

Programma van eisen

Shared Service Center ONS

Beste lezer,

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) voor het aanbesteden van een zaaksysteem voor drie deelnemende partners van Shared Service Center ONS, te weten de gemeenten Dalfsen, Zwartewaterland en Westerveld.

Het bestek is gebaseerd op het basisbestek ontwikkeld door KBenP Digitale Overheid. Wij hebben dit bestek getracht zo zorgvuldig als mogelijk toe te spitsen op de belangen van de drie genoemde partners waarbij de eisen zoals verwoord in dit stuk gelden voor de drie partners tenzij er specifiek in de vraagstelling onderscheid wordt gemaakt tussen de afzonderlijke partners.

Namens SSC-ONS

Richard Schuth
Senior Inkoopadviseur ONS

Bijlage 1: Programma van Eisen en Wensen

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

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

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst 4X maal te verlengen met een periode van één jaar.
- De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 9 maanden gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening acht dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
- Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD is onderdeel van de aanbidding.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. service management.
- De Opdrachtnemer is ISO 27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO 27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud gecertificeerd. Bij gebruik van services van derden kan volstaan worden met een conformiteitsverklaring mits daarin de scope van ISO 27017/18 is opgenomen.

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 (door gebruiker zelf) 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 één persoon of groep zichtbaar is.
E6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E7	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; - en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en verplichte kernmerken zijn ingevuld. 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.
E9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.

1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E10	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 2 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).
E11	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E12	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).
E13	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.
E14	De Oplossing levert de functionaliteiten standaard zaak- en m 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.
E15	De metadata is ingericht om te voldoen aan het MDTO. De specifieke velden worden standaard bij de Oplossing meegeleverd.
E16	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.
E17	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.

E18	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E19	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearhiveerd. 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. Hier onder valt tenminste de archiveringsmethode (Bewaren of Vernietigen) en de onderwerpsomschrijving.
E20	Het is mogelijk om archiefkenmerken, zoals de archiveringsmethode en geplande vernietigingsdatum, in bulk te wijzigen.
E21	Een vervolg- of deelzaak kan de archiefkenmerken van een hoofdzaak overnemen. De vervolgzaak kan de archiefkenmerken van een hoofdzaak overschrijven.
E22	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearhiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als ‘duurzaam archief bestandsformaat’.
E23	Met de Oplossing is het mogelijk om gearhiveerde digitale zaken inclusief metatadata en bijbehorende informatieobjecten 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.
E24	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearhiveerd bij de afgesloten zaak.
E25	

1.3 E-formulieren publicatie-en-beheercomponent

Nr.	Omschrijving
E26	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V en HR.
E27	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS, eHerkenning en een standaard internetbetaaloplossing. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E28	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E29	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd in de ZTC plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E30	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om gebruik te maken van herbruikbare standaardblokken. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen.
E31	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om velden verplicht te maken en per veld is het mogelijk om gebruik te maken van maskers, voor tenminste ‘letters, data, cijfers’, ten behoeve van validatie van de gegevens.

1.4 Mijngemeentecomponent

Nr.	Omschrijving
E32	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E33	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.

1.5 Documentcreatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E34	De Oplossing beschikt over documentcreatie functionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren én de oplossing kan gebruik maken van externe sjabloongenerators.
E35	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief voet- en kopteksten centraal geconfigureerd worden.

1.6 Zoekmachinecomponent

Nr.	Omschrijving
E36	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.
E37	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.
E38	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E39	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten. De Oplossing maakt het mogelijk om te zoeken in een gefilterd resultaat.
E40	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing om deze later opnieuw te gebruiken en te delen met andere gebruikers.

1.7 Managementinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E41	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar middels een API koppeling.
E42	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.

1.8 Relatiebeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E43	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel op zichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
E44	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
E45	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toewezen.
E46	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.

1.9 Objectencomponent

Nr.	Omschrijving
E47	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers.

