

Bijlage – 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.

De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon.

Inhoud

1.	Functionaliteiten	3
1.1	Locatiedossier	3
1.2	Subjecten	4
1.3	Geoviewer	5
1.4	Procesondersteuning	6
1.5	Documentmanagement	8
1.6	Leges	9
1.7	Toezicht en handhaving	10
1.8	Mobiel toezicht	11
1.9	Ketenportaal	12
1.10	Rapportages	13
1.11	Documentcreatie	14
1.12	Zoeken en vinden	15
2.	Inrichting en beheer	16
3.	Techniek	17
3.1	Architectuur en standaarden	17
3.2	Privacy en beveiliging	20
3.4	Integraties	22
3.5	Digitaal Stelsel Omgevingswet	23
4.	Dienstverlening	23
4.1	Installatie en oplevering	23
4.2	Service level agreement	25

1. Functionaliteiten

1.1 Locatiedossier

Nr.	Omschrijving
E1	Een behandelaar kan een locatiedossier aanmaken en beheren.
E2	Het is voor de behandelaar mogelijk om te zien wat er allemaal speelt op een locatie door een locatiedossier aan te maken. De locatie bestaat uit één of meerdere BAG objecten, BRK-objecten of is een kadastrale plek op de kaart. In het locatiedossier is te zien welke zaken, activiteiten en vigerende vergunningen er gelden.
E3	Een activiteit kan betrekking hebben op meerdere locaties. De Oplossing laat eenvoudig zien wat de hoofdlocatie is en kan meerdere adressen koppelen aan een locatiedossier. Activiteiten die op alle adressen gelden zijn raadpleegbaar in het locatiedossier.
E4	Wanneer een nieuw locatiedossier wordt gemaakt op een adres waar al een locatiedossier bestaat, dan kan deze samengevoegd worden tot één dossier.

W1.	De gemeente Medemblik wil in de toekomst gebruik maken van een locatiedossier voor het vastleggen van informatie over een specifieke plek. Het kan hier gaan om niet-zaakgerichte informatie zoals toegestane activiteiten, gebruiksfunctie en eventuele monumentale status. Maar ook om zaakgerichte informatie zoals verleende vergunningen en volledige meldingen. Het is voor de Opdrachtgever belangrijk dat deze informatie met zo min mogelijk handelingen zichtbaar is en wordt vastgelegd. Ook moet het mogelijk zijn om makkelijk te kunnen filteren in het locatiedossier om relevante informatie naar voren te krijgen. De Opdrachtgever ziet op dit moment de toegevoegde waarde voor het maken van een locatiedossier voor brandveiligheid en horeca. Bij brandveiligheid is het belangrijk om vast te leggen hoeveel mensen er op de locatie mogen komen, wat de bijeenkomstfunctie is en/of er een gebruiksmelding is ingediend. Vanuit het locatiedossier is het mogelijk om controlezaken aan te maken en volgende controles te plannen. Dit wordt allemaal overzichtelijk weergegeven in het locatiedossier. Voor de horeca worden veel verschillende vergunningen aangevraagd zoals een exploitatievergunning, alcoholwetvergunning, wijziging leidinggevende etc. Het is belangrijk om deze vergunningen overzichtelijk weer te geven in het locatiedossier. Ook is het mogelijk om bepaalde criteria te koppelen aan een horecabedrijf. Op deze manier bepaalt de gemeente Medemblik of er vaker of minder vaak controles worden uitgevoerd op een locatie. A. Beschrijf hoe een gebruiker een locatiedossier aanmaakt, inclusief het vastleggen informatie over de toegestane activiteiten, gebruiksfunctie, monumentale status, vigerende vergunningen en volledige meldingen. B. Geef aan welke mogelijkheden er zijn voor het filteren van informatie in de locatiedossiers. C. Beschrijf hoe er invulling kan worden gegeven aan het registreren en beheren van een locatiedossier rondom brandveiligheid. D. Beschrijf hoe er invulling kan worden gegeven aan het registreren en beheren van een locatiedossier rondom verschillende horeca-vergunningen.
-----	---

1.2 Subjecten

Nr.	Omschrijving
E5	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om bij niet-natuurlijke personen contactpersonen, rollen en contactgegevens vast te leggen. Daarbij kan aangegeven worden of de contactpersoon een interne of externe rol heeft bij het subject.
E6	De Oplossing is in staat om één of meerdere subjecten aan objecten en zaken te relateren, bijvoorbeeld een architect die optreedt namens een aanvrager.

