



BIJLAGE H – 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

Nummer	Omschrijving
E1	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E2	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de documenten in het zaakdossier en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
E3	In de werkvoorraad en het detailvenster van de zaak wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E4	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker en gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering, minimaal een e-mail, plaatsvindt buiten de Oplossing om bij de registratie van een nieuwe zaak.
E5	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, per zaak en per document aan te geven dat het zaaktype, de zaak of het document vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar is.
E6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E7	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: <ul style="list-style-type: none">• het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen;• en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt';• en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;• en verplichte 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.

E8	Bij het registreren en behandelen van een zaak kan door middel van het selecteren/ invoeren van een (BAG-)adres en door te prikken op een kaart de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.
E9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.
E10	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om aan te geven dat een vervolgszaak een agenderingszaak betreft. Een agenderingszaak is een zaak die start in de toekomst. Bij het starten van een agenderingszaak is het mogelijk om de startdatum te bepalen en de startdatum van een agenderingszaak kan, als de zaak nog niet gestart is, aangepast worden.
W1	<p>De gemeente Coevorden gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om het starten van een zaak zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De werkvoorraad in de Oplossing vormt de centrale werkvoorraad voor medewerkers.</p> <p>De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. Als een zaak in behandeling wordt genomen wordt de behandelaar maximaal ondersteund. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. Het gebruik van de Oplossing is voor de behandelaar gemakkelijk en herkenbaar; het is duidelijk waar de behandelaar zich bevindt in het proces en systeem (bijvoorbeeld door het tonen van een kruimelpad).</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden of documenten kunnen worden toegevoegd aan bestaande zaken. Ga hierbij in op verschillende rollen. Leg per rol uit hoe dit werkt. B. Beschrijf de mogelijkheden voor het voorkomen van de aanmaak van dubbele zaak en/of documentregistraties. C. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken in zijn werkvoorraad en hoe de signalering werkt binnen de werkvoorraad. Beschrijf hierbij ook de functionaliteit voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. D. Beschrijf bij de behandeling van zaken de werking van statussen, checklists, doorlooptijd, documenten en mailsjablonen. Ga ook in op inzicht in de relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. E. Beschrijf de mogelijkheden om acties in bulk uit te voeren, bijvoorbeeld: het zetten van een status, het wijzigen van een kenmerk, het zetten van een resultaat en het toewijzen van zaken aan een collega. F. Beschrijf de mogelijkheden voor vervolg- agenderings- en deelzaken en geef aan of dit repeterend kan plaatsvinden. G. Beschrijf de mogelijkheden om de geschiedenis van acties van de gebruiker terug te zien. Denk hierbij aan laatst geopende zaak,

	<p>zoekopdrachten, laatst bekeken document.</p> <p>H. Beschrijf op welke wijze het de behandelaar binnen de Oplossing gemakkelijk wordt gemaakt om zijn werk uit te voeren. De gemeente Coevorden denkt hierbij onder andere (maar niet uitsluitend) aan het gebruik van kruimelpaden, bevestigingen, sneltoetsen, etc.</p> <p>64 punten</p>
--	--

1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nummer	Omschrijving
E11	De Oplossing kent geen beperking tot tenminste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).
E12	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E13	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) 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).
E14	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.
E15	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het overdragen naar een e-depot (conform het MDTO).
E16	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E17	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E18	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E19	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, 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.
E20	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie

	bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E21	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA-systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E22	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
W2	<p>De gemeente Coevorden voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd.</p> <p>De gemeente Coevorden wenst de Oplossing te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen de Oplossing worden afgehandeld. Met de komst van de WOO is ook de behoefte om documenten direct te classificeren in de 11-tal informatiecategorieën.</p> <p>A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Word; • Microsoft Excel; • Microsoft Outlook; • Lokale netwerkschijf; <p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden, hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen, hoe oudere versies van het document geraadpleegd en eventueel hersteld kunnen worden.</p> <p>C. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met per ongeluk verwijderde documenten van gebruikers.</p> <p>D. Beschrijf gevolgen van het verwijderen van informatieobjecten of zaakattributen bij een zaak op andere delen van de Oplossing, zoals de zoekfunctie en rapportages.</p> <p>E. Beschrijf hoe de Oplossing in de keten van publicatie ten behoeve van de WOO kan voorzien en welke mogelijkheden er zijn om vanuit de Oplossing te publiceren.</p> <p>F. Beschrijf hoe de drag-and-drop functionaliteit, om documenten van buiten de Oplossing toe te voegen aan een zaak, werkt en op welke wijze metadata toegevoegd, bewerkt en verwijderd kan worden.</p> <p>56 punten</p>
W3	De gemeente Coevorden deelt een Microsoft Azure tenant met de gemeentes Emmen en Borger-Odoorn. Om eigenaarschap binnen Office365 te behouden werken de gemeentes met een provisioning tool voor het aanmaken van teams/sharepointsites volgens een specifieke naamconventie/ configuratie. Het aanmaken van teams kan niet anders dan via de provisioning tool.

