

Bijlage: Programma van Eisen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. In de bijlage 'Programma van Wensen' vindt u het programma van wensen met daarin de open vragen en gesloten 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 open vragen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend. Tenslotte wordt aan de gesloten wensen (aangeduid met een 'G') beantwoord met een 'Ja' punten toegekend.

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

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 8 jaar met de optie om de overeenkomst 2 maal te verlengen met een periode van 3 jaar.
- De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 2 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.
- De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle aangeboden functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen en functionaliteit zoals beschreven in paragraaf 1.3. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.
- De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst en werkt mee aan het actueel houden hiervan. Een eventueel benoemde aansprakelijkheidsbeperking zal niet van toepassing zijn op deze verwerkersovereenkomst.
- De Opdrachtnemer levert een SLA en Exit plan aan gebaseerd op dit PvE.
- De Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. servicemanagement.

Certificering als uitvoeringseis

De opdrachtnemer dient uiterlijk 5 maanden na definitieve gunning aantoonbaar te beschikken over de volgende certificaten: ISO 27017 en ISO 27018.

De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een ISAE 3000 of ISAE 3402 type II rapportage over het voorgaande kalenderjaar. Het rapport dient opgesteld te zijn door een erkende accountant conform de ISAE 3000/3402 standaard.

Indien Opdrachtnemer hier niet aan voldoet op het moment dat dit vereist is, wordt dit aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming. Het betreft een fatale termijn. In dat geval behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen en de opdracht (conform de wachtkamerconstructie) aan te bieden aan de eerstvolgende inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving.

Bijlagen van het PvE en PvW

Bijlage A - Aantal gebruikers - per organisatie

Bijlage B - Gebruikers koppelingen - per organisatie

Bijlage C - Informatie t.b.v. de datamigratie

Bijlage D - Informatiemodel VTH – Registraties

Bijlage E – Begrippenlijst

Bijlage F - Handreiking Social Return

Inhoud

1	Functionaliteiten	3
1.1	Objecten	3
1.2	Locatiedossier.....	3
1.3	Lozings- en onttrekkingsinfrastructuur	3
1.4	Registerfunctionaliteit.....	4
1.5	Subjecten.....	4
1.6	Geoviewer	4
1.7	Procesondersteuning	5
1.8	Heffingenregistratie	6
1.9	Documentmanagement en archiefbeheer	7
1.10	Leges.....	7
1.11	Toezicht en handhaving	7
1.12	Mobiel toezicht	8
1.13	Ketenportaal.....	8
1.14	Rapportages	8
1.15	Documentcreatie.....	9
1.16	Zoeken en vinden	9
2	Inrichting en beheer	9
3	Techniek	10
3.1	Architectuur en standaarden	10
3.2	Privacy en beveiliging	13
3.3	Integraties	14
3.4	Digitaal Stelsel Omgevingswet	15
4	Dienstverlening	16
4.1	Installatie en oplevering	16
4.2	Service level agreement	17
4.3	Onderhouden documenten en templates.....	19
4.4	Overleggen: mandaat, locatie en taken	20
4.5	Escalatie.....	21
4.6	Dienstverleningsrapportages	22
4.7	Offertes	22
5	Proces eisen.....	23
5.1	Social return	23

1 Functionaliteiten

1.1 Objecten

Nr.	Omschrijving
E1	De Oplossing ondersteunt het door de behandelaar registreren en beheren van diverse soorten objecten. De Oplossing ondersteunt het registreren van kenmerken, activiteiten, zaken, documenten, besluiten en vigerende vergunningen bij objecten.
E2	Een bedrijf, activiteit of zaak kan betrekking hebben op meerdere objecten. De Oplossing toont de hoofdlocatie en kan meerdere adressen of geolocaties koppelen aan objecten, waarbij de informatie is ondergebracht bij de hoofdlocatie. De data van activiteiten die eerder op een adres/locatie gevestigd waren, blijven zichtbaar bij het raadplegen van het object.

1.2 Locatiedossier

Nr.	Omschrijving
E3	Een behandelaar kan een locatiedossier aanmaken en beheren, indien daarvoor geautoriseerd.
E4	Het is voor de behandelaar mogelijk om te zien wat er allemaal speelt op een locatie en welke vergunningen, besluiten en activiteiten van kracht zijn.
E5	Het is mogelijk om kenmerken, zaken, activiteiten, besluiten en documenten te koppelen aan de locatie.
E6	Een activiteit kan betrekking hebben op meerdere locaties. De Oplossing laat de gebruiker eenvoudig zien wat de hoofdlocatie is en kan meerdere adressen en geolocaties koppelen aan een locatiedossier. Activiteiten die op de adressen en geolocaties gelden, zijn binnen de Oplossing ook raadpleegbaar in het locatiedossier.

1.3 Lozings- en onttrekkingsinfrastructuur

Voor de eisen in deze paragraaf geldt, in afwijking van de rest van het programma van eisen, dat de functionaliteit leverbaar moet zijn uiterlijk 2 maanden voor live-gang. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.

Nr.	Omschrijving
E7	De Oplossing ondersteunt het door de behandelaar kunnen registreren van afvalwaterstromen, onttrekkingswaterstromen, lozingspunten, onttrekkingspunten en meetpunten waar monsters worden genomen.
E8	De Oplossing ondersteunt het door de behandelaar kunnen registreren van de geo-locaties en op de GIS-kaart kunnen tonen van afvalwaterstromen, onttrekkingswaterstromen, lozingspunten, onttrekkingspunten en meetpunten waar monsters worden genomen. Ook kunnen ruimtelijke gegevens van in- en uitstroomvoorzieningen door de behandelaar worden vastgelegd in de Oplossing en is het mogelijk om een relatie te leggen met andere activiteiten en zaken op de locatie.
E9	Binnen de Oplossing kan een gebruiker relaties leggen tussen afval- en onttrekkingswaterstromen, lozings-, onttrekkings- en meetpunten. Het is daarnaast ook mogelijk voor de gebruiker om de regulering van de lozingen, bijvoorbeeld lozingseisen vanuit vergunning of algemene regel, vast te leggen. Tevens met een relatie met de (milieubelastende) activiteit.

E10	De Oplossing kan koppelen met een centrale stoffenbank waar Opdrachtgever stoffen registreert en beheert met de bijbehorende parameters, NEN-normen, monstertypes, criteria, etc. Vanuit de stoffenbank kan Opdrachtgever standaardpakketten voor lozings-eisen en te nemen monsters samenstellen en kunnen deze eenvoudig aan een product/meetpunt toegevoegd worden.
-----	--

1.4 Registerfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
E11	Opdrachtnemer implementeert binnen 2 jaar na definitieve publicatie van de 1.0 versie een registerfunctionaliteit in de Oplossing, volgens het informatiemodel uit Bijlage D - Informatiemodel VTH – Registraties aan de Opdrachtgever.
E12	<p>De Oplossing legt binnen 2 jaar na definitieve publicatie van de 1.0 versie resultaten van afgeronde zaken ook als losse informatie vast in de Oplossing. Het gaat hierbij om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergunning: toestemmingen met overwegingen en specifieke voorschriften • Toezicht: bevindingen en overtredingen • Handhaving: handhavingsmaatregelen en handhavingsbesluiten. <p>Deze gegevens zijn geschikt voor uitwisseling met andere afdelingen binnen de eigen organisatie en andere organisaties in het VTH –domein.</p>

1.5 Subjecten

Nr.	Omschrijving
E13	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om bij natuurlijke en niet-natuurlijke personen, rollen en contactgegevens vast te leggen en te wijzigen. Daarbij kan de behandelaar aangeven of de contactpersoon een interne of externe rol heeft bij het subject of optreedt als een belanghebbende.
E14	Binnen de Oplossing kan een behandelaar één of meerdere subjecten aan objecten en zaken relateren, bijvoorbeeld bij een gemachtigde die optreedt namens een aanvrager.