1.10 Samenwerkingscomponent

E47	Documenten en bestanden kunnen rechtstreeks vanuit Microsoft Teams – zonder de Teams werkomgeving te verlaten- toegevoegd worden aan zaken binnen het zaakstelsel
-----	---

1.11 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
	Zie gunningscriteria

2 Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E48	Het stelsel dient een overzicht te kunnen bieden van welke projecten en zaken in Microsoft Teams zijn gekoppeld aan het zaakstelsel, met duidelijke indicaties van documentrelaties. Hiermee wordt bedoeld dat zowel in het zaakstelsel als in Teams zichtbaar moet zijn dat bestanden in het zaakstelsel zijn opgenomen.
E49	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht
E50	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • welke checklistitems doorlopen moeten worden; • welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
E51	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 behandelaars kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E52	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.
E53	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.

3 Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E54	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); • technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; • Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.

	Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
E55	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • Gemeentelijk Gegevens Model (GGM) • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3 • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 • Zaakgericht Werken API's • WCAG 2.1. • StUF-DCR
E56	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E57	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.
E58	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.
E59	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.
E60	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de drie afzonderlijke gemeenten.
E61	De Oplossing, inclusief de PIP en webformulieren, 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.
E62	Opdrachtnemer laat jaarlijks door een gekwalificeerde onafhankelijke partij op applicatie of dienst een audit (bv. penetratietest) uitvoeren en het resultaat hiervan op hoofdlijnen wordt op aanvraag gedeeld met de Opdrachtgever. Bijvoorbeeld: - Wat was de scope vd test - Wat zijn de bevindingen (op hoofdlijnen) - Hoe ziet het vervolg eruit
E63	Voor zover Opdrachtgever afhankelijk is van Opdrachtnemer voor de uitvoering van (wettelijke verplichte) audits, zal Opdrachtnemer alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van deze audits, binnen een redelijk termijn.

3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E64	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.
E65	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 www.internet.nl. (N.B. het is toegestaan de mailserver van de drie gemeenten te gebruiken voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails)

E66	Authenticatie verloopt bij voorkeur via Entra ID en Azure 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 afzonderlijke gemeenten dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie, bijvoorbeeld d.m.v. SAML-authenticatie via de Entra ID (Azure AD) server van de opdrachtgevers.
E67	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.
E68	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E69	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E70	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).
E71	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E72	De leverancier beschikt over een ISO 27001-certificaat of een equivalent certificaat, of indien geen ISO 27001 certificaat beschikbaar is een recent auditrapport dat aantoont dat het informatiebeveiligingsbeleid in lijn is met ISO 27001. In dat geval wordt een beschrijving gevraagd van de informatiebeveiligingsmaatregelen en hoe deze voldoen aan de eisen van ISO 27001.
E73	De leverancier dient te beschrijven hoe het aangeboden zaaksysteem voldoet aan de DUTO-eisen voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie, zoals beschreven in de NORA-principes. Dit houdt onder meer in dat informatie juist, volledig, betrouwbaar, toegankelijk en interpreteerbaar blijft gedurende de gehele bewaartermijn.". concreet betekent dit voor de volgende onderdelen: 1. Toegankelijkheid "Het zaaksysteem moet waarborgen dat informatie te allen tijde toegankelijk is voor bevoegde gebruikers, ongeacht wijzigingen in technologie of organisatorische processen." 2. Metadata "Het systeem moet metadata conform de DUTO-specificaties ondersteunen om duurzaam beheer en vindbaarheid van informatie te garanderen." 3. Authenticiteit en Integriteit "Het systeem moet mechanismen bieden om de authenticiteit en integriteit van informatie te borgen gedurende de volledige bewaartermijn." 4. Exportmogelijkheden "Het zaaksysteem moet voorzien in exportmogelijkheden die voldoen aan open standaarden, zodat informatie eenvoudig kan worden gemigreerd naar andere systemen." 5. Audittrail "Het systeem moet een audittrail bieden die wijzigingen en toegang tot informatie registreert, conform DUTO-principes."