	<p>Om beveiliging binnen de Azure tenant te waarborgen worden API-permissies en andere machtigingen gescoped op een organisatieonderdeel. Meer informatie over (niet) tegenstaande tenant permissies is te vinden in bijlage O.</p> <p>De gemeente Coevorden werkt momenteel veel samen met interne behandelaars en externe ketenpartners aan een zaak. De Opdrachtgever ziet dat samenwerken met externe partijen via Microsoft Teams steeds vaker zal gebeuren, maar dat Teams ook intern steeds vaker wordt ingezet gedurende de behandeling van een zaak.</p> <p>Een belangrijk onderdeel van het werken met Teams is het houden van regie bij zowel het aanmaken als afsluiten en archiveren. Ook is het belangrijk dat autorisaties tussen Teams en de Oplossing op elkaar aansluiten zodat vertrouwelijk documenten niet per ongeluk openbaar worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de integratiemogelijkheden met Microsoft Teams en de eventuele aansluiting op bestaande teams. B. Beschrijf de mogelijkheden voor het aanmaken van zaken vanuit Microsoft Teams. C. Beschrijf de mogelijkheden voor het aanmaken van Teams kanalen vanuit de Oplossing. D. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met het afronden van een zaak en het archiveren hiervan in combinatie met Teams. <p>40 punten</p>
--	---

1.3 E-formulieren publicatie- en beheercomponent

Nummer	Omschrijving
E23	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld met gegevens vanuit de BRP, GBA-V en HR.
E24	De webformulieren kunnen worden ingevuld met gegevens vanuit de BAG.
E25	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS, eHerkenning en een standaard internetbetaaloplossing. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E26	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E27	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd in de ZTC plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E28	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.

E29	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.
W4	<p>Webformulieren vormen een belangrijk onderdeel van digitale dienstverlening van de gemeente Coevorden en hebben als doel om het aanvraagproces van producten en diensten van de gemeente zo eenvoudig en soepel mogelijk te laten verlopen.</p> <p>Naast externe dienstverlening, vormen webformulieren ook de ingang voor de interne dienstverlening. Zo worden, op zichzelf staande adviezen (dus niet als onderdeel van een bestaande zaak) bijvoorbeeld aangevraagd via webformulieren, zodat collega's met de juiste en volledige informatie aan de slag kunnen.</p> <p>Ook aan de kant van het functioneel beheer wordt het belang van webformulieren erkent. Functioneel beheerders worden ondersteund in het maken en beheren van webformulieren. De Oplossing beschikt over eenvoudige hulpmiddelen om configuratiewerkzaamheden te verminderen, zodat er gefocust kan worden op de ondersteuning van processen en initiatieven.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf hoe webformulieren geconfigureerd worden. B. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaard blokken en beslisbomen. C. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen. D. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant. E. Beschrijf de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren. F. Beschrijf hoe webformulieren gebruikt kunnen worden voor interne processen. G. Beschrijf de mogelijkheden voor het vertalen van de webformulieren, met op zijn minst de vertaling naar het Engels. H. Beschrijf welke maskers beschikbaar zijn bij het configureren bij de webformulieren. <p>48 punten</p>

1.4 Mijngemeentecomponent

Nummer	Omschrijving
E30	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E31	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
W5	De gemeente Coevorden wil met behulp van de Oplossing grote stappen zetten op het gebied van de dienstverlening. De gemeente Coevorden ziet de Mijngemeentecomponent (MijnCoevorden) als hét middel om de digitale dienstverlening te verbeteren, doordat burgers en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie kunnen inzien en