1.6 Geoviewer

Nr.	Omschrijving
E15	De Oplossing maakt gebruik van een geïntegreerde geoviewer. Het benaderen van de geoviewer van de Oplossing kan door de gebruiker zonder hiervoor separate software op te starten.
E16	Een gebruiker kan vanuit de zaak locatie en object specifieke gegevens vastleggen, die de Oplossing kan representeren op de interne kaart. De Oplossing kan tevens geografische vastleggingen overnemen in een zaak vanuit een aanvraag uit het Omgevingsloket.
E17	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor de gebruiker om per object/locatie geo-informatie in de vorm van x- en y-coördinaten, lijnen en polygonen vast te leggen en in de geoviewer te tekenen. Zoals het vastleggen van de locatie van adressen of activiteiten.
E18	Vanuit de zaak kan de gebruiker direct naar de juiste locatie in de geoviewer van de Oplossing navigeren, zonder dat de gebruiker hiervoor extra handelingen zoals het overnemen van gegevens van de activiteit hoeft uit te voeren.
E19	Vanuit het prikken op de kaart is het mogelijk voor een gebruiker om een zaak aan te maken. Bij de registratie neemt de Oplossing automatisch de geolocatie over in de zaak.

E20	De Oplossing kan via de geïntegreerde geoviewer externe kaartlagen tonen via Web Map Services (WMS) en/of Web Feature Service (WFS), zodat de gebruiker een combinatie van informatielagen kan maken. Hierbij is de transparantie van de kaartlagen instelbaar. De gebruiker kan dit stapsgewijs instellen met fade in en fade out.
E21	De Oplossing heeft de mogelijkheid om WMS- en/of WFS-kaartlagen aan te bieden aan andere systemen.

1.7 Procesondersteuning

Nr.	Omschrijving
E22	De Oplossing wordt geleverd als applicatie die leidend is bij de uitvoering van de processen Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). De Oplossing ondersteunt het zaakgericht werken van zaken in het VTH-domein bij de uitvoering van de processen Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving.
E23	Activiteiten waarop VTH-processen betrekking hebben, worden aangevraagd ter beoordeling door subjecten (personen, bedrijven, instellingen etc.), hebben altijd een relatie op een locatie/omgeving (percelen, adressen, coördinaten, etc.), en zijn te koppelen aan een object. De Oplossing ondersteunt het vastleggen en onderhouden van deze relaties. Voor een object/locatie is inzichtelijk welke activiteiten van toepassing zijn. Alle processen (zaken) die Opdrachtgever binnen de applicatie uitvoert, zijn te relateren aan objecten, subjecten en locaties.
E24	De Oplossing ondersteunt de Opdrachtgever in de uitvoering van de wettelijke taken. Denkende aan Omgevingswet, Wegenverkeerswet, Scheepvaartverkeerswet, e.d. en alle daaruit vloeiende regelgeving.
E25	De Oplossing beschikt over een component procesondersteuning waarmee de Opdrachtgever VTH-werkprocessen kan uitvoeren. Deze component zorgt voor de aansturing en bewaking van de werkprocessen.
E26	De Opdrachtgever maakt gebruik van en interpreteert de ImZTC, Zaaktypecatalogus Omgevingswet en baseert zich op de RGBZ. De Opdrachtnemer levert in de Oplossing een standaard procesinrichting (content) waarin zaaksgewijze behandeling van de zaken conform deze standaarden ondersteund wordt, rekening houdend met wettelijke termijnen conform de Algemene Wet Bestuursrecht en termijnen uit de betreffende wetgeving zelf. Naast wettelijke termijnen kan Opdrachtgever eigen, interne servicetermijnen gebruiken (ook op delen van het proces).
E27	De Oplossing biedt functionaliteit voor het behandelen van zaken, waaronder de mogelijkheid om: <ul style="list-style-type: none"> • Een zaak over te zetten naar een ander zaaktype, waarbij de Oplossing ingevulde gegevens overneemt. De rechten om dit te mogen uitvoeren moet per gebruiker configureerbaar zijn; • De mogelijkheid om start- en gereedmelddatum van de activiteit te registreren; • Te werken met checklists voor ondersteuning van het behandelen van een zaak; • Termijnen te kunnen vastleggen per zaaktype en product, en deze te bewaken binnen de werkvoorraad; • Het uitzetten van een intern advies richting een collega binnen en buiten de Oplossing. • Te werken met taken, deelzaken en gerelateerde zaken voor verschillende activiteiten. • Processtappen, acties, registreren van velden verplicht te stellen of over te slaan. • Notities toe te voegen in de zaak. • Bij het aanmaken van een zaak kan de Oplossing informatie overnemen vanuit een locatie, object of zaak (dupliceren/kopiëren).
E28	Indien een standaard-zaaktype door bijvoorbeeld een wetwijziging verandert, moet de Opdrachtgever lopende zaken nog met het voorgaande zaaktype, dat gebaseerd is op de oude wetgeving, af kunnen handelen.

E29	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, past de Oplossing de relevante termijnen aan. Daarnaast zijn de termijnen, mits geautoriseerd, nog handmatig aan te passen.
E30	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid om de werkvoorraad van medewerkers te beheren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Het is voor de geautoriseerde werkverdelers mogelijk de werkvoorraad in de Oplossing te verdelen naar individuele gebruikers of naar een gebruikersgroep. ● De Oplossing biedt geautoriseerde medewerkers de mogelijkheid om de afhandeling van een zaak over te dragen aan een andere medewerker of naar een gebruikersgroep. ● De Oplossing kan een overzicht geven van de openstaande taken en zaken (werkvoorraad) van individuele medewerkers en van teams van medewerkers op basis van een gebruikersgroep. ● De Oplossing kan de doorlooptijd van processen bewaken. Bij naderende en daadwerkelijke overschrijding van een (wettelijke) fatale termijn geeft het systeem een signalering aan de medewerker. Deze is door de medewerker, mits geautoriseerd, te configureren. ● Gebruikers kunnen in het scherm van de werkvoorraad tenminste zien: <ul style="list-style-type: none"> - in welke fase (procedurestap) van het werkproces een zaak zit. - welke activiteit van toepassing is. - de locatie van de zaak. - start datum van de zaak. ○ het zaaknummer. ○ Het zaaktype. ○ Resterende termijn voor behandeling van de zaak. ○ De omschrijving ○ Samenhang en eventuele samenloop met andere zaken,

1.8 Heffingenregistratie

Nr.	Omschrijving
E31	De Oplossing biedt de functionaliteit waarbinnen de Opdrachtgever adviezen in het kader van heffingen kan vastleggen. De hierbij vastgelegde informatie dient in de Oplossing te worden beveiligd/afgeschermd op grond van artikel 67 AwR. Het registreren van deze gegevens is mogelijk onder ten minste de volgende drie zaaktypen: Vergunningaanvraag, Advies Verstrekken, en Toezicht Uitvoeren.
E32	Binnen de functionaliteit van heffingsadvies moet het binnen de Oplossing ten minste mogelijk zijn om het betreffende heffingsjaar, de soort heffing (zuiveringsheffing/verontreinigingsheffing), het soort advies (verzoek vanuit Belastingdienst, naar aanleiding van bezwaar, definitieve aanslag, (nader) voorlopige aanslag, navordering, vermindering, geen aanslag) vast te leggen, alsmede de totale vuillast, de totale afgevoerde hoeveelheid afvalwater en of de aanslag ambtshalve (AH) is vastgesteld.
E33	De Oplossing biedt de functionaliteit om binnen het heffingsadvies een algemene omschrijving te geven over het advies.

1.9 Documentmanagement en archiefbeheer

Nr.	Omschrijving
E34	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de binnen de Oplossing ontvangen, gecreëerde documenten middels ZS-DMS en de ZGW API's op te slaan in een extern DMS. Er is real-time synchronisatie tussen de Oplossing en het DMS.
E35	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).
E36	De Oplossing bezit functionaliteit om gegevens te vernietigen die niet via een koppeling naar het externe DMS gaan. De Oplossing biedt een transparante en eenvoudige workflow die bewaartermijnen kan bewaken, en waar (periodieke) vernietiging van zaaknummers, locatiedossiers en objecten (inclusief metadata) in bulk kan plaatsvinden.
E37	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten en/of e-mails van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
E38	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het toevoegen van bestanden aan de zaak (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).