3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving
E74	Voor Dalfsen en Zwartewaterland geldt dat koppelingen via de gegevensmakelaar van Pinkroccade verlopen. Voor gemeente Westerveld is dat Key2Data van Centric.
E75	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.

E76	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.																																																											
E77	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:																																																											
	<table><tr><th>Systeem</th><th>Koppeling</th><th>Minimale functionaliteit</th></tr><tr><td>GBA-V</td><td>StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)</td><td></td></tr><tr><td>BRP</td><td>StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)</td><td></td></tr><tr><td>LV BAG</td><td>StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)</td><td></td></tr><tr><td>BAG</td><td>StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)</td><td></td></tr><tr><td>HR</td><td>StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)</td><td></td></tr><tr><td>MijnOverheid;</td><td>Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken</td><td></td></tr><tr><td>DigiD;</td><td>Logius saas koppeling</td><td></td></tr><tr><td>eHerkenning;</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Xentiall</td><td>StUF-DCR V1.1</td><td></td></tr><tr><td>Kofax (Westerveld)</td><td>StUF-ZDS 1.2</td><td></td></tr><tr><td>Active Directory</td><td>ADFS / Azure AD</td><td></td></tr><tr><td>Microsoft Office 365</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Microsoft Exchange</td><td></td><td></td></tr><tr><td>DCR tool</td><td>StUF-DCR v1.1.</td><td>Inclusief de in de standaard opgenomen opties</td></tr><tr><td>RxFront (formulieren Westerveld)</td><td>StUF-ZS DMS</td><td></td></tr><tr><td>Shift2 (voorheen SIM forms) Dalfsen en Zwartewaterland</td><td>StUF BG</td><td></td></tr><tr><td>iBabs</td><td></td><td>Zaaknummer en documenten uit het zaakstelsel moeten ingeladen worden in Ibabs. De besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.</td></tr><tr><td>Suite4SociaalDomein (gemeente Westerveld & Dalfsen) Suite4 Sociale regie</td><td>zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's</td><td>Bij het starten van een werkproces in Suite wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. Als er een zaak wordt gestart in het zaakstelsel wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in Suite. Documenten aanmaken vanuit Suite, opslaan in het zaakstelsel. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Suite verwerken in het</td></tr></table>	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	GBA-V	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)		BRP	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)		LV BAG	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)		BAG	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)		HR	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)		MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken		DigiD;	Logius saas koppeling		eHerkenning;			Xentiall	StUF-DCR V1.1		Kofax (Westerveld)	StUF-ZDS 1.2		Active Directory	ADFS / Azure AD		Microsoft Office 365			Microsoft Exchange			DCR tool	StUF-DCR v1.1.	Inclusief de in de standaard opgenomen opties	RxFront (formulieren Westerveld)	StUF-ZS DMS		Shift2 (voorheen SIM forms) Dalfsen en Zwartewaterland	StUF BG		iBabs		Zaaknummer en documenten uit het zaakstelsel moeten ingeladen worden in Ibabs. De besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.	Suite4SociaalDomein (gemeente Westerveld & Dalfsen) Suite4 Sociale regie	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Bij het starten van een werkproces in Suite wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. Als er een zaak wordt gestart in het zaakstelsel wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in Suite. Documenten aanmaken vanuit Suite, opslaan in het zaakstelsel. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Suite verwerken in het		
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit																																																										
GBA-V	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)																																																											
BRP	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)																																																											
LV BAG	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)																																																											
BAG	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)																																																											
HR	StUF-BG v3.10 via Gegevensmakelaar/Key2Data (zie E69)																																																											
MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken																																																											
DigiD;	Logius saas koppeling																																																											
eHerkenning;																																																												
Xentiall	StUF-DCR V1.1																																																											
Kofax (Westerveld)	StUF-ZDS 1.2																																																											
Active Directory	ADFS / Azure AD																																																											
Microsoft Office 365																																																												
Microsoft Exchange																																																												
DCR tool	StUF-DCR v1.1.	Inclusief de in de standaard opgenomen opties																																																										
RxFront (formulieren Westerveld)	StUF-ZS DMS																																																											
Shift2 (voorheen SIM forms) Dalfsen en Zwartewaterland	StUF BG																																																											
iBabs		Zaaknummer en documenten uit het zaakstelsel moeten ingeladen worden in Ibabs. De besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.																																																										
Suite4SociaalDomein (gemeente Westerveld & Dalfsen) Suite4 Sociale regie	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Bij het starten van een werkproces in Suite wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. Als er een zaak wordt gestart in het zaakstelsel wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in Suite. Documenten aanmaken vanuit Suite, opslaan in het zaakstelsel. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Suite verwerken in het																																																										