	<p>toevoegen aan lopende zaken. Het Mijngemeentecomponent geeft een notificatie bij een wijziging aan zowel de inwoner/organisatie als behandelaar. Daarnaast is het mogelijk om gegevens te muteren (e-mail en telefoonnummer), aanvragen te wijzigen of in te trekken, herhaalaanvragen te starten en is het mogelijk om te communiceren met de aanvrager/ behandelaar.</p> <p>Beschrijf de Mijngemeentecomponent van de Oplossing. Ga hierbij specifiek in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Het inzien van statussen, documenten en contactmomenten. B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak. C. De mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of in te trekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager/ behandelaar. D. De relatie met MijnOverheid Berichtenbox. <p>64 punten</p>
W6	<p>Voor inwoners van Coevorden (en daarbuiten) is het helder: communicatie door en met de gemeente Coevorden kan eenvoudig via MijnCoevorden. Zo kan de inwoner ook terecht op MijnCoevorden om poststukken in te zien zoals taxatieverslagen of aanslagen voor gemeentelijke belastingen.</p> <p>In de huidige situatie maakt Coevorden voor Belastingen gebruik van 4WOZ en Civision Innen/Heffen. Postverwerking en documentcreatie wordt voor Belastingen gedaan door Data B op basis van stamdata. In andere gevallen wordt Smartdocuments of iDocumentcreatie ingezet om documenten te genereren.</p> <p>Rekening houdende met de situatie binnen Coevorden, beschrijf hoe de Oplossing de volgende processen zo efficiënt mogelijk ondersteunt. Breng het proces zoveel mogelijk onder in de functionaliteiten van de oplossing en wees expliciet in welk systeem welke stap vervult:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Het tonen van belastingaanslagen (Civision Heffen) en taxatieverslagen (Civision Heffen/4WOZ) aan inwoners op MijnCoevorden. B. Het tonen van facturen uit Civision Innen aan inwoners op MijnCoevorden. C. Het in algemene zin tonen van gegevens en documenten uit externe applicatie op MijnCoevorden. <p>40 punten</p>

1.5 Zoekmachinecomponent

Nummer	Omschrijving
E32	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.
E33	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken en relaties, geografische eigenschappen, documenten en objecten, gekoppelde zaken en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.

E34	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E35	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E36	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W7	<p>De gemeente Coevorden onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef daarbij aan welke mogelijkheden de Oplossing biedt om zoekvragen op te slaan voor later gebruik en op welke wijze filtering van de zoekresultaten mogelijk is. C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. D. Beschrijf hoe de Oplossing tijdens het zoeken omgaat met vertrouwelijkheid van zaaktypes, zaken of documenten. E. Beschrijf de ondersteuning van zoekopdrachten met spelfouten, variaties of typfouten ("fuzzy search").</p> <p>64 punten</p>

1.6 Managementinformatiecomponent

Nummer	Omschrijving
E37	<p>De Opdrachtnemer stelt alle ruwe data uit de Oplossing beschikbaar voor gebruik in bijvoorbeeld een datawarehouse of een BI-tool. Met ruwe data wordt bedoeld dat er geen bewerking heeft plaatsgevonden op de data zoals deze in de Oplossing verwerkt is.</p> <p>Er dient verzekerd te worden dat de Gemeente Coevorden te allen tijde toegang houdt tot haar (volledige) data en zich het recht voorbehoudt om de gehele set aan data over te halen naar een systeem naar keuze. Toegang wordt middels één van onderstaande wijzen verschaft:</p> <p>a. API-koppeling. b. Database export via sftp. c. Toegang verschaffen tot een kopie database die bij opdrachtnemer draait. d. CSV-aanlevering via sftp.</p>
E38	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren, opslaan en exporteren.
E39	De gemeente Coevorden wil de ruwe data uit het zaakstelsel kunnen gebruiken voor verdere analyse en rapportage buiten de Oplossing. Een frequentie van minimaal eens per etmaal is hierin wenselijk. De

