

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.

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 een geautoriseerde gebruiker een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt.
E3	Bij het wijzigen van het zaaktype worden de bestaande bijlagen, kenmerken en gegevens automatisch overgenomen. Gegevens die niet overgenomen kunnen worden zijn nog wel raadpleegbaar.
E4	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.
E5	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker en gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt via de mail bij de registratie van een nieuwe zaak.
E6	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, per zaak en per document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk of geheim is waardoor deze enkel voor individuele medewerkers, groepen of rollen zichtbaar is.
E7	Het is mogelijk om vanuit de zaak een e-mail te sturen en voor versturen aan te passen. Reacties op deze e-mail worden automatisch vastgelegd in de zaak. Het is mogelijk om bijlagen gekoppeld aan de zaak mee te sturen in de e-mail.
E8	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.
E9	In de Oplossing kan de zaakstatus pas worden aangepast door de behandelaar als: • het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen (dit geldt alleen voor de laatste status); • en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; • en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; • en verplichte kenmerken 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.
E10	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 o.b.v. lengte- en breedtegraad de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaaklocatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.
E11	Het is mogelijk om een document in te scannen en automatisch aan een zaak toe te voegen, bijvoorbeeld o.b.v. een barcode die vanuit de zaak is gegenereerd.
E12	Binnen een zaak kan een herinnering worden ingesteld voor een bepaalde datum. De herinnering triggert een signalering om aandacht te vestigen op de zaak. Het is mogelijk om een ontvanger in te voeren en de inhoud van de herinnering op te maken.
E13	Het is mogelijk om vanuit de zaak deelzaken te kunnen starten. Deze deelzaken zijn apart van de hoofdzaak te configureren, maar moeten ook afhankelijkheden kunnen bevatten, zoals kenmerken en documenten uit de hoofdzaak. Bij het aanmaken van een deel- of vervolgzaak is het mogelijk om gegevens uit de hoofdzaak over te nemen in de deel- of vervolgzaak.
E14	Het systeem biedt de mogelijkheid om aan de hand van een datum uit de (hoofd)zaak een vervolgzaak te starten op een uitgestelde datum.
E15	Binnen de zaakbehandeling is het voor een steller mogelijk om een gebruiker die nog geen rechten heeft op de zaak, rechten te geven op raadpleeg of behandelniveau. Dit kan zowel op basis van een rol als op persoon.

E16	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een e-mail automatisch te versturen aan de hand van een trigger in een zaak. Bijvoorbeeld: in de zaak is bij een keuzevraag aangevinkt dat publicatie van toepassing is: actie is bij statusovergang wordt aan de hand van een geconfigureerde regel een voor gedefinieerde mail automatisch verzonden.
W1	De gemeente Zaanstad gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De werkvoorraad in de Oplossing vormt de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. Als een zaak in behandeling wordt genomen wordt de behandelaar maximaal ondersteund. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. Een medewerker heeft zelf de mogelijkheid om in te stellen welke en hoe notificaties worden verzonden; bijvoorbeeld wanneer een behandeltermijn nadert of wanneer een zaak aan een behandelaar wordt toegewezen. Er kan worden ingesteld dat er bij wijziging van de zaakstatus een signalering wordt gestuurd aan zowel de indiener van de zaak als aan de behandelaar. A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden of documenten kunnen worden toegevoegd aan bestaande zaken. Ga hierbij in op de rol van postregistratie, behandelaar en KCC medewerker. B. Beschrijf hoe de gebruiker een zaak kan weigeren en hoe een geautoriseerde medewerker het zaaktypen opnieuw kan kiezen. Beschrijf hierbij ook welke gegevens binnen een zaak worden overgenomen in het nieuwe zaaktype. C. Beschrijf hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken op naam van de behandelaar en overige zaken. Beschrijf hierbij ook de functionaliteit voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. Laat hierbij zien hoe de behandelaar wordt geïnformeerd over zaken die zijn gewijzigd door iemand anders dan de behandelaar. D. Beschrijf bij de behandeling van zaken de werking van statussen, checklists, notities, zaakgeschiedenis en -logs, doorlooptijden en documenten. Ga ook in op inzicht in de relaties met andere zaken en objecten, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. E. Beschrijf de mogelijkheden om zelf de wijze van notificeren aan te passen. Ga hierbij in op de acties waarop notificaties kunnen plaatsvinden en de verschillende vormen (binnen de Oplossing en email). F. Beschrijf hoe een e-mail verstuurd wordt vanuit een zaak. Beschrijf hoe het aanmaken van een email sjabloon werkt en gebruik maakt van tagnamen. Beschrijf hoe een email voor versturen kan worden aangepast. Beschrijf hoe je de documenten kan kiezen bij het versturen van een mail, op basis van documenttype (intern/extern), documentmappen, datum waarop de bijlage is toegevoegd en naam. Beschrijf hoe reacties op deze mail automatisch worden toegevoegd aan de zaak.

1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E17	De Oplossing voldoet tenminste aan de gestelde IB eisen van gemeente Zaanstad te vinden in bijlage 13
E18	De Oplossing kent geen beperking voor het opslaan van type en grootte van bestanden tot ten minste 1 GB (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).
E19	Het moet mogelijk zijn om op basis van documenttype in te stellen of het document alleen intern of ook extern toegankelijk is en moet per documenttype de interne vertrouwelijkheid kunnen worden ingesteld.
E20	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E21	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) middels een integratie met MS365.
E22	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.
E23	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit). Het blijft wel mogelijk om gerelateerde zaken onafhankelijk van elkaar voor vernietiging in aanmerking te laten komen.
E24	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk - voor geautoriseerde gebruikers - de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen. Het is mogelijk zijn om meerdere zaken gelijktijdig in bulk aan te passen.
W2	De gemeente Zaanstad voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. De gemeente Zaanstad wenst de Oplossing te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen de Oplossing worden afgehandeld. Met de komst van de Woo is ook de behoefte om documenten direct te classificeren in de 11-tal informatiecategorieën. De Opdrachtgever zoekt een Oplossing die actief kan ondersteunen met het classificeren en anonimiseren. Voor de consistentie van dienstverlening is het belangrijk dat het resultaat bewaard- en inzichtelijk blijft nadat het anonimiseren op (gedeelten van) specifieke informatieobjecten is toegepast. A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. • Microsoft Word; • Microsoft Excel; • Microsoft Outlook; • Lokale netwerkschijf; • Teams/ SharePoint. B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. Beschrijf ook hoe een document definitief gemaakt kan worden. C. Beschrijf de mogelijkheden om informatieobjecten en zaakattributen bij een zaak, al dan niet ten behoeve van archivering, te anonimiseren. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor anonimiseren binnen de Oplossing, of anders wat voor mogelijkheden er zijn om dit met integraties te realiseren. D. Beschrijf gevolgen van het anonimiseren of verwijderen van informatieobjecten of zaakattributen bij een zaak op andere delen van de Oplossing, zoals de zoekfunctie en rapportages.