			zaaksysteem. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in Suite wordt het resultaat in het zaaksysteem gezet en de zaak afgesloten. Suite4Socialwe Regie 1 richting vanuit Suite naar de oplossing												
	eDataLoket (gemeente Westerveld)	ZGW API's													
	Iburgerzaken	StUF-ZS DMS													
	PB IJVI (Powerbrowser)	StUF-ZS DMS													
E78	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 voor de gemeenten Dalfsen en Zwartewaterland opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen: <table><tr><td>Systeem</td><td>Koppeling</td><td>Minimale functionaliteit</td></tr><tr><td>iConnect (Makelaar)</td><td>StUF-BG v3.10 t.b.v BRP StUF-BG v3.10 t.b.v BAG</td><td></td></tr><tr><td>MijnOverheid;</td><td>Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken</td><td></td></tr><tr><td>iNavigator</td><td></td><td>Ook na implementatie dienen wijzigingen doorgevoerd te kunnen worden. De iNavigator blijft hierdoor de bron.</td></tr></table>			Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	iConnect (Makelaar)	StUF-BG v3.10 t.b.v BRP StUF-BG v3.10 t.b.v BAG		MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken		iNavigator		Ook na implementatie dienen wijzigingen doorgevoerd te kunnen worden. De iNavigator blijft hierdoor de bron.
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit													
iConnect (Makelaar)	StUF-BG v3.10 t.b.v BRP StUF-BG v3.10 t.b.v BAG														
MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken														
iNavigator		Ook na implementatie dienen wijzigingen doorgevoerd te kunnen worden. De iNavigator blijft hierdoor de bron.													

3.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
E79	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.
E80	Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden .
E81	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.

4 Dienstverlening

4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E82	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.

E83	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.
E84	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E85	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, floorwalkers, key-users en specialisten zoals functioneel beheerders 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. De deelnemende gemeenten hanteren <u>niet</u> het train-de-trainer principe Aantal medewerkers: Gemeente Dalfsen ca. 350 Gemeente Zwartewaterland ca. 250 Gemeente Westerveld ca. ca. 250 Trainingen vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E86	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).
E87	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. Hierbij is opgenomen: • een beschrijving van de activiteiten die plaatsvinden gedurende de implementatiefase, inclusief planning, kritieke pad en mijlpalen, taakverdeling en communicatiemomenten; • een beschrijving van de benodigde expertises en capaciteit zowel aan de kant van opdrachtgever als opdrachtnemer; • een beschrijving van de realisatie van de gewenste inrichting van het systeem, op welke wijze inschrijver testen en acceptatie door opdrachtgever organiseert; • de wijze waarop adoptie van het nieuwe systeem wordt vormgegeven inclusief benodigde training van alle gebruikers en hoe voldoende draagvlak voor de nieuwe oplossing onder de medewerkers wordt gecreëerd; • een beschrijving van de risico's die opdrachtnemer ziet om de oplossing succesvol te kunnen implementeren, inclusief mitigerende maatregelen. Ook eventuele randvoorwaarden voor succesvolle implementatie dienen te worden beschreven
E88	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie aan.
E89	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch geïmplementeerd is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.
E90	Conversie en Migratie: De drie gemeenten zijn voornemens alle afgesloten zaken uit de huidige systemen <u>niet</u> ter beschikking te stellen in de nieuwe Oplossing deze worden in een derde oplossing geplaatst. Wel dienen alle open/lopende zaken en daaraan gekoppelde documenten uit de huidige applicatie van de aanbestedende diensten beschikbaar gesteld worden in de Oplossing, ook moeten de aan deze zaken gerelateerde objecten en subjecten worden geconverteerd voor zover opgeslagen binnen de huidige zaaksystemen.