	<p>Opdrachtgever levert bij definitieve gunning de specificaties voor dataportabiliteit. Deze specificaties voor dataportabiliteit bevatten voor de exportdata van tenminste:</p> <ol style="list-style-type: none"> De beschrijving van betekenis van de data van entiteit, attributen en waarde bereik; De beschrijving van betekenis en relaties (kardinaliteit) tussen gegevens; Het formaat waarin data kan worden geëxporteerd; Welke gegevens en metadata wel en niet worden meegenomen en het formaat waarin dat plaatsvindt.
W8	<p>De gemeente Coevorden wil het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening. Indicatoren (realtime) die de gemeente Coevorden graag zou willen terugzien in de rapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doorlooptijden (van elke stap in het proces, van aanvraag tot besluitvorming); • kanaalspecifieke data (hoeveel aanvragen per kanaal zijn binnengekomen en de bijbehorende verwerkingstijden); • verstoringen (zaken die vertraging hebben opgelopen, inclusief de reden zoals bijv. ontbrekende documenten, technische problemen); • teruggestuurde aanvragen (hoeveel aanvragen zijn onvolledig of moeten worden aangevuld); • status van aanvragen/lopende zaken (werkvoorraad per medewerker/team). <ol style="list-style-type: none"> Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke mogelijkheden er zijn om deze rapportages te exporteren en te delen met collega's binnen het stelsel Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden en klantcontactanalyses). <p>56 punten</p>

1.7 Relatiebeheercomponent

Nummer	Omschrijving
E40	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
E41	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact te registreren via een koppeling met de BRP en de GBA-V.
E42	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
E43	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaars

	krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toegewezen en indien het klantcontact binnen de gestelde termijn nog niet is afgehandeld.
E44	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.
W9	<p>De gemeente Coevorden zet het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten, net als de overige gebruikers, vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. Medewerkers maken vaak achteraf de registratie van een contactmoment af, waardoor het gebruik van een concept gemakkelijk zou werken.</p> <p>De gemeente Coevorden wil per kanaal een servicenorm kunnen hanteren en daarop kunnen sturen. Het KCC moet kunnen inzien als een inwoner belt wat de servicenorm van het gebruikte kanaal van de aanvraag is (bijvoorbeeld binnen 4 weken in geval van post).</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf op welke manier een KCC-medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd over lopende en historische zaken van de betreffende persoon/ organisatie. B. Beschrijf het maken, bewaken en afhandelen van terugbelverzoeken. C. Beschrijf de functionaliteit voor het registreren van contactmomenten en de mogelijkheden om een contactmoment in concept aan te maken voordat deze definitief wordt vastgelegd. D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt). E. Beschrijf de inzage in de PDC en de mogelijkheden om namens de persoon/ organisatie een zaak te starten. F. Beschrijf hoe servicenormen van contactmomenten, afhankelijk van hun kanaal, toegevoegd en ingericht kunnen worden. G. Beschrijf de mogelijkheid om een kennisbank op te bouwen in de Oplossing, hiervan gebruik te maken binnen het KCC en op welke wijze de kennisbank ontsloten kan worden naar de website van de gemeente Coevorden. <p>48 punten</p>

1.8 Objectencomponent

Nummer	Omschrijving
E45	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het definiëren en beheren van objecttypes; het zaakgericht en op zichzelf staand aanmaken en beheren van objecten; en het raadpleegbaar maken van objecten middels overzichten.
W10	De gemeente Coevorden ziet objectregistratie als een kans om bepaalde taak specifieke applicaties uit te faseren.

	<p>Zo ziet Coevorden kans om bijvoorbeeld de processen rondom contractmanagement onder te brengen binnen de Oplossing. Contracten worden hiervoor als objecttype gedefinieerd, waarbij de initiatie, wijzigingen en verwijdering van een contract zaakgericht ondersteund kan worden. Het daadwerkelijke contract wordt hiervoor als object vastgelegd. Op deze wijze is de gehele cyclus inzichtelijk vanuit het object contract. Door gebruik te maken van agenderingszaken, kan er bij voorkeur voor worden gezorgd dat belangrijke contractmanagement activiteiten zoals SLA-management en contractverleningen automatisch als nieuwe zaak worden aangemaakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het definiëren en beheren van objecttypes. B. Beschrijf de functionaliteit voor het zaakgericht en op zichzelf staand aanmaken en beheren van objecten. C. Beschrijf de functionaliteit voor het creëren van overzichten van objecten en de mogelijkheid om hierin te sorteren, groeperen en filteren van objecten op (combinaties van) objectattributen en/of objecteigenschappen. D. Beschrijf de rol van geo-informatie in punt A tot C. E. Beschrijf de relatie tussen zaken en objecten; de mogelijkheid om objecten te relateren aan één of meerdere (agenderings)zaken; en de mogelijkheid om objecten te relateren aan één of meerdere andere objecten. F. Geef specifiek aan of bovenstaande gedaan kan worden op basis van zero coding. <p>64 punten</p>
--	--