1.3 E-formulieren publicatie-en-beheercomponent

Nr.	Omschrijving
E25	De webformulieren kunnen waar nodig (na authenticatie) worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V en HR.
E26	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en 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.
E27	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E28	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd in de zaaktype configuratie plaats. Alle kenmerken uit de zaaktype configuratie kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E29	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om gebruik te maken van herbruikbare standaardblokken en beslisbomen, zoals dat ook binnen de configuratie van de overige zaaktypeinrichting mogelijk is. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen.
E30	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. Het is mogelijk om zowel enkelvoudige- en meervoudige keuze kenmerken toe te voegen, inclusief de optie om de keuzes verplicht te maken.
E31	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om een ontvangstbevestiging in te richten en vorm te geven.
E70	Webformulieren zijn door een behandelaar, zonder authenticatie zoals DigiD, te openen zodat deze namens een indiener ingevuld kunnen worden of om inzicht te krijgen in de te nemen stappen door de indiener.
W3	De gemeente Zaanstad ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen. Het is mogelijk om berekeningen te maken binnen de webformulieren. De gemeente Zaanstad wil dat producten waar leges voor verschuldigd zijn zoveel mogelijk via de internetkassa worden afgerekend. A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaard blokken en beslisbomen. B. Beschrijf welke specifieke kenmerken kunnen worden geconfigureerd in het zaaktype (bijvoorbeeld datumvelden, keuzelijsten, documenten, adressen) en de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren. C. Beschrijf hoe opmaak toegepast kan worden in webformulieren. D. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen en de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant. E. Beschrijf de toepassing van de internetkassa, hoe men betalingen kan monitoren en de betaalstatus eventueel gewijzigd kan worden als het proces niet volledig wordt afgerond. B. Beschrijf hoe de gemeente de gegevensstroom naar financiën optimaal inricht.

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 lopende zaak kunnen worden toegevoegd.
W4	De gemeente Zaanstad richt het portaal primair in als "MijnZaken" en niet als "MijnGemeente". Dit betekent dat we ons specifiek concentreren op de zaken en aanvragen die inwoners en ondernemers hebben lopen bij de gemeente. We willen geen koppelingen naar andere vakapplicaties of systemen binnen dit portaal. Mocht er een overkoepelend integraal "MijnGemeente"-portaal ontwikkeld worden, dan zal dit buiten het zaaksysteem plaatsvinden, vergelijkbaar met de 'MijnOmgeving' voor alle OWC-gemeenten, waarbij we gebruikmaken van Zaakgericht Werken API's voor eventuele koppelingen. Het zaaksysteem zal zich daarom richten op het bieden van een gebruiksvriendelijk portaal waar inwoners en ondernemers eenvoudig hun lopende zaken kunnen beheren. Belangrijke functionaliteiten van dit portaal zijn: • Muteren van contactgegevens: Inwoners kunnen hun e-mailadres en telefoonnummer eenvoudig bijwerken. • Zaken wijzigen of intrekken: Gebruikers hebben de mogelijkheid om hun aanvragen te wijzigen of in te trekken indien nodig. • Herhaalaanvragen starten: Het portaal faciliteert het snel en eenvoudig starten van herhaalaanvragen voor bijvoorbeeld vergunningen of voorzieningen. • Communicatie met de aanvrager: Gebruikers kunnen gemakkelijk communiceren met de zaakbehandelaar, wat de transparantie en betrokkenheid bevordert. • Documenten toevoegen: Inwoners hebben de mogelijkheid om documenten aan een specifieke lopende zaak toe te voegen, waardoor alles in één systeem wordt beheerd en toegankelijk is. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de portaalfunctionaliteit. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van persoonsgegevens, berichten, statussen en documenten. B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak, voor zowel zaken waarbij met als zonder DigiD is ingelogd bij de aanvraag. C. De mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of intrekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager.

1.5 Zoekmachinecomponent

Nr.	Omschrijving
E34	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.
E35	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.
E36	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E37	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E38	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
E39	De Oplossing ondersteunt het delen en beheren van zoekopdrachten, zodat meerdere gebruikers toegang hebben tot dezelfde zoekcriteria.
E40	De Oplossing ondersteunt verschillende zoekmogelijkheden waaronder • Zaaktype • Status • Behandelaar • Doorlooptijd • Periode • Zoekwoord • Categorie

	Resultaat
W5	De gemeente Zaanstad onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Hierbij is het essentieel dat eindgebruikers goed ondersteund worden in hun zoekopdrachten, bijvoorbeeld door het gebruik van zoeksuggesties (autocomplete), fuzzy search, faceted search (facetnavigatie) en andere geavanceerde zoekfunctionaliteiten. Bij de uitvraag ligt de focus op het werken met het zaaksysteem en de benodigde zoekfunctionaliteit. Wij staan echter open voor zoekmachines die in het kader van de Wet open overheid (WOO) ook in andere systemen dan alleen het zaaksysteem kunnen zoeken. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing en de verschillende ingangen. Benoem de geavanceerde zoekopties, zoals zoek suggesties, fuzzy search, semantische zoekmogelijkheden, en automatische aanvulling. Ga ook in op de mogelijkheden om zoekresultaten verder te verfijnen dan wel te filteren. B. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met synoniemen, spellingsvarianten, en meertalige zoekopdrachten. C. Beschrijf de mogelijkheid om een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en deze te delen met andere gebruikers.

1.6 Managementinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E41	Alle data uit de oplossing is beschikbaar in de vorm van datadumps in de dataformaten XLS(X) of CSV. Deze bestanden worden geüpload naar een SFTP-server van Zaanstad of naar een beveiligde SFTP-server van de leverancier. Voor elke dataset dient er een apart databestand te worden aangemaakt, dat dagelijks wordt bijgewerkt en toegankelijk is. Zaanstad heeft het initiatief om het datatransport in gang te zetten (pull-methode). Alternatief kan de opdrachtnemer een data-API-koppeling aanbieden die voldoet aan de volgende specificaties: De API maakt het mogelijk om alle tabellen met de volledige populatie aan datarecords uit het systeem periodiek, minimaal één keer per dag, volledig binnen te halen. De data kan via de API binnen een kort tijdsbestek (maximaal 30 minuten) op een stabiele en veilige manier door Zaanstad worden opgehaald.
E42	De opdrachtnemer geeft een compleet overzicht van alle data die in de Oplossing wordt geregistreerd via een Entity Relation Diagram (ERD). Dit omvat onder andere gebruikersaccounts, gebruikersrechten en informatie over het inloggedrag van de gebruikers. Deze gegevens moeten duidelijk worden weergegeven in de ERD als onderdeel van de geregistreerde data in de oplossing.
E43	De opdrachtnemer biedt technische ondersteuning en is verantwoordelijk voor het beheer van de datadump of de data-API-koppeling naar de Oplossing. De opdrachtnemer garandeert dat de gevraagde data correct, volledig en tijdig wordt geleverd. Wijzigingen in de dataset, zoals wijzigingen in veldnamen, toevoegingen van nieuwe velden/tabellen of wijzigingen in de relaties tussen tabellen, moeten minimaal 14 dagen vóór de implementatie in de Oplossing aan de opdrachtgever worden doorgegeven.
E44	De opdrachtgever heeft het recht om wijzigingen in de dataset aan te vragen bij de opdrachtnemer. Dit kan onder andere het toevoegen van nieuwe velden of tabellen met gegevens uit de oplossing omvatten. De opdrachtnemer moet deze verzoeken in behandeling nemen en de opdrachtgever informeren over de haalbaarheid en de bijbehorende tijdslijnen.
E45	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, de volgende functionaliteiten gebruiken om rapportages vanuit de Oplossing te creëren en op te slaan: - De gebruiker kan velden die worden gebruikt in zaaktypen programmeren en definiëren, inclusief eventuele voorwaardelijke velden die berekeningen uitvoeren met bestaande velden. - De gebruiker kan werklijsten opstellen die als een tabel worden gepubliceerd, met de mogelijkheid om deze tabel te filteren op basis van opgegeven criteria. - De gebruiker heeft de mogelijkheid om de rapportages te filteren op basis van: Een datumbereik (bijvoorbeeld van 2020 tot 2024); Specifieke selecties zoals gebruikersnamen. - Rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden in CSV-formaat of XLSX-formaat.