1.10 Leges

Nr.	Omschrijving
E39	<p>De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Leges te berekenen; ● Leges in delen op te leggen tijdens de behandeling van een zaak. ● Meerdere legesverordeningen per jaar (of gedeelte van een jaar) te gebruiken; ● Leges vanuit een aanvraag uit het DSO over te nemen; ● Verschillende grondslagen toe te passen voor de berekening van leges, waarbij de Unie van Waterschappen model-legesverordening (of een opvolger daarvan) uitgangspunt is; ● Een gecorrigeerde legessom als grondslag te gebruiken; ● Eerder opgelegde leges in mindering te brengen; ● In de teruggaaf van leges te voorzien (negatieve bedragen); ● Leges herleidbaar te corrigeren en in te trekken; ● Kortings- of toeslagregelingen toe te passen; ● Een export t.b.v. een financieel pakket aan te leveren en een geautomatiseerde koppeling te bieden met een financieel pakket. Dit is organisatie afhankelijk en toegelicht in Bijlage B - Gebruikers koppelingen - per organisatie.

1.11 Toezicht en handhaving

Nr.	Omschrijving
E40	<p>De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om toezicht te plannen, n.a.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Een afgegeven vergunning. ● Eerdere controle. ● Een melding. ● Specifieke thema's. ● Opgegeven parameters vanuit de toezichtstrategie. Deze parameters kunnen door elke organisatie specifiek worden gemaakt en kunnen voortkomen uit kenmerken van objecten en (eigen)zaakproduct kenmerken. ● Een handhavingprocedure.
E41	De Oplossing is in staat overtredingen te registreren conform de handavingsstrategie van de Landelijke Handavingsstrategie Omgevingsrecht.

1.12 Mobiel toezicht

Nr.	Omschrijving
E42	<p>De Oplossing biedt functionaliteit voor het op locatie uitvoeren van controles op basis van het zaakdossier. Deze biedt in ieder geval functionaliteit voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van een controle, het registreren van waarnemingen en het afhandelen van de controle (van de zaak). • Het uitvoeren van controles op mobile devices (tablets, platform onafhankelijk) op locaties. • Het opzoeken en wijzigen van subjectgegevens. • De uitvoering van controles op basis van standaard in de Oplossing aanwezige controlelijsten. Er is hiervoor een standaard vulling beschikbaar op basis van wet- en regelgeving. Deze controlelijsten kan de Opdrachtgever aanpassen en locatie/bedrijf specifiek maken. • Het raadplegen van het dossier. • Het invoeren van eigen constatering (klacht/melding) en daarna een zaak aanmaken. • Het inzien en muteren van een locatiedossier en gekoppelde zaken. • Het raadplegen en opvoeren van bevindingen op een interne GIS-viewer. Bijvoorbeeld het starten van een zaak.

1.13 Ketenportaal

Nr.	Omschrijving
E43	De Oplossing heeft de mogelijkheid om vanuit een zaak en separaat een samenwerking te starten, stoppen, wijzigen, afsluiten en verwijderen in de samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
E44	De Oplossing kan een inkomend samenwerkingsverzoek ontvangen en vanuit dit verzoek een zaak aanmaken in de Oplossing. De oplossing kan gegevens en documenten uit het samenwerkingsverzoek overnemen in de zaak.
E45	De Oplossing kan actieverzoeken uitzetten en ontvangen via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
E46	De Oplossing kan documenten opslaan en opvragen vanuit de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
E47	De Oplossing biedt functionaliteit om gegevens over objecten/locaties en daaraan gerelateerde zaken en daarin opgenomen documenten separaat te selecteren en veilig te delen met derden die niet aangesloten zijn op de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO. Daaronder verstaan wij: derden in de brede zin zoals andere overheidsinstellingen, interne en externe adviseurs en andere betrokken partijen, personen en belangenorganisaties.

1.14 Rapportages

Nr.	Omschrijving
E48	Gebruikers kunnen zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan. De rapportages kunnen door de Opdrachtgever worden hergebruikt en blijven beschikbaar voor gebruikers.
E49	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle beschikbare data te exporteren in een formaat waarin zij voor gangbare BI-tools te importeren zijn door de Opdrachtgever. Hiernaast is de data rechtstreeks (of via een view of datapackage) te benaderen in deze tools.
E50	Wijzigingen in het datamodel, codetabellen of anderszins hebben geen effect op (de betekenis van) historische data.

1.15 Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E51	De Oplossing beschikt over een interne documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen per organisatie te creëren, zoals standaardbrieven en modelvergunningen. Sjablonen kunnen functioneel beheerders van de Opdrachtgever zonder tussenkomst van de leverancier zelf configureren.
E52	De interne documentgenerator is in staat om alle in de Oplossing gebruikte kenmerken (tags) toe te passen in een sjabloon.
E53	De interne documentgenerator is in staat om standaard (huisstijl gebonden) tekstblokken in meerdere sjablonen te gebruiken zodat centraal beheer per organisatie van standaard tekstblokken mogelijk is.
E54	De Oplossing is in staat om zogenaamde bulkacties uit te voeren, zoals het genereren van dezelfde brieven aan meerdere subjecten.

1.16 Zoeken en vinden

Nr.	Omschrijving
E55	De Oplossing kent een centrale zoekingang die integraal door de Oplossing kan zoeken.
E56	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten, subjecten en objecten die gekoppeld zijn aan een zaak.
E57	De Oplossing ondersteunt het zoeken op een locatiedossier, activiteiten en kenmerken.
E58	De Oplossing ondersteunt het filteren van zoekresultaten, waarbij de gebruiker meerdere filters kan toepassen (stapelfilters). Ook kan de gebruiker dit opslaan. Binnen deze gefilterde zoekresultaten kan de gebruiker vervolgens tenminste sorteren op chronologie en zaaktype.
E59	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een totaalbeeld te kunnen verkrijgen van een object en locatie. Het totaalbeeld geeft tenminste inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • De besluiten die zijn genomen binnen de organisatie en afspraken die voortkomen uit besluiten. • Relevante documenten (geplande en uitgevoerde controles, volledigheidsbrieven, meldingen etc.). • Historie van het bedrijf of de locatie.

2 Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E60	Naast standaard velden kunnen functioneel beheerders in de Oplossing ten behoeve van de objectregistratie velden flexibel definiëren, waarmee de Opdrachtnemer extra gegevens voor objecten en activiteiten kan vastleggen en ontsluiten. Hierbij is het mogelijk om deze velden verplicht te maken door de functioneel beheerder. Dit is mogelijk op basis van zero-coding.
E61	Binnen de Oplossing is het mogelijk voor de functioneel beheerder om informatieobjecten (zaken, bestanden) te voorzien van metadata op basis van de actuele versie van Metagegevens Duurzame Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO).
E62	Binnen de Oplossing kan het gehele functioneel beheer plaatsvinden. Dit bevat onder andere nieuwe zaaktypen, (sub)producten met bijbehorende procedure en afhankelijke onderdelen, objecttypen, rollen en autorisaties. De functioneel beheerder kan deze zelfstandig en zonder tussenkomst van Opdrachtnemer op basis van zero-coding inrichten.

E63	Binnen de Oplossing kan de functioneel beheerder bij elk zaaktype configureren welke zaaktypen daarbij (automatisch of handmatig) als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Hierbij kunnen binnen de Oplossing de zaken automatisch aan elkaar worden gerelateerd. Deze configuratie is in te stellen door functioneel beheer en mogelijk op basis van zero-coding.
E64	In de Oplossing is het mogelijk om op basis van zero-coding de zaaktypen vanuit de IMZTC of Zaaktypecatalogus Omgevingswet aan te passen en aan te vullen met andere zaaktypen en/of producttypen.
E65	Naast de IMZTC en Zaaktypecatalogus Omgevingswet maken de organisaties gebruik van een onderliggend PDC. De Oplossing ondersteunt dit PDC. Hierbij bestaat de mogelijkheid voor de organisaties van Opdrachtgever om, per product in de PDC, eigen producten te kunnen specificeren door middel van een subproduct.
E66	In de ZTC kan de functioneel beheerder per fase een andere behandelaar configureren waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd binnen de Oplossing. De Oplossing kan behandelaar/groep behandelaren automatisch bepalen op basis van een kenmerk.
E67	In de Oplossing is het mogelijk voor de functioneel beheerder om bij elke status van een zaaktype te definiëren aan welke voorwaarden moet zijn voldaan voordat de betreffende statusovergang gezet kan worden, op basis van zero coding, op de volgende wijze: <ul style="list-style-type: none"> • Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • Welke checklistitems doorlopen moeten zijn; • Welke velden verplicht ingevuld moeten zijn en welke niet.
E68	De Oplossing beschikt over functionaliteit om potentiële dubbele informatieobjecten (zoals personen, bedrijven) te signaleren en zonder tussenkomst van de leverancier te kunnen ontdebelen.
E69	De Oplossing beschikt over functionaliteit waarmee de organisaties configuratie (zaaktypen, producten, objecttypen) kunnen delen (exporteren en importeren) met andere organisaties die de Oplossing gebruiken. Dit dient mogelijk te zijn op basis van zero coding.