1.9 Bestuurs- en Raadsinformatiecomponent

Nummer	Omschrijving
W11	<p>De gemeente Coevorden wil het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Hierbij is de wens om de processen voor verschillende vergadergremia (bijv. college en gemeenteraad) te ondersteunen door de Oplossing. Deze processen bestaan in de gewenste situatie uit het zaakgericht opstellen in de Oplossing van de documenten (voorstellen + bijlagen) door een medewerker en de mogelijkheid tot het paraferen in de Oplossing. Afhankelijk van het gekozen proces worden de documenten daarna (of na behandeling in het vorige vergadergremium) bij de opsteller van de vergadering in de werkvoorraad geplaatst ter behandeling.</p> <p>De gemeente Coevorden maakt vervolgens gebruik van iBabs voor het opstellen van de agenda (agendabeheer) en het behandelen van de stukken tijdens de vergadering. De agenda en besluiten worden in de gewenste situatie vanuit de Oplossing gepubliceerd op de website van de gemeente.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt. B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is) of koppelingen worden gerealiseerd en geef hierbij

	<p>aan hoe een implementatie verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Opdrachtnemer hierin is.</p> <p>C. Geef aan op welke wijze het indienen, bewaken en afhandelen van moties (inclusief: moties vreemd aan de orde), amendementen, raadvragen en toezeggingen ondersteunt worden binnen de Oplossing.</p> <p>De gemeente Coevorden wil voorkomen dat documenten nadat deze in procedure zijn gebracht (al dan niet bewust) worden aangepast door de opsteller. Daarentegen wil de gemeente Coevorden wel de mogelijkheid hebben om deze documenten in specifieke gevallen aan te (laten) passen.</p> <p>D. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt.</p> <p>De gemeente Coevorden vindt het belangrijk dat gebruikers gedurende de behandeling van het gehele proces het overzicht behouden en de status van het voorstel kunnen volgen.</p> <p>E. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt.</p> <p>48 punten</p>
--	--

2 Inrichting en beheer

Nummer	Omschrijving
E46	Zaaktypen, webformulieren en objecttypes kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E47	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype en resultaattype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang of resultaattype kan worden gezet, te definiëren: <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 worden; • welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
E48	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.
E49	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg-, agenderings- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg-, agenderings- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een minimum van 3 niveaus onder te creëren.

W12	<p>De gemeente Coevorden zet concrete stappen op het gebied van procesmanagement. Zo is er een vaste Procesregisseur en wordt er gewerkt met Procesadviseurs uit alle teams. Processen worden in kaart gebracht, waar nodig geoptimaliseerd en altijd vastgelegd in BlueDolphin. De gemeente Coevorden ziet de Oplossing als het voornaamste middel om de processen zaakgericht te ondersteunen en tot uitvoering te laten komen.</p> <p>De mate van specifieke inrichting van een proces wordt bepaald door de ondersteuningsbehoefte vanuit de eigenaar van het proces. Hierbij is het uitgangspunt dat er zoveel als mogelijk van gestandaardiseerde en uniforme zaaktypen gebruik gemaakt wordt. De gemeente Coevorden ziet mogelijkheden om bijvoorbeeld meerdere subsidieprocessen samen te voegen tot een generiek zaaktype waarbij de toegang (autorisaties) bepaald worden door de waarde van de zaakeigenschap 'soort subsidie'. De gemeente Coevorden wil zaaktypen binnen de oplossing van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) configureren.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 de mogelijkheid om autorisaties van zaaktypen en objecttypen afhankelijk te maken van de waarden van zaakeigenschappen en/of -attributen en objecteigenschappen en/of -attributen. D. Beschrijf hoe binnen de ZTC-mailsjablonen geconfigureerd kunnen worden. E. Beschrijf hoe er gebruik wordt gemaakt van standaardblokken, het uitrollen van standaardblokken, het versiebeheer erop en de mogelijkheden om meerdere versies tegelijkertijd te gebruiken. <p>56 punten</p>
W13	<p>De gemeente Coevorden heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. Op dit moment werkt de gemeente volgens één van de drie volgende manieren t.a.v. het kunnen toekennen van rollen en rechten binnen de Oplossing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rechten in de Oplossing kunnen worden gekoppeld aan rollen in de Oplossing. De autorisaties van gebruikers en gebruikersgroepen worden in de Oplossing vastgelegd. 2. Rollen in de Oplossing kunnen door de functioneel beheerder van de gemeente zelfstandig, zonder dat daarvoor geavanceerde programmeerkennis nog is, beheerd worden. 3. Via groepslidmaatschap in EntraID, ontvangt een gebruiker na aanmelding het juiste rechtenniveau in de Oplossing. Rollen bevinden zich in EntraID. De rechten per rol kunnen wel vastgelegd worden in de Oplossing. <ul style="list-style-type: none"> A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar

	<p>blijft.</p> <p>C. Beschrijf daarbij ook de rol van EntraID.</p> <p>32 punten</p>
--	---

3 Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

Nummer	Omschrijving
E50	<p>De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • onderhoud van de software (additief, correctief onderhoud, preventief onderhoud, innovatief en adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches conform GIBIT 2023); • 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. <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.</p>
E51	<p>Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
E52	<p>De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.</p>
E53	<p>De Opdrachtnemer levert jaarlijkse een Third Party Mededeling (TPM) - verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD aan.</p>
E54	<p>De Oplossing zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen. Voor een specificatie van de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen wordt verwezen naar:</p>

	https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/gemeentelijke_ict_kwaliteitsnormen_2024.pdf
E55	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.
E56	Er wordt minimaal een test-, 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.
E57	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 M365 en een pdf-reader.
E58	De webformulieren en de Mijngemeentecomponent kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de gemeente Coevorden.
E59	De Oplossing, inclusief de Mijngemeentecomponent 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.
E60	Voor oplevering dient een onderzoeksrapport volgens WCAG-EM opgeleverd te worden. Kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer. Info richtlijnen: https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/conformance/wcag-em/ . Dit onderzoek bevat een beoordeling van de techniek van de geleverde dienst/oplossing. Het gaat dus om de onderdelen die de leverancier beheert. De verklaring dient gepubliceerd te worden op de website. Meer info: https://digitoegankelijk.nl/aan-de-slag/toegankelijkheidsonderzoek .
E61	De Opdrachtnemer heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.
W14	De gemeente Coevorden voorziet dat in de komende jaren het gebruik van het zaakstelsel flink zal toenemen. Hiervoor zullen nieuwe zaaktypen en integraties worden ontwikkeld welke geconfigureerd, getest en geaccepteerd zullen worden in de testomgeving en vervolgens overgebracht worden naar de productieomgeving. Ook zal algemene de opleiding over zaakgericht werken, het zaakstelsel en training van specifieke inrichting van zaaktypen gebeuren in de test-omgeving om de productieomgeving niet te vervuilen.

	<p>A. Beschrijf op welke wijze de Oplossing het representatief houden van de test- en productieomgeving ondersteund;</p> <p>B. Beschrijf op welke wijze en welke configuratie vanuit de ene omgeving overgebracht kan worden naar de andere omgeving; Geef hierbij specifiek aan indien configuratie-onderdelen niet overgebracht kunnen worden. Ga hierbij in op de verschillende onderdelen van de Oplossing zoals: zaaktypen, webformulieren, objecttypen, mailsjablonen, autorisaties, etc.</p> <p style="color: red;">32 punten</p>
--	--