W6	De gemeente Zaanstad streeft ernaar het zaakstelsel te optimaliseren voor operationele dagelijkse sturing op haar werkprocessen. Dit houdt in dat we niet alleen willen sturen op de voortgang en kwaliteit van de processen, maar ook op de workload. Door middel van signaleringen en notificaties kunnen we tijdig ingrijpen wanneer taken dreigen buiten de vastgestelde termijnen te raken. Daarnaast willen we rapportages (query's) kunnen maken, een soort van werklijsten, en tevens exporteerbaar zijn in CSV-formaat. Dit maakt het eenvoudiger om gegevens te delen en verder te analyseren. Werklijsten (query's) zijn handig in werkprocessen voor gebruikers omdat ze de efficiëntie en focus verhogen. Ze stellen gebruikers in staat om snel en eenvoudig relevante gegevens of taken te filteren en weer te geven, waardoor ze zich kunnen concentreren op wat het belangrijkste is voor hun huidige werkzaamheden. Dit vermindert tijdverspilling met het doorzoeken van grote hoeveelheden informatie en maakt het gemakkelijker om prioriteiten te stellen. Een ander belangrijk aspect is de ontsluiting van managementinformatie in ons Datapakhuis. Via onze BI-tool QlikView kunnen dashboards worden ontwikkeld die inzicht geven in de informatieketens van processen. Hierdoor kan het management effectief sturen op KPI's en analyses uitvoeren ter ondersteuning van procesverbeteringen. Dit alles bij elkaar moet leiden tot een significante verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en de operationele effectiviteit binnen de gemeente. Daarnaast wil de gemeente Zaanstad wil een transparante gemeente zijn en zoveel mogelijk openbare informatie publiceren. Hierin is het belangrijk dat de informatie actueel is en automatisch bijgewerkt wordt. - Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om maatwerk operationele rapportages te creëren. - Beschrijf hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven - Beschrijf hoe vaste views (queries) opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze views (queries) zijn. - Beschrijf welke standaard operationele rapportages aanwezig zijn. Ga hierbij specifiek in op de mogelijkheden voor het uitdraaien van statistieken en analyses met betrekking tot klantcontacten. - Beschrijf hoe informatie uit zaken real-time ontsloten kan worden op externe platforms (zoals vergunningsaanvragen, besluitenlijsten en meldingen openbare ruimte).
----	--

1.7 Relatiebeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E46	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.
E47	Het is mogelijk om klantcontacten af te handelen zonder dat er een klant geselecteerd is.
E48	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin informatie over de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. Gebruikers kunnen het overzicht filteren, sorteren en exporteren naar Excel-bestandsformaten.
E49	In de Oplossing kan een contactformulier worden omgezet naar een terugbelverzoek. Terugbelverzoeken kunnen worden geplaatst in een werkvoorraad, dat is gekoppeld aan een rol.
E50	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren ontvangen notificaties via de e-mail/buiten de Oplossing wanneer een klantcontact of terugbelverzoek aan hen is toewezen. Het systeem faciliteert signaleringen voor openstaande terugbelverzoeken op vooraf ingestelde momenten.
E51	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.
E52	Wanneer een klant is geselecteerd, vult de Oplossing automatisch klantgegevens in (adres, postcode, telefoonnummer, e-mailadres, naam en achternaam) in de klantcontactregistratie, indien deze informatie beschikbaar is.
E53	De Oplossing biedt een zoekfunctie binnen het relatiebeheer, waarmee klanten kunnen worden geselecteerd op basis van ten minste: postcode en huisnummer, geboortedatum, naam of zaaknummer.
E54	Klantcontacten kunnen binnen de Oplossing worden geregistreerd onder een onderwerp, waarbij de gebruiker kan kiezen uit een vooraf gedefinieerde lijst of zelf een onderwerp kan invoeren. Klantcontactregistraties bevatten een notitieveld, en alle ingevoerde notities worden gekoppeld aan de zaak. Bij afhandeling van een klantcontactregistratie kan het resultaat van het klantcontact worden vastgelegd en kenmerken aan de zaak worden toegevoegd.

E55	De Oplossing biedt toegang tot een klantdossier met een overzicht van openstaande en afgehandelde zaken, voorgaande klantcontactregistraties, actuele statusinformatie en openstaande en afgehandelde terugbelverzoeken. Dit dossier is vanuit één overzicht raadpleegbaar.
W7	De gemeente Zaanstad vindt belangrijk dat de oplossing de medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) optimaal ondersteunt en dat deze gebruiksvriendelijk is. De oplossing faciliteert het vastleggen van klantcontacten, het maken van terugbelverzoeken, geeft de mogelijkheid om de klant statusinformatie te geven van lopende processen en zaken en geeft de contacthistorie van de klant overzichtelijk weer. De agentinformatie voor de medewerkers wordt ontsloten en beheerd op de website en in het CMS WordPress van de gemeente Zaanstad. De mogelijkheid om vraag antwoord combinaties (agentinformatie) te kunnen maken of te kunnen ontsluiten in de oplossing is gewenst. A. Beschrijf op welke manier een KCC-medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd over het klantdossier met onder andere: eerdere klantcontacten, lopende en afgehandelde zaken; B. Laat zien hoe het registreren en afhandelen van een contactmoment werkt voor een KCC-medewerker. Besteedt aandacht aan: • Het starten van een nieuw klantcontact; • Het opzoeken van klantgegevens op basis van verschillende zoekingen en het koppelen van klantgegevens aan het klantcontact; • Het maken van belnotities; • Het maken en toewijzen van een terugbelverzoek; • De functionaliteit voor het vastleggen van het resultaat van het klantcontact (doorverbonden, klant direct geholpen, terugbelverzoek ingediend). C. Beschrijf het maken, toewijzen en afhandelen van terugbelverzoeken; D. Beschrijf hoe een contactformulier omgezet kan worden naar een terugbelverzoek. E. Beschrijf hoe een KCC-supervisor de status van terugbelverzoeken kan raadplegen en beschrijf hoe deze bewaakt kan worden op basis van toewijzing, status en (resterende) termijn. F. Beschrijf de mogelijkheid om vraag-antwoord-combinaties (agentinformatie) aan te maken. Laat zien hoe het raadplegen voor een KCC medewerker werkt. G. Beschrijf de mogelijkheid van het integreren van de interne data (agentinformatie) uit het Wordpress CMS in de oplossing. Laat zien hoe het raadplegen voor een KCC medewerker werkt.

1.8 Objectencomponent

Nr.	Omschrijving
E56	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers op basis van objecten.
E57	Objecten kunnen worden gekoppeld aan een zaak en met de gegevens van een zaak worden aangemaakt en gevuld. Objecten kunnen worden gevuld met kenmerken, locaties en documenten en ze kunnen worden gepubliceerd naar het internet (bijvoorbeeld vergunningen naar KOOP). Op de objecten kunnen autorisaties worden ingericht.
W8	De gemeente Zaanstad ziet objectregistratie als een kans om bepaalde taakspecifieke applicaties uit te faseren. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. Binnen Zaanstad worden op dit moment vergunningen als object vastgelegd als resultaat van een zaak. Er wordt bijvoorbeeld een marktvergunning aangevraagd en bij het afhandelen van de zaak met een positief resultaat, wordt een marktvergunningobject aangemaakt met bepaalde kenmerken en documenten. Dit object wordt onderdeel van de registratie 'Marktvergunningen'. Verder wordt er gewerkt met bodemlocaties die vast worden gelegd als een object. Deze bodemlocatie heeft eigen specifieke kenmerken en wordt gekoppeld aan een of (meestal) meerdere zaken. Vanuit het bodemlocatie-object kunnen alle gekoppelde zaken worden weergegeven. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken. B. Benoem hierbij de mogelijkheden om geo-informatie te koppelen aan de objectregistraties en hoe deze worden gepresenteerd. C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren van overzichten van bepaalde objectregistraties. D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding.