3 Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E70	De Opdrachtnemer levert de Oplossing met een functioneel gescheiden omgeving voor elke deelnemer van Saw@. Het is mogelijk voor Opdrachtgever om specifieke koppelingen (bijvoorbeeld het eDepot, DSO, etc.) te maken per deelnemer van Saw@. Alle externe communicatie (bijvoorbeeld mails of brieven) vanuit de Oplossing wordt enkel vanuit één organisatie gecommuniceerd.
E71	De Oplossing is schaalbaar in aantal gebruikers, aantal koppelingen en eventueel aantal deelnemende organisaties.
E72	De Oplossing wordt door Opdrachtnemer geleverd als Software as a Service (SaaS) voor iedere deelnemer. Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door de Opdrachtnemer en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> • de levering van softwareplatform aan Opdrachtgever; inclusief de benodigde licenties; onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases inclusief testrapportages, patches);

	<ul style="list-style-type: none"> ● het onderhoud van het softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; ● Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een snelle "eindgebruiker respons tijd" voor een prettige gebruikerservaring.</p>
E73	<p>Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat het de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkelt zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling verstaat de Opdrachtgever naast additief, correctief en preventief, ook dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer, om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving van zowel Nederland, als de Europese Unie. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt.</p>
E74	<p>De Oplossing dient benaderbaar te zijn door Opdrachtgever met https (via standaard poort) via een "fully qualified domain name".</p>
E75	<p>De Oplossing hanteert ten minste de (actuele) versies van de volgende functionele standaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02 ● Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0 ● Informatiemodel Zaaktype Catalogus (ImZTC) ● Berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 en StUF-BG 3.10 ● Referentie Informatiemodel Handhaving (RiHa) ● Standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 ● Zaakgericht werken (ZGW) API's ● Berichtenstandaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet zoals DSO LV, STAM, REST API's en stelselcatalogus.
E76	<p>De Oplossing hanteert ten minste de (actuele) versies van de volgende technische standaarden:</p> <p>Technische standaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Internet Protocol v4 en Internet Protocol v6 ● The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2/1.3 <ul style="list-style-type: none"> - Veilige keuze algoritme - Veilige certificaten ● DNS <ul style="list-style-type: none"> - DNSSEC - CAA - DKIM - SPF - DMARC ● HTTPS <ul style="list-style-type: none"> - Veilige headers (HSTS, Cache-Control, X-Content-Type-Options, X-XSS-Protection, X-Frame-Options). - Redirect vanaf http ● Mail <ul style="list-style-type: none"> - smtp - starttls - dkim, spf, dmarc

E77	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing maximaal één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit WILMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden verwerkt de Opdrachtnemer binnen 6 maanden nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of WILMA online. Daarnaast ondersteunt de Oplossing de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden.
E78	De Opdrachtnemer stelt minimaal een acceptatie- en een productieomgeving beschikbaar. De Opdrachtgever kan zaaktypeconfiguratie zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer van de ene naar de andere omgeving overbrengen.
E79	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee enterprise versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers zonder gebruik te maken van lokaal geïnstalleerde software (zoals Flash, Silverlight, ActiveX). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering om het bewerken van documenten te vereenvoudigen.
E80	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid en bewerkbaarheid van tekst, met behoud van in ieder geval de Toezicht- en Handhavingsfunctionaliteit.
E81	De oplossing ondersteunt SSO, waarbij de gebruikers van de deelnemende waterschappen gedefinieerd zijn in een aparte Entra ID per Waterschap, ook het Waterschapshuis heeft een Entra ID waarbij de waterschappen ook als External Users bekend zijn. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP-adres van de organisatie dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E82	De applicatie ondersteunt moderne authenticatieprotocollen die door het IAM-systeem gebruikt wordt, zoals OpenID Connect, OAuth en SAML (Security Assertion Markup Language).
E83	Voor het beheer van gebruikersidentiteiten wordt het IAM-systeem binnen Rijkswaterstaat SCIM (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/scim) gebruikt. De applicatie dient provisioning en de-provisioning te ondersteunen.
E84	Gevoelige gegevens, zowel opgeslagen als verzonden, moeten versleuteld zijn om te voldoen aan de beveiligingsstandaarden van het IAM-systeem.
E85	Wanneer een te koppelen applicatie via API's met het IAM-systeem communiceert, moet deze beveiligd zijn tegen ongeautoriseerde toegang en aanvallen, zoals SQL-injectie, Cross-Site Scripting (XSS) en Cross-Site Request Forgery (CSRF).
E86	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur is de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend is dit voor minimaal 95,0% (inclusief gepland onderhoud) per maand gegarandeerd. Opdrachtgever gaat uit van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtnemer van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E87	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing een acceptabele performance voor het aantal concurrent gebruikers heeft zoals opgenomen in Bijlage A - Aantal gebruikers - per organisatie. Dit houdt in dat de Oplossing de resultaten van tenminste de volgende handelingen binnen 3 seconden weergeeft: <ol style="list-style-type: none"> 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het tonen van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het toevoegen van een document (maximale grootte 8MB). 5. Het afronden van een zaak. 6. Het tonen van een zaak in zoekresultaten.

	<p>7. Het tonen van een adres, subject of object in zoekresultaten.</p> <p>8. Het tonen van de werkvoorraad.</p> <p>9. Een locatie toevoegen.</p> <p>10. Een locatie muteren.</p> <p>11. Een locatiedossier maken.</p> <p>12. Een locatiedossier raadplegen.</p> <p>13. Het aanpassen van een objectregistratie.</p> <p>De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor prestatieproblemen of vertragingen veroorzaakt door de internetverbinding van de Opdrachtgever, inclusief beperkingen door Internet Service Providers (ISP's) (van de Opdrachtgever) en lokale netwerkconfiguraties. Deze factoren vallen buiten de invloed van de Opdrachtnemer.</p>
E88	<p>De Opdrachtnemer garandeert adequate 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 door Opdrachtnemer en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.</p>

3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E89	<p>De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Ook conformeert de Opdrachtnemer geveer zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en volgt altijd de richtlijnen, adviezen en instructies van de NCSC op.</p>
E90	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p> <p>Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.</p>
E91	<p>De Opdrachtnemer houdt de audit trail bij buiten de Oplossing en bewaakt deze door een onafhankelijke SOC (Security Operations Center).</p>
E92	<p>NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0 is binnen de Oplossing toegepast om toegang te krijgen tot gegevens via een REST API waarvoor ze recht van toegang hebben.</p>
E93	<p>De opslag en verwerking van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte. Dit geldt voor zowel Opdrachtnemer als zijn keten van sub-verwerkers.</p>
E94	<p>De Oplossing beschikt, ten behoeve van Wet Politie Gegevens en het Besluit Politie Gegevens, over functionaliteit waarmee Opdrachtgever duidelijk onderscheid tussen de verschillende grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens kan aanbrengen.</p>