3.2 Privacy en beveiliging

Nummer	Omschrijving
E62	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van EntraID en SAML 2.0 of Oauth. Gebruikers moeten kunnen inloggen via Single Sign-On (SSO) door gebruik te maken van Microsoft EntraID. De Microsoft EntraID toegangspolicies van de gemeente worden hierbij automatisch toegepast in de applicatie.
E63	<p>De Oplossing moet voldoen aan Security by design. Hierbij moet voldoen worden aan de volgende criteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Er wordt gebruikgemaakt van bewezen technologie; 2. Ontwikkelaars zijn betrokken in threat modeling; 3. De tien OWASP-principes van security by design zijn toegepast; 4. Er is een onderhoudbare broncode; 5. Er wordt gebruikgemaakt van geautomatiseerde controle op securitykwetsbaarheden; 6. Er wordt gebruikgemaakt van handmatige controles. Zoals handmatige pentests en codereview; 7. Er is een plan, met een volwassen raamwerk (bijv. OWASP SAMM), voor het continu verbeteren van de ontwikkeling. <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om hiervoor bewijzen bij Opdrachtnemer op te vragen waarbij Opdrachtnemer de bovenstaande criteria kan aantonen.</p>
E64	De Opdrachtnemer kan aantonen dat wordt gewerkt conform Privacy by design.
E65	Bij het verzenden en ontvangen van e-mails wordt gebruikgemaakt van alle relevante, door de overheid verplichte beveiligingsstandaarden. Dit houdt momenteel in dat de volgende protocollen correct worden toegepast voor e-mailbeveiliging: SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, en DANE. Daarnaast dienen zowel IPv4 als IPv6 ondersteund te worden. Beveiliging van webverkeer gerelateerd aan e-maildiensten moet worden gewaarborgd via HTTPS en HSTS. De naleving van deze standaarden kan worden getoetst via www.internet.nl .
E66	Authenticatie verloopt via Entra ID van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Entra ID hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik

	van de Oplossing buiten het publieke IP-adres van de gemeente Coevorden dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E67	NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0 wordt toegepast om toegang te krijgen tot gegevens via een REST API waarvoor ze recht van toegang hebben.
E68	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E69	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een zelfgekozen "fully qualified domain name".
E70	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Ook conformeert de Opdrachtgever zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2.0 (BIO 2.0).
E71	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
E72	De Opdrachtnemer werkt bij aanvang en periodiek actief mee aan de uitvoering van een Data Privacy Impact Analyse (DPIA) en levert de benodigde documentatie kosteloos aan de Opdrachtgever ten behoeve van auditing zoals de ENSIA.
E73	De gemeente Emmen host een Azure-omgeving voor de drie BOCE-gemeenten (Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen). In bijlage O zijn de van toepassing zijnde MS Graph API permissies uitgewerkt. In deze bijlage staat beschreven welke permissies wel/niet acceptabel zijn binnen de Azure tenant. Geen van de aangeboden functionaliteit binnen deze aanbesteding maakt gebruik van oranje/rood omschreven permissies.

3.3 Integraties

Nummer	Omschrijving
E74	Bij digitale gegevensuitwisseling die plaatsvindt met voorzieningen die onderdeel zijn van de GDI, waaronder de basisregistraties, of die sectoroverstijgend is, wordt Digikoppeling toegepast. De verplichting geldt voor gegevensuitwisseling tussen systemen waarbij er noodzaak is voor tweezijdige authenticatie.
E75	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.
E76	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.
E77	Indien nodig zal de Opdrachtnemer 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 .
E78	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de koppelingen vermeld in bijlage P.
W15	<p>De gemeente Coevorden voorziet dat het applicatielandschap zich in de toekomst ontwikkelt van StUF naar API's. De gemeente realiseert zich dat bij integraties meerdere partijen nodig zijn om zich hieraan te conformeren. Niet alle leveranciers zijn even ver in deze ontwikkeling. Toch wil de gemeente Coevorden bij de koppelingen in bijlage P initieel uitgaan van de ZDS 2.0 API, maar hierbij het 'pas toe of leg uit' principe toepassen. De Opdrachtnemer conformeert zich eraan dat de levering van de ZTC API's onderdeel is van de aanbidding. Eventuele meerkosten voor de implementatie worden projectmatig op basis van de tarieven in het prijsinvalformulier gerealiseerd.</p> <p>Geef voor de in bijlage P opgenomen koppelingen aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Of het een rechtstreekse koppeling met de desbetreffende leverancier is, of dat de koppeling via de infrastructuur van de gemeente verloopt. B. Welke gegevens er met de koppeling worden uitgewisseld. C. Wat de huidige standaard is op basis waarvan de koppeling wordt gerealiseerd. D. Op welke termijn eventuele nieuwe standaarden ondersteund worden. <p>40 punten</p>