1.9 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E58	Het moet in de oplossing mogelijk zijn om, zolang de zaak nog niet afgehandeld is, wijzigingen aan te brengen in reeds afgeronde fasen/ statussen van de zaak.
E59	Het moet mogelijk zijn om een zaak tijdens de behandeling 'Geheim' te verklaren, waarbij de toegangsrechten beperkt worden tot een kleinere vooraf gedefinieerde groep. Ook moet het mogelijk zijn om deze geheimhouding op een later moment weer op te heffen. Dit moet met zowel behandel als beheerrechten mogelijk zijn.
W9	De gemeente Zaanstad wil het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Hieronder valt het bestuurlijke besluitvormingsproces inclusief het agendabeheer, behandelen tijdens vergaderingen en het publiceren van documenten (momenteel maakt de Organisatie gebruik van het zaaksysteem Mozard en iBabs en wordt er gepubliceerd via DROP en RIS.) In het accorderings- en controleproces van de bestuurlijke besluitvorming in de Gemeente Zaanstad is het van belang dat bij bepaalde accorderings- en/of opmerkingvelden alléén één of enkele rollen de mogelijkheid hebben om dit specifieke kenmerk te wijzigen. Hiermee wordt voorkomen dat mensen akkoord kunnen geven zonder dat zij hier bevoegdheid toe hebben. Een volledige beschrijving van het proces is te vinden in bijlage 14. A. Geef aan op welke manier de Oplossing het bestuurlijk besluitvormingsproces ondersteunt. B. Beschrijf hoe de Oplossing het mogelijk maakt velden enkel te autoriseren voor alléén één of enkele rollen en hoe dit op beheerniveau in te regelen is. C. Beschrijf op welke wijze een zaaktype geheim verklaard kan worden en hoe dit later weer kan worden opgeheven en hoe dit zichtbaar wordt gemaakt voor behandelaars en raadplegers D. Beschrijf op welke wijze accordering aan een derde is te vragen. Ga daarbij in op hoe een derde genotificeerd wordt en/of een overzicht kan genereren van zaken waarin zijn/haar akkoord gevraagd wordt.

	E. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is) of koppelingen worden gerealiseerd en geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Opdrachtnemer hier in is.
W10	Voor het bestuurlijk besluitvormingsproces moet de Oplossing de mogelijkheid bieden om onderscheid te maken in zaken met de classificatie: • Openbaar / intern openbaar, • Vertrouwelijk of • Geheim Hierbij betekenen de classificatie geheim en vertrouwelijk functioneel hetzelfde (een beperktere groep rollen krijgt rechten op de zaak), maar extern en voor gebruikers duidelijk te zien is als een zaak de juridische classificatie Geheim (Artikel 25 Gemeentewet) heeft. In het zaakstelsel is het voor de behandelaar mogelijk om tijdens de behandeling van een vertrouwelijke/ geheime zaak individuele medewerkers, groepen of rollen toegang te geven tot deze specifieke zaak. A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt. B. Beschrijf op welke wijze autorisatie kan plaatsvinden op naam i.p.v. op rol, bijvoorbeeld bij een geheim document. C. Beschrijf op welke manier een zaak de classificatie geheim, vertrouwelijk of openbaar/intern openbaar verklaart kan worden en hoe dit later weer kan worden opgeheven.

2 Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E60	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E61	Het is mogelijk om de configuratie van een zaaktype en webformulier volledig te kopiëren zodat deze hergebruikt kan worden bij een nieuw zaaktype en webformulier
E62	Het is mogelijk om de volledige configuratie van een zaaktype en webformulier te kopiëren vanuit een test- of acceptatieomgeving naar de productieomgeving.
E63	Het is mogelijk bij iedere stap en kenmerk een toelichting te kunnen geven met nadere uitleg of een werkinstructie.
E64	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E65	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator geïmporteerd kan worden in het zaakstelsel waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan middels import in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.
E66	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.
E67	Functioneel beheer kan in de Oplossing het volledige autorisatiemodel beheren. Autorisatie vindt plaats op basis van role-based access control (RBAC).
E68	Het is mogelijk op zaaktype niveau autorisaties in te richten op basis van rollen. Autorisatieniveaus zijn minimaal: raadplegen, behandelen, beheren.
E69	Het is mogelijk om op basis van toewijzing rechten toe te kennen op een zaak.
W11	De gemeente Zaanstad ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren.

	De Gemeente Zaanstad werkt momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaakstelsel. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservices component in de Oplossing gezet worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft). De voorkeur is om ook een gedeelte van een zaaktype (zoals kenmerken, documenttypen, termijnen) te kunnen updaten. A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal) geconfigureerd kunnen worden. Geef hierbij ook aan wat de mogelijkheden zijn van herbruikbare bouwblokken bij webformulieren en sjablonen. D. Geef aan hoe de beheerder door middel van regels in zowel de webformulieren als de zaaktypen kan configureren (ga hierbij in op de toepassing van conditionele logica en geef daar een voorbeeld van). E. Geef alle toepassingen van regels aan (zoals tonen en verbergen van kenmerken, kenmerkgroepen, fasen en tekst; internetkassa aan/uit; DigiD en eHerkenning aan/uit; verschillende configuratie tussen burger / bedrijf; aanmaken van sjablonen; versturen e-mails; starten van deel- en vervolgzaken; toewijzing wijzigen; mogelijkheid van combineren van voorwaarden door en/of functionaliteit etc.). F. Beschrijf de relatie tussen de ZTC in de Oplossing en de i-Navigator en hoe de uitwisseling van gegevens hiertussen werkt. G. Beschrijf de mogelijkheid van het importeren en exporteren van ZTC-gegevens voor de uitwisseling van de zaaktype-inrichting tussen verschillende gemeenten.
W12	De gemeente Zaanstad heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. Binnen de gemeente Zaanstad wordt veel beheer decentraal uitgevoerd, hierbij heeft het de voorkeur dat beheerders specifiek geautoriseerd kunnen worden voor het beheren van onderdelen van de Oplossing, bijvoorbeeld het beheren van mailsjablonen zonder volledige beheerrechten van de volledige Oplossing vrij te geven. A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. Omschrijf hierbij welke parameters functioneel beheer zelf nog kan wijzigen en welke niet. B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. Beschrijf hierbij ook de mogelijkheid om te autoriseren op kernmerkniveau. C. Beschrijf op welke specifieke beheerrechten gegeven kunnen worden aan medewerkers. D. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory (Azure AD) en de mogelijkheid om te koppelen met een IAM oplossing. E. Beschrijf op welke manier functioneel beheer toegang heeft tot logging, foutmeldingen en de performance van de Oplossing.