E95	<p>Opdrachtnemer zal de toegang en de autorisaties die zijn verleend ten behoeve van de uitvoering van de dienst(en) enkel voor dat doeleinde gebruiken en niet voor enig ander doeleinde. Toegang wordt binnen de Oplossing beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.</p> <p>De Opdrachtnemer heeft van eenieder, die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt (en werkzaam is namens de Opdrachtnemer), een actuele VOG, een actuele verklaring terzake het naleven en de kennisname van de regels omtrent privacy en het bewijs van op de hoogte zijn van de disciplinaire procedure; hiervan bestaat een overzicht.</p>
E96	De verwerkingsverantwoordelijke(n) en de verwerker(s) hebben hun gegevens over de gegevensverwerkingen in een register vastgelegd, daarbij biedt het register een actueel en samenhangend beeld van de gegevensverwerkingen, processen en technische systemen die betrokken zijn bij het verzamelen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens en dat voldoet aan de vereisten van de AVG.
E97	Vooraf aan het ontwerp van een gegevensverwerking en bij een verandering maakt de Opdrachtnemer een inschatting van de privacy-risico's en bepaalt deze welke passende maatregelen nodig zijn; hiervoor zijn de verantwoordelijkheden duidelijk en is een proces ingeregeld voor het kunnen aantonen van het passend zijn van deze maatregelen.
E98	De Opdrachtnemer meldt datalekken/incidenten onverwijld, maar binnen maximaal 24 uur na ontdekken aan Opdrachtgever, dat er een datalek/incident heeft plaatsgevonden waarbij (persoons)gegevens van Opdrachtgever betrokken zijn.
E99	Het verlenen van toegang voor medewerkers van de Opdrachtnemer tot persoonsgegevens van de Opdrachtgever wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
E100	Opdrachtnemer neemt aantoonbaar technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens.
E101	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de werkzaamheden niet meer persoonsgegevens of andere gevoelige gegevens worden ingezien of anderszins verwerkt dan werkelijk noodzakelijk voor het correct uitvoeren van de opdracht.
E102	<p>Opdrachtnemer kan een actuele DPIA overleggen waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal wordt beschreven welke risico's en kwetsbaarheden voor de vrijheden en rechten van betrokkenen bij de verwerking verwacht worden/ontstaan. • Welke maatregelen kunnen worden genomen om bovengenoemde risico's en kwetsbaarheden te mitigeren. • De DPIA dient minimaal 1 keer per jaar te worden herbeoordeeld. <p>De DPIA dient minimaal 1 keer per 3 jaar te worden herhaald.</p>
E103	Opdrachtnemer kan aantonen de maatregelen benoemd in de DPIA te hebben geïmplementeerd.
E104	Opdrachtnemer zal kosteloos meewerken aan de uit te voeren DPIA door Opdrachtgever dan wel de deelnemers van SaW@.
E105	De opdrachtnemer zorgt dat er een pentest en een vulnerabilityscan wordt uitgevoerd op de Oplossing. Deze worden minimaal 1x per 3 jaar herhaald.

3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving
E106	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren en onderhouden van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen.

E107	<p>De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden (inclusief regie en afstemmingsmomenten met de te koppelen leveranciers) die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om beveiligde gegevensuitwisseling te laten functioneren.</p> <p>De Opdrachtnemer kan op verzoek aantonen dat de koppelingen succesvol zijn getest. Licenties die nodig zijn om koppelingen te realiseren (technische gebruikersprofielen) zijn in de prijs opgenomen.</p> <p>Deze koppelingen levert de Opdrachtnemer op inclusief documentatie op basis van de relevante standaard. Alle organisaties moeten gegevens geautomatiseerd uit kunnen wisselen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omgevingswet (DSO) • DROP • Locatiegegevens (Zoek in BAG) • Kadaster (BRK zoeken) • KvK (Zoek in KvK) • Handelsregister (NHR zoeken) <p>Daarnaast dient het mogelijk te zijn voor de Oplossing om, specifiek per organisatie, gegevens uit te wisselen waarbij steeds de applicatie genoemd is alsmede de gegevens die minimaal kan worden uitgewisseld en op welke wijze. Dit overzicht met de koppelingen per organisatie is opgenomen in Bijlage B - Gebruikers koppelingen - per organisatie en onderdeel van deze eis. De wijze waarop gegevensuitwisseling dient plaats te vinden is aangegeven in deze Bijlage.</p>
------	---

3.4 Digitaal Stelsel Omgevingswet

E108	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een vergunningaanvraag, melding, informatieplicht, en verzoek 'verken-uw-idee' te ontvangen via STAM uit het Digitaal stelsel Omgevingswet (DSO-LV) en toe te voegen aan de aangemaakte zaak.
E109	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een verzoek inclusief bijlagen te kunnen ophalen uit het DSO.
E110	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een triggerbericht vanuit het DSO-LV te ontvangen.
E111	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een kopie-triggerbericht te ontvangen uit het DSO-LV.
E112	De Oplossing kan meerdere activiteiten van het hetzelfde type in een verzoek opnemen. Deze verschillende activiteiten kan de Opdrachtgever binnen de Oplossing onderscheiden en verwerken.
E113	De Oplossing kan het verzoek via het DSO-LV doorsturen naar en ontvangen van een ander bevoegd gezag.
E114	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een verzoek uit de werkmap van het DSO-LV te verwijderen.
E115	De Oplossing heeft de mogelijkheid om gerelateerde verzoeken die bij DSO zijn ingediend in te zien.
E116	De functioneel beheerder kan XML-berichten uit het DSO opnieuw aanbieden aan de Oplossing als deze bijvoorbeeld niet goed zijn ingelezen.
E117	De Oplossing beschikt over functionaliteit om een besluit te kunnen publiceren op zo'n manier dat deze voldoet aan de Wet Elektronische Publicaties (WEP, digitale ter inzage legging), de Wet Digitale Overheid (websites en mobiele applicaties toegankelijk maken door toepassing van de Europese norm EN 301 549) en de Wet Open Overheid (WOO, actieve openbaarmaking) via de daarvoor beschikbare officiële publicatiemechanismen.

4 Dienstverlening

4.1 Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E118	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie en conversie van actieve zaken, locatiedossiers, objecten, metadata van documenten en de daaronder liggende informatie van de huidige VTH-applicatie naar de Oplossing. Actief betekent dat wat nog niet gemarkeerd is als inactief of verwijderd. Hieronder vallen dus zowel open als gesloten zaken. In Bijlage C - Informatie t.b.v. de datamigratie is het datamodel (structuur en aantallen) van de huidige Oplossing beschreven per organisatie.
E119	De Oplossing wordt geleverd en gebruikt in de Nederlandse taal.
E120	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en functioneel beheerders op. Hierbij worden zij door Opdrachtnemer voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten, beheer- en gebruikershandleidingen) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Na elke release werkt de Opdrachtnemer de documentatie bij, inclusief verwijzing naar de release notes. De Opdrachtgever maakt trainingen op maat voor de doelgroepen. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E121	De Opdrachtnemer beschikt over een actuele e-learning voor eindgebruikers.
E122	Opdrachtnemer stelt een Escrow for SaaS regeling ter beschikking. Deze Escrow for SaaS regeling dient voor situaties waarin de Opdrachtnemer de (onderhouds-)afspraken, om wat voor reden dan ook, niet meer kan nakomen, bijvoorbeeld bij faillissement. De regeling voldoet tenminste aan de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> • Dagelijks wordt een backup gemaakt naar een depot welke direct toegankelijk is voor Opdrachtgever; • De volledige code en documentatie van de software-onderdelen komt ter beschikking van Opdrachtgever ten behoeve van het re-deployen in een andere omgeving; Jaarlijks vindt een technische verificatie plaats welke is gericht op onder meer het technisch voortzetten van de applicatie- en hostingomgeving en het re-deployen van de applicatie in een andere omgeving.
E123	Ten behoeve van de migratie voert de Opdrachtnemer binnen 4 maanden na start contract een proefmigratie uit. Voor aanvang van de proefmigratie levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Organisaties, een specifiek en op maat gemaakt Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de mapping van metagegevens van zaken, documenten, locatiedossiers en objecten. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
E124	De Opdrachtgever onderwerpt de Oplossing aan een verificatie na de mededeling van gunningsbeslissing. Tijdens deze verificatie wordt de oplossing in een testomgeving voor de Opdrachtgever beschikbaar gesteld door de beoogd opdrachtnemer. Deze omgeving is vanuit de omgeving van de opdrachtgever benaderbaar. Tijdens de verificatie toont de inschrijver het beoordelingsteam dat de Oplossing voldoet aan de in het PvE gestelde eisen en de beantwoording op de open vragen, beantwoordt deze de vragen en ondersteunt deze wanneer het team zelf de Oplossing toetst. De validatie duurt maximaal 2 dagen en vindt plaats binnen de bezwaartermijn. Het doel van de validatie is een controle van het voldoen van de Oplossing aan het PvE en de aangeboden functionaliteiten in het PvW. De Opdrachtgever wil in deze verificatie de nadruk leggen op het onderdeel mobiel toezicht.
E125	De Opdrachtnemer verzorgt de technische implementatie (inclusief koppelingen) van de Oplossing en de functionele ingerichte processen op basis van de ImZTC, RGBZ of Zaaktypecatalogus Omgevingswet.

E126	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische en functionele implementatie.
E127	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch en functioneel geïmplementeerd is voor alle organisaties uiterlijk op 1 oktober 2027 en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.