4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nummer	Omschrijving
E79	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de Inschrijving opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsinvalformulier. 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.
E80	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, preventief en innovatief, 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.
E81	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E82	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E83	De Opdrachtnemer dient uiterlijk bij Acceptatie een SaaS-escrowregeling te hebben getroffen met een onafhankelijke escrow-agent. Deze regeling waarborgt de continuïteit van de Oplossing door periodieke depotstorting en verificatie van broncode, documentatie en essentiële configuraties. In geval van faillissement, contractbreuk of stopzetting van de dienstverlening blijft de Opdrachtgever gegarandeerd voor minimaal 12 maanden toegang houden tot zowel de data als de gehoste omgeving binnen het datacentrum zonder afbreuk in beschikbaarheid of prestaties van de Oplossing.
E84	Uiterlijk vier weken na de definitieve gunning levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, een specifiek plan van aanpak inclusief Acceptatieprocedure (conform GIBIT 2023 art. 9) met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning en acceptatieprocedure. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de Opdrachtnemer en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
E85	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch geïmplementeerd, inclusief koppelingen met taak specifieke applicaties, is

	uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is. De Oplossing zelf is binnen 3 weken beschikbaar. De standaardkoppelingen zijn binnen 6 weken beschikbaar.
W16	<p>Het doel van de gemeente Coevorden is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische (en functionele) implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. De Opdrachtgever ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel.</p> <p>A. Lever een globaal plan van aanpak inclusief acceptatieprocedure aan voor de implementatie van de Oplossing. Ga hierbij minimaal in op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie.</p> <p>B. Beschrijf in het plan van aanpak de voorziene werkzaamheden voor de implementatie en acceptatie voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer</p> <p>C. Beschrijf in het plan van aanpak welke onderkende risico's u ziet voor de implementatie en acceptatie en hoe u hier vooraf op anticipeert.</p> <p>24 punten</p>
W17	<p>De gemeente Coevorden 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, het verbeteren van informatiebeheer, Common Ground en functioneel beheer. Een voorwaarde is dat deze innovaties onderdeel zijn van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd worden.</p> <p>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.</p> <p>A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd wordt:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dienstverlening b. Efficiënt werken c. Informatiebeheer d. Common Ground e. Functioneel beheer <p>B. Beschrijf de langetermijnvisie van de Oplossing en geef aan hoe de gemeente Coevorden hierbij wordt betrokken. Geef ook aan of er interessant koppelingen zijn die niet zijn opgenomen binnen deze aanbesteding.</p> <p>24 punten</p>

4.2 Service level Agreement

Nummer	Omschrijving
E86	De Opdrachtnemer levert als onderdeel van de aanbieder een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E87	Op werkdagen van 07.00 – 20.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 98% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit gemeente Coevorden van 100%.
E88	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 100 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van alle handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven.
E89	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur kan bedragen.
E90	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</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 17.00 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.</p>
E91	De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal proactief een rapportage aan met details over de beschikbaarheid van de Oplossing en de prestaties van de helpdesk. Over de beschikbaarheid van de Oplossing wordt daarnaast realtime inzicht gegeven middels een statuspagina.
E92	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen en 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:

Categorie	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)
4	Gebruikers/ beheedersvraag.

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.

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

Malusregeling

Wanneer de Opdrachtnemer structureel niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen, treedt een malusregeling in werking. De malusregeling treedt in werking wanneer onderstaande normen tweemaal in een tijdsperiode van 12 maanden worden overschreden.

Bonusregeling

Wanneer de Opdrachtnemer in een tijdsperiode van 12 maanden, nadat de malusregeling in werking is getreden, alle 12 maanden onderstaande normen niet overtreedt, dan retourneren wij het malusbedrag.

Categorie	Aantal	Boete
1	Twee of meer per maand reactie- of oplossingstijd niet behaald	50% van de maandelijkse kosten
2	Twee of meer per maand reactie- of oplossingstijd niet behaald	25% van de maandelijkse kosten

E93	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing.</p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Deze zijn inzichtelijk voor de Opdrachtgever.</p> <p>De Opdrachtgever kan ook wijzigingsvoorstellen indienen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure waarbij binnen 3 maanden duidelijkheid komt over de opvolging.</p> <p>De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.</p> <p>De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.</p>
E94	<p>De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst alle data inclusief administratieve, technische en beschrijvende meta-data uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging. Dit alles wordt bij contractvorming vastgelegd en gedetailleerd in een Exit-plan conform GIBIT 2023.</p>