3 Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E70	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.
E71	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3 • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 • Zaakgericht Werken API's
E72	De Oplossing moet volledig compatibel zijn met een IT-omgeving waarin SSL-inspectie wordt toegepast. Dit houdt in dat de oplossing foutloos moet functioneren met geëncrypteerde verbindingen (HTTPS) die door een firewall worden onderschept, ontsleuteld, geïnspecteerd en opnieuw versleuteld met behulp van interne certificaten. De Oplossing dient bovendien te waarborgen dat vertragingen in het netwerkverkeer, veroorzaakt door het inspectieproces, worden geminimaliseerd. Dit kan worden bereikt door het ondersteunen van technieken zoals hardwareversnelling, slimme pakketverwerking en efficiënte resource-allocatie. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van prestatietesten en het implementeren van optimalisaties om ervoor te zorgen dat er geen merkbaar verlies aan performance optreedt.
E73	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E74	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.
E75	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.
E76	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.
E77	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van Gemeente Zaanstad.
E78	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.
E79	De Oplossing wordt gehost door een leverancier die:

	• gebruik maakt van 100% hernieuwbare energie voor de werking van zijn datacenters en operationele activiteiten tegen uiterlijk 2025. • zich gecommitteerd heeft om koolstofneutraal te zijn tegen 2030, en streeft ernaar koolstofnegatief te zijn door meer CO₂ uit de atmosfeer te verwijderen dan het uitstoot. • een strategie heeft die gericht is op waterpositiviteit tegen 2030, waarbij meer water wordt teruggegeven aan het milieu dan verbruikt, bijvoorbeeld door hergebruik en regenwateropvang. • als doelstelling heeft zero waste te bereiken, waarbij 100% van de hardware en componenten uit datacenters gerecycled of hergebruikt wordt tegen 2030.
--	--

3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E80	De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de maatregelen uit de "ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties" van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), geldt als basis voor informatiebeveiliging.
E81	De Oplossing ondersteunt authenticatie voor de "native App" of "Web App" (SSO) en vindt bij voorkeur plaats op basis van OpenID Connect/OAUTH 2.0. SAML 2.0 is optioneel indien opdrachtnemer authenticatie niet via OpenID Connect/OAUTH 2.0 kan laten plaatsvinden.
E82	De applicatie voldoet aan de meest actuele OWASP richtlijnen: https://owasp.org/Top10/
E83	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) - verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD is onderdeel van de aanbidding.
E84	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl .
E85	Opdrachtnemer host de data van de Oplossing binnen de EER. Bij grote continuïteitsverstoringen verwachten we dat de opdrachtnemer voldoende maatregelen genomen heeft om de toegang tot de data en functionaliteit te kunnen continueren. Het moet transparant zijn op welke locatie de Zaanse gegevens zich bevinden. De opdrachtnemer omschrijft op welke wijze de continuïteit van de oplossing geborgd wordt.
E86	Data wordt verwerkt conform AVG-richtlijnen, inclusief transparantie in dataverwerking en werkt mee aan een Data Protection Impact assessment (DPIA) waar nodig.
E87	De opdrachtnemer heeft geen kopieën van productiedata, behalve voor continuïteitsdoeleinden ("backup").
E88	De opdrachtgever heeft het right to audit (o.a. door het uitvoeren van pentesten) waaraan de opdrachtnemer zijn volledige medewerking verleent.
E89	Alle data uitwisselactiviteiten, wordt gecontroleerd door een Intrusion Detection System (Inbraakdetectiesysteem, IDS) en Intrusion Prevention System (inbraakpreventiesysteem, IPS).
E90	Bestanden die worden ge-upload worden gecontroleerd op malafide code/Virussen/Trojans/Spam.
E91	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
E92	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee vastgesteld kan worden of geïmporteerde gegevens correct verwerkt zijn en transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
E93	De opdrachtnemer heeft een uitgewerkt protocol om cyberaanvallen te weren of de eventueel geleden schade op een gestructureerde en adequate manier op te lossen.
E94	De opdrachtnemer moet proactief beveiligingsincidenten melden aan de gemeente Zaanstad.
E95	Indien er gebruik wordt gemaakt van op AI gebaseerde technologie, voor bijvoorbeeld data analyse of verwerkingen, mogen de aangeboden gegevens op generlei wijze worden gebruikt om het gebruikte AI model te trainen. Dit geldt niet voor publiek beschikbare gegevens. Bij het toepassen van op gebaseerde AI technologie bij het verwerken van gegevens binnen de oplossing dient de leverancier een transparantie rapport aan te leveren over de wijze waarop de AI technologie de gegevens verwerkt.

E96	De Oplossing beschikt over een leesbaar en 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; de loggingfile bevat timestamps; Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. De loggingfile dient leesbaar te zijn zonder door een logging analysetool gehaald te zijn. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging een minimale bewaarperiode van 5 jaar voor de logging vereist. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
W13	De gemeente Zaanstad hecht veel waarde aan een veilige en robuuste oplossing die voldoet aan moderne standaarden en de privacy van gebruikers beschermt. Het is van belang dat de Opdrachtnemer zijn oplossing zorgvuldig heeft ontworpen en blijft ontwikkelen in lijn met actuele beveiligingseisen. Het bieden van een heldere procedure en preventieve maatregelen is hierbij essentieel. Gedurende de samenwerking zoekt de gemeente een partner die proactief inspeelt op dreigingen, beveiligingsrisico's minimaliseert en compliance garandeert. Door voortdurende innovatie en verbeteringen wordt een veilige omgeving gewaarborgd, wat leidt tot een duurzame samenwerking. De gemeente zoekt in deze samenwerking een partner die proactief inspeelt op dreigingen, beveiligingsrisico's minimaliseert en volledige compliance waarborgt. Door voortdurende innovatie en gerichte verbeteringen wordt een veilige en betrouwbare omgeving gerealiseerd, die de basis vormt voor een duurzame samenwerking. Daarnaast is tijdens landelijke gesprekken tussen grote gemeenten en de VNG zorg uitgesproken over het onderbrengen van data bij niet-Europese aanbieders, zoals Microsoft Azure. Hoewel een verbod hierop niet haalbaar is, wordt de toenemende afhankelijkheid van enkele grote technologiebedrijven als een aanzienlijk risico gezien. Een belangrijke aanvullende wens is daarom dat data beschermd blijft tegen toegang door niet-Europese partijen, inclusief overheden. Dit betekent dat wij willen dat data in rust versleuteld is volgens moderne encryptiestandaarden of door middel van strikte autorisaties zodanig wordt afgeschermd dat toegang tot productiedata - zowel op bestandsniveau als in databases - volledig is uitgesloten of tot een minimum beperkt. - Beschrijf of gebruikers voorafgaand aan of direct na het aanmelden een melding te zien krijgen waarin wordt benadrukt dat uitsluitend geautoriseerd gebruik is toegestaan voor door de organisatie vastgestelde doeleinden. - Geef een beschrijving van de procedure waarmee productiegegevens gegarandeerd vernietigd worden binnen de SaaS-oplossing, inclusief alle relevante stappen. - Beschrijf of er een mogelijkheid is om een maximale sessietijd voor gebruikers in te stellen, waarna sessies automatisch worden beëindigd. - Beschrijf welke maatregelen zijn genomen om de oplossing te beschermen tegen (Distributed) Denial of Service-aanvallen en hoe deze effectief blijven gedurende de contractperiode. - Beschrijf op welke wijze Opdrachtgever de toegang tot Zaanse gegevens heeft beveiligd voor de eigen organisatie. - Beschrijf hoe de applicatie is ontwikkeld in lijn met de richtlijn Grip op SSD. Raadpleeg hiervoor de richtlijn: Grip op SSD Beveiligingseisen. - Hoe waarborgt u dat toegang tot Zaanse gegevens op file- en databaseniveau veilig is, met versleuteling van data in rust volgens moderne standaarden of afscherming via autorisaties? Licht tevens toe hoe rollen, rechten en logging worden ingezet om interne toegang te beperken. Indien deze functionaliteiten nog niet volledig beschikbaar zijn, geef aan of en wanneer deze ontwikkeld worden. - Beschrijf de wijze waarop productiedata niet buiten de productiedata wordt gebruikt, maar het toch goed mogelijk is om realistische testen te doen op test- en acceptatieomgeving.