4.2 Service level agreement

Nr.	Omschrijving										
E128	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit PvE.										
E129	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het enige centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.</p> <p>De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk brengt de Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening.</p>										
E130	<p>De Opdrachtgever geeft incidenten die in het serviceproces gedaan worden een prioriteit mee welke voor de Opdrachtnemer leidend is in de afhandeling. De omschrijving van de prioriteiten in de onderstaande tabel is ter informatie en indicatief.</p> <p>De Opdrachtgever kan altijd afwijken van de prioriteitentabel en een andere prioriteit toekennen dan op grond van de omschrijving logisch zou zijn.</p> <table border="1" data-bbox="220 1115 1444 1648"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De applicatie werkt in het geheel niet of kan de basisfunctionaliteit niet leveren en/of één van de volgende problemen treedt op: <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens worden corrupt in de database opgeslagen • Gegevens worden technisch of inhoudelijk niet correct verwerkt • Er worden foutieve of verkeerde gegevens geproduceerd • De productie stopt dusdanig dat levertijden niet worden gehaald. </td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De applicatie werkt niet voor één of meer gebruikersgroepen of (een) aan de applicaties gekoppelde applicatie(s) werken niet meer.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Deelfunctionaliteiten van de applicatie werken niet, maar de basisfunctionaliteit van de applicatie is wel beschikbaar en er kan met de applicatie gewerkt worden.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Alle overige meldingen niet zijnde prioriteit 1, 2, of 3, waaronder vragen (RFI), wijzigingsverzoeken (RFC) en andere meldingen</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Omschrijving	1	De applicatie werkt in het geheel niet of kan de basisfunctionaliteit niet leveren en/of één van de volgende problemen treedt op: <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens worden corrupt in de database opgeslagen • Gegevens worden technisch of inhoudelijk niet correct verwerkt • Er worden foutieve of verkeerde gegevens geproduceerd • De productie stopt dusdanig dat levertijden niet worden gehaald. 	2	De applicatie werkt niet voor één of meer gebruikersgroepen of (een) aan de applicaties gekoppelde applicatie(s) werken niet meer.	3	Deelfunctionaliteiten van de applicatie werken niet, maar de basisfunctionaliteit van de applicatie is wel beschikbaar en er kan met de applicatie gewerkt worden.	4	Alle overige meldingen niet zijnde prioriteit 1, 2, of 3, waaronder vragen (RFI), wijzigingsverzoeken (RFC) en andere meldingen
Prioriteit	Omschrijving										
1	De applicatie werkt in het geheel niet of kan de basisfunctionaliteit niet leveren en/of één van de volgende problemen treedt op: <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens worden corrupt in de database opgeslagen • Gegevens worden technisch of inhoudelijk niet correct verwerkt • Er worden foutieve of verkeerde gegevens geproduceerd • De productie stopt dusdanig dat levertijden niet worden gehaald. 										
2	De applicatie werkt niet voor één of meer gebruikersgroepen of (een) aan de applicaties gekoppelde applicatie(s) werken niet meer.										
3	Deelfunctionaliteiten van de applicatie werken niet, maar de basisfunctionaliteit van de applicatie is wel beschikbaar en er kan met de applicatie gewerkt worden.										
4	Alle overige meldingen niet zijnde prioriteit 1, 2, of 3, waaronder vragen (RFI), wijzigingsverzoeken (RFC) en andere meldingen										
E131	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen met betrekking tot de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning hanteert de Opdrachtnemer de volgende prioriteitsbepaling:										

Prio	Korte omschrijving	afhandeltijd vanaf eerst aanmelding	Norm	werktijden
Prio 1	In behandeling nemen, analyseren en terugkoppeling door service desk	1 uur	90%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
		2 uur	100%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
	Leveren (tijdelijke) oplossing	4 uur	90%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
		8 uur	100%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
opleveren prio 1 RCA en evaluatie rapport	5 werkdagen	100%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur	
Prio 2	In behandeling nemen, analyseren en terugkoppeling door service desk	4 uren	90%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
	Leveren (tijdelijke) oplossing	8 uren	90%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
		16 uren	100%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
Prio 3	In behandeling nemen, analyseren en terugkoppeling door service desk	4 uren	90%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
	Leveren (tijdelijke) oplossing	8 uren	90%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
		16 uren	100%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
Prio 4	Afhandelen informatie verzoek (RFI)	20 uur	95%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur
	In behandeling nemen, analyseren en terugkoppeling door service desk	50 uur	100%	werkdagen 08:00 - 18:00 uur

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 melding in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. Bij categorie 1 incidenten is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opstellen van een RCA (Root Cause Analysis) rapport. Dit levert de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na het incident aan de Opdrachtgever op.

E132 Als bij herhaling niet aan de afgesproken serviceniveaus wordt voldaan door een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer, dan vindt een korting plaats op de jaarlijkse beheervergoeding volgens onderstaande tabel:

Service level	Prio	Norm	Korting
Afhandelen van meldingen	1	Indien over 2 maanden binnen een contractjaar, per maand gemeten, 80% niet binnen het geldende servicedeskwindow is verholpen	5%
Afhandelen van meldingen	1	Indien over 3 maanden binnen een contractjaar, per maand gemeten, 80% niet binnen het geldende servicedeskwindow is verholpen	10%
Afhandelen van meldingen	1	Indien over 4 maanden binnen een contractjaar, per maand gemeten, 80% niet binnen het geldende servicedeskwindow is verholpen	15%

E133 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen en heeft hierin een proactieve houding. De Opdrachtnemer betreft de initiator van een wijziging bij het tot stand komen van de functionaliteit.

E134 De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving, waarbij de Opdrachtnemer de release notes minimaal 5 werkdagen van tevoren oplevert. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases. Aanpassingen in geval van beveiligingsincidenten zijn hierop uitgezonderd. Releases van de Oplossing zijn backwards compatible met de bestaande inrichting, tenzij dit in overleg met de Opdrachtgever gebeurt.

E135	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van het contract, eventueel tussentijds om welke reden dan ook, alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht vernietigt Opdrachtnemer alle data van de systemen. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging. De Opdrachtnemer levert bij de start van de opdracht een concept exit plan op inzake de beëindiging van het contract met daarin in ieder geval afspraken over medewerking en continuïteit, data en intellectueel eigendom, kennis en financiële afhandeling dat in lijn is met dit PvE.	
E136	De Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan bereikbaarheid en KPI Service Desk, 2e lijn en supportorganisatie	
	Service onderdeel	Service Level
	Service Window (bereikbaarheidstijden) bemenst	Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur
	Streeftijd reactie c.q. maximale tijd opnemen telefoon	10 seconden
	Streeftijd maximale duur afhandeling call	10 minuten

4.3 Onderhouden documenten en templates

Nr.	Omschrijving
E137	Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) wordt gedurende de overeenkomst gebruikt ten behoeve van het proces van opdrachtverstrekking en het facturatieproces tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De bijdrage van de Opdrachtnemer bij het uitwerken en definitief maken van het DFA, alsmede voor het actueel en in stand houden ervan, maakt integraal onderdeel uit van de Governance. Er kunnen hiervoor geen additionele kosten in rekening worden gebracht. Dit geldt ook voor het opstellen en leveren van de door Opdrachtgever in het kader van dit DFA gevraagde financiële rapportages (pro-forma facturen). Een nieuwe versie van het DFA wordt vastgesteld in het contractmanagement overleg (CMO).
E138	In het DAP (Dossier Afspraken en Procedures) wordt het onderwerp de aanbesteding, niet beperkt tot het Programma van Eisen, uitgewerkt tot een operationeel plan. In de DAP staat onder meer aangegeven welke afspraken er gemaakt worden, welke procedures gehanteerd worden, wie de contactpersonen zijn, de acceptatieprocedure met criteria voor oplevering, met als doel een soepele uitvoering en oplevering van de werkzaamheden te realiseren. In de uitwerking van de acceptatieprocedure dient te zijn opgenomen dat alleen opgeleverde en geaccepteerde Producten in aanmerking komen voor facturatie. De uitwerking is aanvullend op en mag niet in tegenspraak zijn met het Programma van Eisen. Het DAP maakt integraal onderdeel uit van de Governance. Opdrachtnemer werkt in de transitiefase de DAP uit en maakt deze in overleg met de Opdrachtgever definitief. Gedurende de overeenkomst dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de DAP in stand en actueel gehouden wordt. Hiervoor kunnen geen additionele kosten in rekening gebracht worden. Een nieuwe versie van het DAP wordt vastgesteld in het contractmanagement overleg.
E139	De Opdrachtgever streeft naar uniformiteit van documentatie, verslaglegging, rapportages, plannen e.d. door het toepassen van templates/documentsjablonen waarvan de Opdrachtnemer gebruik dient te maken en waarbij geldt dat: <ol style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer en Opdrachtgever bij de aanvang van de overeenkomst in overleg de templates/documentsjablonen vaststellen van de agenda, notulen, verslagen, notities en memo's, ontwerpen, rapportages en projectmanagementstukken. Indien voor bepaalde documenttypes al templates/documentsjablonen in gebruik zijn bij de Opdrachtgever, dan zijn die leidend. Indien er voor bepaalde doeleinden geen templates/documentsjabloon beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer dit op te stellen en af te stemmen met de Opdrachtgever tot een vigerende versie is overeengekomen; Overeengekomen templates/documentsjablonen dienen door de Opdrachtnemer opgenomen te worden in de DAP als vigerende versie; Opdrachtnemer dient in zijn werkzaamheden de vigerende versie toe te passen en vooraf met de Opdrachtgever te overleggen over de invulling van het template voor de specifieke opdracht (indien nodig);

