldoet aan het daarover gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
116.	Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
117.	Opdrachtnemer houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Opdrachtgever om de geïmplementeerde Oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live.
118.	Opdrachtnemer levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is ook op af te stemmen momenten periodiek on-site aanwezig bij Opdrachtgever.
119.	Opdrachtgever zal tevens een projectmanager aanstellen die in samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Opdrachtgever tijdig (in)regelt. Tenzij expliciet anders aangetoond wordt, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.
120.	Opdrachtgever krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales-/accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk/servicedesk toegewezen.
121.	Opdrachtnemer werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden Oplossing.
122.	Indien Opdrachtgever besluit een externe adviseur in te huren, verbindt Opdrachtnemer zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Er wordt in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.
123.	Acceptatie door Opdrachtgever vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues.

## Verantwoordingsrapportage

Nr.	Omschrijving
124.	<p>Opdrachtnemer stelt halfjaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Deze rapportage wordt tevens besproken met Opdrachtgever in halfjaarlijkse SLA-gesprekken. Hierin worden de volgende punten meegenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit/categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;</li> <li>• Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;</li> <li>• Wijzigingsverzoeken en status;</li> <li>• Uptime/downtime;</li> <li>• Indien nodig een verbeterplan.</li> </ul>
125.	Indien Opdrachtnemer de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

## Servicelevel agreement

Nr.	Omschrijving																			
126.	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit PvE.																			
127.	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het enige centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. 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 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p>																			
128.	<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 prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1" data-bbox="268 1305 1289 1639"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar 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> <p>De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende fouten 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" data-bbox="268 1800 1289 2029"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0-1 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)</td> <td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00)</td> <td>Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar 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	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)	2	4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00)	Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.
Categorie	Omschrijving																			
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).																			
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar 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	Reactietijd	Oplossing binnen																		
1	0-1 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)																		
2	4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00)	Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.																		

	3	Binnen één werkdag	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.	
	4	Binnen één werkdag	Antwoord binnen 1 week	
129.	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.			
130.	De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld. Hierbij worden ook de releasenotes vrijgegeven, actief bekend gemaakt aan beheerders en daarbij komt de nieuwe release beschikbaar voor gebruikers in een testomgeving.			
131.	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.			