3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving															
E97	Het moet voor alle koppelingen mogelijk zijn om het verkeer via een ESB of APIgateway van een derde partij te koppelen															
E98	De Oplossing ondersteunt, tenminste de top 3, meest gebruikte authenticatiemiddelen naast DigiD, eIDAS en eHerkenning. van de door de overheid toegelaten inlogmiddelen.															
E99	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.															
E100	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Raadpleeg bijlage 12 voor een volledig overzicht van alle koppelingen in de huidige situatie en de gewenste koppelingen in de nieuwe situatie. 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 (basisadministratie)</td><td>StUF-BG v3.10 via Key2DDS</td><td> • Opvragen persoonsgegevens: Het zaaksysteem haalt actuele gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum) rechtstreeks op uit de GBA/BRP voor gebruik in lopende zaken. • Afnemersindicatie plaatsen: Het zaaksysteem registreert een afnemersindicatie in de GBA/BRP om meldingen te ontvangen bij wijzigingen in specifieke persoonsgegevens. • Verwerken wijzigingen: Bij wijzigingen stuurt de GBA/BRP een melding naar het zaaksysteem, dat deze koppelt aan relevante zaken of processen. </td></tr><tr><td>BRP (basisadministratie)</td><td>StUF-BG v3.10 via Key2DDS</td><td>Zie GBA-V.</td></tr><tr><td>BAG (basisadministratie)</td><td>StUF-BG v3.10 via Key2DDS</td><td> • Opvragen van gegevens: Zaaksystemen kunnen adressen en pandgegevens opvragen uit de LV BAG. • Verwerken van mutaties: Zaaksystemen kunnen meldingen ontvangen bij wijzigingen in de BAG en deze verwerken. • Validatie: Adressen kunnen geverifieerd worden met de LV BAG voor nauwkeurigheid. • Synchronisatie: Periodieke updates van BAG-gegevens kunnen nodig zijn. • Logging en monitoring: Registreren van gegevensuitwisseling voor controle en foutopsporing. </td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit	GBA-V (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	• Opvragen persoonsgegevens: Het zaaksysteem haalt actuele gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum) rechtstreeks op uit de GBA/BRP voor gebruik in lopende zaken. • Afnemersindicatie plaatsen: Het zaaksysteem registreert een afnemersindicatie in de GBA/BRP om meldingen te ontvangen bij wijzigingen in specifieke persoonsgegevens. • Verwerken wijzigingen: Bij wijzigingen stuurt de GBA/BRP een melding naar het zaaksysteem, dat deze koppelt aan relevante zaken of processen.	BRP (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	Zie GBA-V.	BAG (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	• Opvragen van gegevens: Zaaksystemen kunnen adressen en pandgegevens opvragen uit de LV BAG. • Verwerken van mutaties: Zaaksystemen kunnen meldingen ontvangen bij wijzigingen in de BAG en deze verwerken. • Validatie: Adressen kunnen geverifieerd worden met de LV BAG voor nauwkeurigheid. • Synchronisatie: Periodieke updates van BAG-gegevens kunnen nodig zijn. • Logging en monitoring: Registreren van gegevensuitwisseling voor controle en foutopsporing.			
Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit														
GBA-V (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	• Opvragen persoonsgegevens: Het zaaksysteem haalt actuele gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum) rechtstreeks op uit de GBA/BRP voor gebruik in lopende zaken. • Afnemersindicatie plaatsen: Het zaaksysteem registreert een afnemersindicatie in de GBA/BRP om meldingen te ontvangen bij wijzigingen in specifieke persoonsgegevens. • Verwerken wijzigingen: Bij wijzigingen stuurt de GBA/BRP een melding naar het zaaksysteem, dat deze koppelt aan relevante zaken of processen.														
BRP (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	Zie GBA-V.														
BAG (basisadministratie)	StUF-BG v3.10 via Key2DDS	• Opvragen van gegevens: Zaaksystemen kunnen adressen en pandgegevens opvragen uit de LV BAG. • Verwerken van mutaties: Zaaksystemen kunnen meldingen ontvangen bij wijzigingen in de BAG en deze verwerken. • Validatie: Adressen kunnen geverifieerd worden met de LV BAG voor nauwkeurigheid. • Synchronisatie: Periodieke updates van BAG-gegevens kunnen nodig zijn. • Logging en monitoring: Registreren van gegevensuitwisseling voor controle en foutopsporing.														

NieuwHandelsRegister (NHR)	Rechtstreeks via webservicekoppeling Kamer van Koophandel (KvK)	- Opvragen van bedrijfsgegevens door te zoeken op KvK-nummer, bedrijfsnaam of adres en realtime kunnen bijwerken. - Meldingen ontvangen over wijzigingen in de status of gegevens van bedrijven
MijnOverheid (Berichtenbox)	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken	Het zaakstelsel moet berichten kunnen verzenden, maar ook ontvangen, controleren, en terugkoppelen: - Het aanmaken en versturen van berichten naar de burger via MijnOverheid. - Het monitoren van de status van verzonden berichten. - Het beheren van foutmeldingen of retourberichten die aangeven of een bericht succesvol is aangekomen of niet.
DigiD	Logius SaaS koppeling	Authenticatie van de persoon bij het starten van een digitale transactie in een e-formulier.
eHerkenning	eHerkenning API KPN m.b.v. API-sleutel	Authenticatie van een bedrijf bij het starten van een digitale transactie in een e-formulier.
Internetkassa (leverancier nader te bepalen wegens vervanging Worldline)	Internetkassa API m.b.v. API-sleutel	- Betalingsverzoeken genereren en versturen naar de internetkassa. - Redirect of iframe-functionaliteit voor betalingen via de betaalomgeving van de provider. - Betalingsbevestigingen ontvangen en verwerken via webhooks of callbacks. - Betaling verifiëren en zaakstatus bijwerken. - Beveiliging en privacy (SSL/TLS-encryptie en PCI DSS-compliance). - Foutafhandeling en notificaties bij mislukte betalingen. - Monitoring van betalingen en het bijhouden van betaalstatussen. - Configureren van betaalmethoden die de internetkassa ondersteunt.
Active Directory (SSO)	ADFS / Azure AD	Raadpleeg ook de eisen en wensen onder Privacy & Security. - Single Sign-On (SSO) via Active Directory voor eenvoudige en veilige toegang. - Automatische gebruikers- en groepssynchronisatie tussen AD en het zaakstelsel. - Groepen en rollenbeheer vanuit AD voor toegangscontrole.

			• Beveiligingsinstellingen en machtigingen via AD-groepen en -instellingen. • LDAP-ondersteuning voor communicatie met AD. • Toegangsrechtenbeheer via AD-groepen voor het bepalen van gebruikersrechten in het zaaksysteem. • Auditlogboeken van gebruikersactiviteit voor naleving van beveiligings- en compliance-vereisten. • Synchronisatie van gebruikersprofielen vanuit AD naar het zaaksysteem.
	Microsoft365		Ten behoeve van real-time collaborative editing (RTCE)) en conform beantwoording wens 2
	Email	Voorkeur heeft SPF+ DKIM boven Exchange (OAD2): Oplossing verstuurd mail vanuit eigen mailserver uit naam van Zaanstad.	• Authenticatie via Microsoft Exchange met SPF en DKIM. • Verzendadresinstellingen voor SPF- en DKIM-compatibiliteit. • Gebruik van "Send As" of "Send on Behalf" met SPF/DKIM-ondersteuning. • E-mailtemplates met SPF/DKIM-ondersteuning. • TLS-beveiliging voor versleutelde communicatie. • Foutafhandelingsmechanismen voor SPF/DKIM-fouten. • Logging van e-mails met SPF/DKIM-status. • Koppeling met Exchange Address Book voor correcte adressering. • Beheer van bijlagen die geen negatieve invloed hebben op de SPF/DKIM-verificatie.
	SmartDocuments Cloud (DCR)	StUF-DCR v1.1.	• Documenttemplatebeheer en automatische gegevensinvoer vanuit het zaaksysteem. • Documentgeneratie, -opslag en versiebeheer binnen het zaaksysteem. • Workflows en goedkeuringen voor gegenereerde documenten. • E-mailintegratie voor automatische verzending van documenten. • Beveiliging en toegangscontrole voor documenten. • Audit- en logfunctionaliteit voor documentbeheer.