	<p>4. Opdrachtnemer treedt gedurende de overeenkomst op regelmatige basis met de Opdrachtgever in overleg omtrent de toepasbaarheid van de vigerende opzet en inhoud van de templates/documentsjablonen voor elk document(type);</p> <p>5. Gedurende de overeenkomst kunnen alle in gebruik zijnde templates/documentsjablonen aangepast worden om de geschiktheid en toepasbaarheid te verbeteren (uitkomsten van punt 4.) of om aan nieuwe ontwikkelingen te voldoen;</p> <p>6. Aanpassingen als bedoeld onder punt 5. zijn onderdeel van de reguliere werkzaamheden van de Opdrachtnemer en kunnen geen (meer)kosten geven;</p> <p>7. Nieuwe en/of aangepaste versie(s) van templates worden vastgesteld in CMO overleg vastgesteld.</p> <p><i>Toelichting:</i> Opdrachtnemer kan vanuit zijn eigen ervaring Opdrachtgever voorstellen doen voor (het aanpassen van) templates/documentsjablonen, maar kan niets dwingend opleggen of de keuze voor Opdrachtgever op enige wijze inperken;</p> <p><i>Toelichting:</i> In overeenstemming met de opdrachtgever vastgestelde templates.</p>
--	--

4.4 Overleggen: mandaat, locatie en taken

Nr.	Omschrijving										
E140	De vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer heeft (hebben) in ieder overleg voldoende mandaat voor de te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Overeenkomst. Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de overeenkomst. Het mandaat dient te passen bij het overlegniveau.										
E141	Overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden plaats op de locatie waar de vertegenwoordigers van de Opdrachtgever kantoor houden. Deze vergaderlocaties zijn Amersfoort, Utrecht of Delft. Van deze locaties kan alleen worden afgeweken na toestemming van de Opdrachtgever. <i>Toelichting:</i> De mogelijkheid bestaat tot video conferenzen. In overleg met de Opdrachtgever kan dit ingezet worden.										
E142	Opdrachtnemer verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van het overleg: <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer verzorgt de planning en uitnodigingen, agenda, en notulen en actielijst; 2. Opdrachtnemer zorgt voor de verslaglegging; 3. Opdrachtnemer stelt minimaal 5 werkdagen voor de geplande overlegdatum in samenwerking met Opdrachtgever de agenda op; 4. Opdrachtnemer verspreid te bespreken stukken (agenda, actielijst, verslag vorige vergadering, memo's, notities, rapportage, documenten etc.) minimaal 5 werkdagen voor de overlegdatum; 5. Opdrachtnemer stelt de notulen en actielijst op en stuurt deze binnen 5 werkdagen na het overleg in concept aan Opdrachtgever voor review. Na verwerking van eventueel commentaar rondt de Opdrachtnemer de notulen en actielijst af. 										
E143	De Opdrachtnemer richt de in de onderstaande tabel genoemde overlevormen in waarbij geldt dat: <ol style="list-style-type: none"> 1. in ieder overleg zoals genoemd wordt in de tabel voorzien wordt; 2. het overleg zodanig wordt ingericht dat er aan de genoemde doelstellingen per overleg (opgenomen in onderstaande tabel "overlevormen") wordt voldaan. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Soort overleg</th> <th style="width: 25%;">Deelnemer OG Saw@</th> <th style="width: 20%;">Deelnemer ON</th> <th style="width: 25%;">Onderwerpen</th> <th style="width: 10%;">Frequentie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Strategisch/ Directieoverleg</td> <td>Voorzitter PEC Programma manager, , Contractmanager, Technischmanager(optioneel)</td> <td>Directeur, Product manager, Accountmanager</td> <td>Samenwerking Wederzijdse intenties Ontwikkelingen (projecten portfolio) Performance van leverancier VTH beleid en Innovatie routekaart bespreken en accorderen</td> <td>2 keer per jaar</td> </tr> </tbody> </table>	Soort overleg	Deelnemer OG Saw@	Deelnemer ON	Onderwerpen	Frequentie	Strategisch/ Directieoverleg	Voorzitter PEC Programma manager, , Contractmanager, Technischmanager(optioneel)	Directeur, Product manager, Accountmanager	Samenwerking Wederzijdse intenties Ontwikkelingen (projecten portfolio) Performance van leverancier VTH beleid en Innovatie routekaart bespreken en accorderen	2 keer per jaar
Soort overleg	Deelnemer OG Saw@	Deelnemer ON	Onderwerpen	Frequentie							
Strategisch/ Directieoverleg	Voorzitter PEC Programma manager, , Contractmanager, Technischmanager(optioneel)	Directeur, Product manager, Accountmanager	Samenwerking Wederzijdse intenties Ontwikkelingen (projecten portfolio) Performance van leverancier VTH beleid en Innovatie routekaart bespreken en accorderen	2 keer per jaar							

	Tactisch overleg	Contractmanager, , PEC afgevaardigde, Service Manager, Functioneel beheer/Technischmanager	Accountmanager, Accountmanager, Product Owner, Service Manager	Contract en evaluatie. Dienstverlening en evaluatie over kwartaal Financiën en facturatie Governance Security Kwartaalrapportage met KPI's Projecten portfolio en planning changes	1 keer per kwartaal
	Operationeel Service Management overleg	Service Manager Centraal Functioneel Beheer GSO Key user VTH Contract manager (optioneel)	Service Level manager, Product Owner	Processen Wederzijdse samenwerking Incidenten / problems / wijzigingen Service Level Rapportage (SLR) maand DAP	1 keer per maand
E144	<p>De Opdrachtgever stelt eisen aan de overlegstructuur waarbij geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ieder overleg minimaal gehouden wordt in de genoemde frequentie, waarbij de frequentie (zonder meerkosten) aangepast kan worden indien dit door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht; 2. ON en OG aan de overleggen deelneemt met medewerkers van overeenkomstig niveau met de deelnemers vanuit de Opdrachtgever; 3. ON en OG een stabiliteit en continuïteit in de bezetting van de deelnemers garandeert; 4. OG in de overleggen de rol van voorzitter vervult Opdrachtgever bepalend is m.b.t. doel, onderwerpen en te nemen besluiten voor elke overlegvorm; 5. doel, onderwerpen en te nemen besluiten zijn vastgelegd in het DAP en indien deze op aangeven van Opdrachtgever wijzigen, Opdrachtnemer dit verwerkt in het DAP. 6. Notulen worden door de ON vastgelegd en gezamenlijk vastgesteld <p><i>Toelichting:</i> Voor de transitie geldt een daarvoor toegesneden overlegstructuur. Tijdens projecten geldt een andere overlegstructuur.</p>				