4.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
E91	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE. De SLA wordt in samenwerking met Opdrachtgever definitief vastgesteld voor definitieve gunning.

E92	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 de drie gemeenten van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.																
E93	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 500 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.																
E94	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag (24 uur) kan bedragen.																
E95	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.																
E96	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur
Categorie	Omschrijving																
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																
4	Gebruikers / beheerdersvraag.																
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen															
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur															

			Oplossing binnen 8 uur
	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in een van de aankomende twee releases
	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
E97	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. Behoudens minor verbeteringen hanteert de Opdrachtnemer een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.		
E98	De Aanbestedende Diensten zijn en blijven te allen tijde eigenaar van alle data die door het te leveren systeem wordt verzameld. Opdrachtnemer mag deze data niet zelf gebruiken of door derden laten gebruiken voor andere doeleinden dan bedoeld in deze overeenkomst zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.		
E99	De Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van het contract en/of in geval van veranderende (technische) omstandigheden alle informatieobjecten en metadata inclusief logfiles in onderlinge samenhang uit het systeem in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever, volgens de vigerende standaarden, inclusief de sleutels van encrypted bestanden. Na bevestiging van overdracht worden alle data in de systemen van de Opdrachtnemer en van eventuele partners vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.		
E100	De Opdrachtnemer stelt, als onderdeel van de SLA, een exit-plan op zoals bedoeld in GIBIT 2023 artikel 26. Daarin is minimaal beschreven: • Welke informatieobjecten en gegevens worden verstrekt en welke niet; • Hoe de samenhang tussen informatieobjecten en metadata en onderling wordt overgedragen; • In welke vorm de informatieobjecten en gegevens worden verstrekt; • Hoe de geëxporteerde informatieobjecten en gegevens naar een andere Oplossing kunnen worden geëxporteerd; • Binnen welke tijd de geëxporteerde informatieobjecten en gegevens beschikbaar zijn; • Hoe opdrachtnemer verklaart dat de informatieobjecten en gegevens daadwerkelijk uit de oplossing verwijderd zijn; • Hoe de informatieobjecten en gegevens na de exit verwijderd worden uit de Oplossing; En wordt rekening gehouden met het volgende: 1. De opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever tijdig te waarschuwen en adviseren over noodzakelijke werkzaamheden en maatregelen voor de exit, inclusief tarieven hiervoor. 2. In de SLA worden afspraken gemaakt over het actueel houden en bijwerken van het exit-plan en de uitvoering van een exit-project. Hierin vragen wij een periodieke update (frequentie nader te bepalen) van het exit-plan met kostenplaatje en planning. 3. De opdrachtnemer draagt bij exit alle benodigde kennis over aan de opdrachtnemer of de nieuwe dienstverlener. Denk hierbij aan data, documentatie, opleiding en training. 4. De opdrachtnemer draagt bij exit de intellectuele eigendomsrechten over van alle (ontwikkel- en beheer-)documentatie, data en code die in het kader van de dienstverlening is gegenereerd (behandeling van incidenten/tickets, access en error logs, scripts) en het opstellen van nadere documentatie over werkwijze, gebruik van tools, etc. 5. De opdrachtgever houdt zich expliciet het recht voor om experts van de Opdrachtnemer – tijdelijk – in te huren of in dienst te nemen.		