			• Automatisering van documentverwerking en triggeren van vervolgstappen. • Integratie van metadata voor documentclassificatie.
	iBabs (ZaakDMS)	Zaak- en documentservices 1.2	Zaaknummer, documenten en overige metadata uit het zaakstelsel moeten ingeladen worden in het dossier en aan vergaderingen kunnen worden toegevoegd.
	Scanvoorziening Kofax (ZaakDMS)	Zaak- en documentservices 1.2	Inscannen van documenten en onder dossier van een zaak hangen of het starten van nieuwe zaken.
	Datapakhuis	Zie eisen bij managementrapportages voor de specificatie.	Ontsluiting van alle data t.b.v. BI tool en Geo tooling

KBenP

Digitale Overheid

3.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
E101	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.
E102	De leverancier dient zich te committeren aan de ontwikkeling en implementatie van het koppelvlak voor wijzigingssignalering volgens de HaalCentraal-standaard. Dit koppelvlak moet binnen een jaar na de start van het project volledig ontwikkeld en operationeel zijn, zodat de overstap van Key2DD naar HaalCentraal mogelijk wordt gemaakt.
E103	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 .
E104	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.
W14	De gemeente Zaanstad wil toewerken aan een Common Ground informatievoorziening. Dit stelt ons in staat om wendbaar, efficiënt en toekomstbestendig te werken, en tegelijkertijd de dienstverlening aan inwoners en bedrijven continu te verbeteren. Zaanstad streeft ernaar om rond 2030 ambitieniveau 3 van de Common Ground-adoptiecurve te bereiken. Dit betekent dat we volledig overstappen op een flexibele en modulaire informatievoorziening waarin functionaliteit en data strikt gescheiden zijn. Voor Zaanstad is het scheiden van de functionaliteit en data een belangrijk uitgangspunt van Common Ground. Door deze scheiding wordt het eenvoudiger voor ons om modules van verschillende leveranciers te combineren en functionele componenten naar behoefte te vervangen, zonder complexe en kostbare migraties. Dit stimuleert innovatie, omdat we sneller kunnen inspelen op technologische ontwikkelingen, marktvernieuwingen en veranderende wetgeving. Daarnaast zorgt Common Ground ervoor dat onze gegevens centraal en eenduidig worden beheerd, wat niet alleen bijdraagt aan een betere datakwaliteit, maar ook aan een hogere mate van veiligheid en privacy. Door deze centrale gegevensborging wordt de kans op datalekken via verouderde systemen aanzienlijk verkleind. Tot slot bevordert Common Ground een snellere, betrouwbaardere en meer flexibele gegevensuitwisseling, zowel binnen de gemeente als met externe ketenpartners zoals het Rijk en de veiligheidsregio, wat samenwerking en efficiëntie ten goede komt. Zaanstad wil voor het Zaaksysteem op termijn OpenZaak inzetten als opslagplaats voor zaakgerichte informatie. Dit gaat zowel gegevens uit het zaaksysteem als uit andere bronnen (applicaties) omvatten. Daarnaast willen we OpenZaak mogelijk gaan gebruiken om zaken te starten vanuit externe bronnen, zoals bij het inscannen van post of intake- en aanvraagdocumenten. Een voorbeeld hiervan is een integratie met Kofax, waarmee automatisch een zaak in het zaaksysteem wordt aangemaakt. Echter voor de opdracht die nu voorligt, is het essentieel dat het nieuwe zaaksysteem Kofax wordt geïntegreerd in het zaaksysteem. We willen minimaal OpenZaak binnen zes jaar volledig operationeel hebben en mogelijk ook andere 'Common Ground'-componenten of interfacefunctionaliteit, denk aan: OpenFormulieren, OpenArchiefBeheer, OpenInwoner of een Klantcontactmodule zoals KISS. Het zaaksysteem moet flexibel genoeg zijn om deze uitbreidingen te ondersteunen. Zaanstad wil de vrijheid hebben om 'Common Ground'-componenten te installeren in een zelf gekozen omgeving, maar staat ook open voor hosting binnen de omgeving van de opdrachtnemer. We vragen hierbij om transparantie over de mogelijkheden en kosten gedurende de contractperiode. Indien de componenten geplaatst worden binnen de omgeving van de opdrachtnemer dan moeten deze voldoen aan de Haven-standaard. We willen een robuuste 'parkeerplaats' zodat bij een eventuele wisseling van leverancier deze componenten eenvoudig te migreren zijn, zonder verlies van functionaliteit of gegevens. Kortom het Zaaksysteem moet naadloos integreren met andere 'Common Ground'-componenten, zonder dat er drempels of blokkades ontstaan. Tegelijkertijd snappen wij dat er afspraken worden gemaakt over dataopslag volumes en volumelimieten van de API-gateway om de stabiliteit en performance van het zaaksysteem te waarborgen.

	A. Beschrijf uw visie op Common Ground en hoe uw oplossing is ontworpen om deze visie te ondersteunen. Specificeer op welke manier uw oplossing kan meegroeien met de transitie naar een modulaire en flexibele informatievoorziening, waarbij functionaliteit en data strikt gescheiden zijn. Hoe zorgt uw oplossing ervoor dat deze scheiding effectief wordt gerealiseerd, en welke maatregelen heeft u genomen om de toekomstbestendigheid te waarborgen in een dynamisch landschap van veranderende technologieën en standaarden? B. Beschrijf hoe uw oplossing OpenZaak kan integreren, en hoe u in de toekomst andere Common Ground-componenten, zoals OpenFormulieren, een klantcontactmodule (bijvoorbeeld KISS) of een MijnGemeente-portaal kunt integreren. Geef daarbij inzicht in de impact op de kosten gedurende de contractperiode en beschrijf hoe u omgaat met dataopslag volumes en de volumelimieten van de API-gateway. Hoe waarborgt u dat deze limieten de stabiliteit en performance van het Zaaksysteem niet in gevaar brengen, terwijl ze de integraties niet belemmeren? C. Indien uw oplossing de integratie van OpenZaak binnen uw eigen omgeving betreft, beschrijf dan hoe u waarborgt dat bij een eventuele wisseling van leverancier de componenten eenvoudig gemigreerd kunnen worden zonder verlies van functionaliteit of gegevens. Welke maatregelen heeft u genomen om een soepele migratie te garanderen, en hoe voorkomt u dat dit de werking van de oplossing verstoort? D. Indien uw organisatie eerder integraties heeft gerealiseerd met OpenZaak of andere Common Ground-componenten, geef dan concrete voorbeelden van hoe deze integraties tot stand zijn gekomen. Wees specifiek over de gebruikte technologieën en methoden voor de informatieoverdracht. Noem bijvoorbeeld hoe u ervoor zorgt dat zaken vanuit OpenZaak kunnen worden gestart, zoals geïllustreerd in het voorbeeld van de Kofax-integratie met OpenZaak. Leg uit welke technische oplossingen zijn ingezet om de integratie succesvol te realiseren.
--	---

4 Dienstverlening

4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E105	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. 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.
E106	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.
E107	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E108	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E109	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. De SaaS-oplossing gedekt is door een escrow-regeling die in werking treedt bij faillissement of andere redenen voor van bedrijfsbeëindiging.
E110	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 ten behoeve van de Proof of Concept. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.