4.5 Escalatie

Nr.	Omschrijving
E145	<p>Indien op een bepaald moment de werkzaamheden volgens de Opdrachtgever niet voldoen en de door de Opdrachtnemer ingeschakelde werknemers geen adequate oplossing kunnen bieden, is er een mogelijkheid tot escalatie van het probleem.</p> <p>Indien er een dergelijk probleem wordt geconstateerd en in operationeel overleg niet tot overeenstemming kan worden gekomen is er de mogelijkheid om vanuit die overleggen te escaleren naar het tactisch overleg. Vanuit het tactisch overleg kan escalatie plaatsvinden richting het strategisch overleg.</p> <p><i>Toelichting:</i> bij escalatie kan bepaald worden dat overleg in frequentie wijzigt.</p>
E146	<p>Opdrachtnemer dient te voorzien in identieke escalatieniveaus als de Opdrachtgever en dient deze niveaus te voorzien van het juiste mandaat.</p> <p>LET OP !: De mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (als bedoeld in artikel 26 ARBIT 2022) dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in artikel 30 ARBIT 2022).</p>

4.6 Dienstverleningsrapportages

Nr.	Omschrijving
E147	<p>Opdrachtnemer dient op basis van rapportage-items voor ieder overleg en doelgroep (functie) die geïnformeerd moet worden over het verloop en resultaat van de dienstverlening een volledige en effectieve rapportage op te leveren waarbij geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer in ieder overleg met de doelgroep (of functionaris) van de Opdrachtgever bepaalt welke rapportage (inhoud, vorm) wordt aangeleverd, waarbij de Opdrachtgever uiteindelijk beslist; 2. Rapportages inzicht geven in de behaalde resultaten in de rapportageperiode en tevens een cumulatief overzicht geven van reeds verstreken perioden (verzameling en samenvoeging van eerdere rapportages). Hiermee moet het mogelijk zijn voor Opdrachtgever trends te herkennen; 3. De rapportage digitaal aangeleverd dient te worden (bewerkbaar in MsOffice); 4. De opleverfrequentie afhankelijk is van het doel van de rapportage en de geadresseerde(n). De frequentie (die bepaald wordt door de Opdrachtgever) kan wekelijks, maandelijks, of per kwartaal zijn en dient dan opgeleverd te worden telkens de 2e werkdag na afloop van de bedoelde periode; <p>Opdrachtgever heeft het recht om rapportages periodiek te herzien (bijvoorbeeld inhoud, opzet, frequentie) om beter of blijvend aan te sluiten bij het doel of doelgroep van de rapportage. Aanpassing van de rapportages behoort tot de reguliere beheerwerkzaamheden van Opdrachtnemer en kan geen meerkosten geven.</p>
E148	<p>Er worden door (minimaal) drie soorten rapportages onderkend, te weten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Managementrapportages; 2. Voortgangsrapportages; 3. KPI-rapportages. <p>Voor elk van bovenstaande genoemde rapportages worden de rapportage items in het DAP opgenomen.</p> <p><i>Toelichting:</i> In het project Transitie worden alle rapportages nader uitgewerkt. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht geven tot bijstelling/aanpassing van deze rapportage (zonder meerkosten) naar aanleiding van het gebruik in de praktijk.</p>
E149	<p>Opdrachtnemer biedt haar klanten, waaronder Opdrachtgever, de mogelijkheid invloed uit te oefenen op de doorontwikkeling van de Oplossing door inspraak bij wijzigingsvoorstellen. Als dit veranderingen in de wet- en regelgeving betreft is de inspraak van de Opdrachtgever leidend.</p>

4.7 Offertes

Nr.	Omschrijving							
E150	<p>Het aanvragen van offertes- en opdrachten vanuit de Opdrachtgever, verloopt via het volgende proces</p> <table border="1" data-bbox="217 1637 1476 2033"> <thead> <tr> <th data-bbox="217 1637 421 1682"></th> <th data-bbox="421 1637 1082 1682"></th> <th data-bbox="1082 1637 1476 1682">Rol</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="217 1682 421 2033">Offerte</td> <td data-bbox="421 1682 1082 2033"> <p>De offerte omvat tenminste de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offertenummer • Aanleiding • Doel van de opdracht • Impactanalyse • Specificatie van de te leveren producten en/of diensten • De planning • Kostenoverzicht • Geldigheid van de offerte is minimaal 3 maanden en bij grote offertes 6 maanden • Voorzien van handtekening ON </td> <td data-bbox="1082 1682 1476 2033">Accountmanager Opdrachtnemer ON</td> </tr> </tbody> </table>				Rol	Offerte	<p>De offerte omvat tenminste de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offertenummer • Aanleiding • Doel van de opdracht • Impactanalyse • Specificatie van de te leveren producten en/of diensten • De planning • Kostenoverzicht • Geldigheid van de offerte is minimaal 3 maanden en bij grote offertes 6 maanden • Voorzien van handtekening ON 	Accountmanager Opdrachtnemer ON
		Rol						
Offerte	<p>De offerte omvat tenminste de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offertenummer • Aanleiding • Doel van de opdracht • Impactanalyse • Specificatie van de te leveren producten en/of diensten • De planning • Kostenoverzicht • Geldigheid van de offerte is minimaal 3 maanden en bij grote offertes 6 maanden • Voorzien van handtekening ON 	Accountmanager Opdrachtnemer ON						

	<p>De streef levertijden van offertes zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte kleine wijziging (geschatte ontwikkelkosten < 8 uur): 5 werkdagen • Offerte middelgrote wijziging (geschatte ontwikkelkosten < 40 uur) : 10 werkdagen • Offerte grote wijziging (geschatte ontwikkelkosten > 40 uur) : 15 werkdagen <p>Eventuele dreigende overschrijding van deze termijnen worden tijdig aan Opdrachtgever gemeld en onderbouwd. Hierbij dient een nieuwe planning overlegd te worden aan de Opdrachtgever ter accordering.</p>	
Opdracht bon	<p>De opdracht omvat tenminste de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het Zaak- of SAP-nummer van de opdracht • Het offertenummer • De onderdelen van de offerte waarvoor opdracht wordt verleend 	Service Manager OG
Uitvoering	Na opdrachtverlening wordt door opdrachtnemer een planning voorgesteld. De producten en/of diensten worden volgens de overeengekomen planning uitgevoerd en opgeleverd.	Servicemanager of projectleider ON
Oplevering	Na oplevering wordt door opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een acceptatiedocument naar opdrachtgever gestuurd.	Servicemanager of projectleider ON
Acceptatie	Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, voor Acceptatie een termijn van 15 werkdagen hanteren.	

5 Proces eisen

5.1 Social return

Nr.	Omschrijving
E151	De Opdrachtnemer committeert zich aan een passende uitvoering van de social return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk en meer sociale impact realiseren binnen de gehele keten.
E152	Voor deze opdracht dient ten minste 1% van de opdrachtwaarde van de overeenkomst te worden ingezet voor de social return-verplichting. Het bedrag wat dit vertegenwoordigt, is de social return-waarde. Alle informatie en de wijze waarop de social return-verplichting kan worden ingevuld staat beschreven in de bijlage F - Handreiking Groeituin Social Return.
E153	<p>De Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de social return-waarde uit E150 en de kaders van Opdrachtgever(s), die de Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return, zie bijlage Handreiking Groeituin Social Return.</p> <p>Na definitieve gunning verzorgt de inkoper/contractmanager van Opdrachtgever de introductie tussen de Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient de Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn social return-verplichting gaat voldoen. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn.</p> <p>In het Plan van Aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis E149. Te denken valt aan: plaatsingen, stage- en werkervaringsplekken, sociaal inkopen, opleidingstrajecten en de inzet van eigen kennis, middelen en expertise ten behoeve van de arbeidsmarkt;

	<p>- een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid.</p> <p>De Groeituin beoordeelt het Plan van Aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel.</p> <p>Het Plan van Aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de contractmanager van de Opdrachtgever.</p>
E154	<p>In afstemming met contractmanager keurt de Groeituin het Plan van Aanpak goed.</p> <p>Indien de Groeituin akkoord gaat met het Plan van Aanpak, wordt deze onderdeel van de Overeenkomst.</p> <p>Na goedkeuring is de Opdrachtnemer verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering.</p>
E155	<p>Elk jaar worden de doelen en kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) in het Plan van Aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat het oorspronkelijke Plan van Aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en contractmanager te melden.</p> <p>Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het Plan van Aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis E152 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit.</p> <p>Een gewijzigd Plan van Aanpak is onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.</p>
E156	<p>Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met social return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met de Opdrachtgever en de Groeituin besproken.</p>
E157	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om de resultaten binnen het Rijk en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten het Rijk te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.</p>
E158	<p>De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).</p>
E159	<p>Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.</p>