E111	Voor afronding 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 ten behoeve van de technische implementatie dat voldoet aan de hierna eisen en wensen van de Opdrachtgever uit deze aanbesteding. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
E112	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning technisch geïmplementeerd is en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is. De Opdrachtnemer is gedurende 6 maanden wekelijks aanwezig bij de projectgroep en maandelijks bij de stuurgroep, en geeft wekelijks een terugkoppeling van de gemaakte uren.
E113	Onderdeel van de levering is functionele ondersteuning door een ervaren consultants voor 3 dagen per week gedurende de 1e maand en 2 dagen per week gedurende de 2e, 3e en 4e, maand na de integrale acceptatie. Hierbij dient de consultant minimaal één dag per week op maandag op locatie aanwezig te zijn.
W15	De gemeente Zaanstad streeft naar een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische en functionele implementatie van de Oplossing vormen daarbij belangrijke mijlpalen. De gemeente ziet deze implementatie als een gezamenlijke inspanning tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, waarbij samenwerking, heldere communicatie en effectieve risico- en kwaliteitsbeheersing essentieel zijn. Het Plan van Aanpak (zie E111) dient een helder en gedetailleerd overzicht te bieden van de aanpak voor de effectieve begeleiding en uitvoering van de implementatie van de Oplossing. In het bijzonder vormen integraties vaak de grootste uitdaging tijdens de technische implementatie. Om de risico's op tegenslagen tot een minimum te beperken, verwachten wij van het PvA een specifieke beschrijving van de maatregelen en aanpakken die zullen worden genomen om deze uitdagingen te voorkomen. De gemeente wenst dat het PvA ook minimaal de volgende aspecten goed beschrijft: A. Uitgangspunten en Randvoorwaarden - Beschrijf wederzijdse verwachtingen en voorwaarden voor zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer. - Definieer de uitgangspunten die als basis dienen voor de implementatie, inclusief afspraken over rollen, verantwoordelijkheden, benodigde kennis en samenwerking. B. Projectorganisatie en Structuur - Formuleer hoe de communicatie tussen de verschillende betrokkenen (Opdrachtgever, Opdrachtnemer, onderaannemers, en gemeente) georganiseerd wordt. - Benoem specifieke verantwoordelijke contactpersonen bij zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer, inclusief hun bereikbaarheid en taken. - Specificeer het escalatiepad voor geschillen of problemen binnen het project. C. Aanpak - Beschrijf de gekozen methodologie en aanpak voor de implementatie, inclusief hoe invulling wordt gegeven aan: Fasering: Hoe de verschillende projectfasen worden ingericht en uitgevoerd. Risico- en Kwaliteitsbeheersing: Beschrijf maatregelen om de kwaliteit van de implementatie - en met name die van de integraties - te waarborgen, inclusief het beheersen van risico's en de impact op tijd, budget en scope. Samenwerking: Verduidelijk hoe de samenwerking tussen de gemeente en de leverancier gestructureerd wordt, zowel formeel als informeel, om communicatie en rapportage optimaal te houden. D. Tijd, Planning en Fasering - Stel een gedetailleerde tijdsplanning op met doorlooptijden, mijlpalen en afhankelijkheden. - Beschrijf specifieke fasen met (detail) planningen en doorlooptijden zoals: - Technische implementatie - Configuratie en instellingen - Ontwerpen en bouwen van interfaces - Testen van techniek, functionaliteit en interfaces - De Go Live-fase en nazorg E. Capaciteit en Middelen

	• Geef per activiteit een overzicht van de benodigde middelen, expertise en tijdsinzet van zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer. • Splits deze informatie uit per discipline en geef duidelijkheid over de verwachte inspanning vanuit de gemeente. F. Producten en Deliverables Lever een overzicht van de op te leveren deliverables tijdens de implementatie, inclusief concrete resultaten en eindproducten. Verduidelijk wie welke deliverables oplevert, bijvoorbeeld technische documentatie, gebruikershandleidingen, trainingen, en andere productleveringen van de Opdrachtnemer, en wanneer deze geleverd moeten worden. G. Testplan, Ondersteuning en Nazorg: • Voeg details toe over het proces van het valideren van de testresultaten en het omgaan met afwijkingen of problemen die tijdens testen kunnen optreden. • Beschrijf het testomgevingbeheer, waaronder de voorbereiding van de testomgevingen, data en eventuele tools die worden gebruikt. Evaluatie van testresultaten en oplossen van bugs. • Beschrijf de ondersteuning na de post-go live fase. Zoals technische ondersteuning, bug fixes, en systeemonderhoud gedurende de eerste maanden na de implementatie.
W16	De gemeente Zaanstad vindt het belangrijk om een Opdrachtnemer te vinden die constant in ontwikkeling is en blijft innoveren, zoals het blijven inspelen op het gebied van technologie. De Opdrachtgever laat zich graag verrassen door Inschrijvers en zoekt naar een innovatie op het gebied van dienstverlening, efficiënt werken en het verbeteren van informatiebeheer. Nieuwe wetgeving is ook een belangrijke motivator voor behoefte aan nieuwe functionaliteiten. Denk daarbij aan de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv), de Wet Digitale Overheid (Wdo), de Wet hergebruik Overheidsinformatie (Who), Data act en AI act. Een voorwaarde is dat deze innovaties onderdeel zijn van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd worden. Gedurende de contractduur zoekt de Opdrachtgever een partner die meedenkt en constant ontwikkelt. Op deze manier ontstaat een duurzame samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar wordt gerealiseerd: a. Dienstverlening b. Efficiënt werken c. Informatiebeheer d. Nieuwe wetgeving B. Beschrijf de langetermijnvisie op het Zaaksysteem en geef aan hoe de gemeente Zaanstad hierbij wordt betrokken.

4.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
E114	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E115	De opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van $\geq 99,6\%$ op werktijden van de gemeente Zaanstad (definieren) en een beschikbaarheid van $96,1\%$ buiten werktijden. In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20) uur. De huidige operationele werkuren zijn: maandag t/m donderdag van 7:00 - 23:30 en vrijdag-zaterdag van 7:00 tot 01:00 en zondag van 7:00 tot 23:30 uur. Bij wijzigingen hierin wordt de inschrijver daarvan schriftelijk door opdrachtgever op de hoogte gesteld. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E116	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 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. Bovenstaande performance eis geldt zowel voor eindgebruikers via de interface als voor integraties met andere systemen.																									
E117	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) garandeert dat het dataverlies bij een calamiteit maximaal acht (8) uur is. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat we de informatie tot 30 dagen terug kunnen herstellen, waarbij een restoretijd van max. 24 uur wordt gehanteerd.																									
E118	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.																									
E119	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 onbruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheedersvraag.</td></tr></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 en levert hiervan periodiek een overzicht met gerealiseerde oplostermijn. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig onbruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
Categorie	Omschrijving																									
1	De Oplossing is volledig onbruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																									
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																									
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																									
4	Gebruikers / beheedersvraag.																									
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																								
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																								
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																								
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																								
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																								

	Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een boeteregeling in werking.		
	Categorie	Aantal	Boete
	1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten
	2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten
E120	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. Releases en releasenotes worden tenminste 5 werkdagen van tevoren beschikbaar gesteld in een testomgeving. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.		

KBenP

Digitale Overheid