1.3 Geoviewer

Nr.	Omschrijving
E7	De Oplossing maakt gebruik van een interne geoviewer.
E8	Een gebruiker kan vanuit de zaak locatie specifieke gegevens vastleggen, die de Oplossing laat zien op de interne kaart.
E9	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om per object/locatie geo-informatie in de vorm van x- en y-coördinaten of polygonen vast te leggen. Zodat de Oplossing duiding geeft aan een locatie zonder adres of over meerdere adressen heen.
E10	Het benaderen van de geoviewer van de Oplossing kan zonder hiervoor separate software op te starten. Vanuit de zaak kan direct naar de juiste locatie in de geoviewer van de Oplossing worden genavigeerd, zonder dat de gebruiker hiervoor extra handelingen hoeft te verrichten en gegevens automatisch overneemt op de kaart. Bijvoorbeeld van de activiteit en de zaak. Deze functionaliteit werkt ook andersom.
E11	De Oplossing kan via de interne geoviewer externe kaartlagen tonen via Web Map Services (WMS) en/of Web Feature Service (WFS), zodat een combinatie van informatielagen kan worden gemaakt.
E12	De Oplossing heeft de mogelijkheid om WMS en/of WFS kaartlagen aan te bieden aan andere systemen.
W2.	De gemeente Medemblik maakt op dit moment niet veel gebruik van de kaart binnen het VTH-systeem. Het enige gebruik zit in het tekenen van een locatie of polygoon die geen BAG-adres heeft. Intern is er een systeem voor een externe geoviewer, Stroomlijn. De Opdrachtgever heeft de wens om te werken met de meest actuele gegevens, welke vooral staan in Stroomlijn. Hierdoor is het wenselijk om een integratie te hebben met actuele gegevens. In Stroomlijn is het onder andere mogelijk om de locatie in Streetview modus te bekijken en historie rondom de locatie te raadplegen vanuit meerdere systemen. Het is wenselijk om deze bron te combineren met het VTH-systeem. Naast Stroomlijn moet het ook mogelijk zijn om kaartlagen vanuit SharePoint, ArcGIS of het Omgevingsplan te raadplegen in het VTH-systeem. A. Beschrijf hoe de Oplossing de mogelijkheid heeft om gegevens, zoals inrichtingen en contouren, te exporteren en importen via standaarden (GML, XML). B. Beschrijf of het in de Oplossing mogelijk is om zelf gegevens in te kunnen tekenen (punten, lijnen, regions) en informatie toe te voegen. C. Geef aan hoe het systeem actuele informatie, onder andere van Stroomlijn, kan raadplegen via de kaart van het VTH-systeem. Wat de eindgebruiker helpt bij de behandeling van de zaak. D. Beschrijf hoe kaarten uit SharePoint, ArcGIS of het Omgevingsplan te gebruiken zijn bij de behandeling van een zaak en/of locatiedossier.

1.4 Procesondersteuning

Nr.	Omschrijving
E13	De Oplossing wordt geleverd als applicatie die ondersteuning biedt bij de uitvoering van de processen Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). De Oplossing ondersteunt het zaakgericht behandelen van zaken in het VTH-domein.
E14	Activiteiten waarop VTH-processen betrekking hebben, worden uitgevoerd door subjecten (personen, bedrijven, instellingen etc.) en hebben soms een relatie met objecten (gebouwen, bomen etc.) op een locatie (percelen, adressen, coördinaten, contouren etc.). De Oplossing ondersteunt het vastleggen van deze relaties. Voor een object/locatie is inzichtelijk welke activiteiten van toepassing zijn. Alle processen (zaken) die worden uitgevoerd, moeten kunnen worden gerelateerd aan zaken, objecten, subjecten en locaties.
E15	De Oplossing ondersteunt de Opdrachtgever in de uitvoering van de Omgevingswet en APV en Bijzondere wetten.
E16	De Oplossing beschikt over een component procesondersteuning waarmee de VTH-werkprocessen van de Opdrachtgever worden uitgevoerd. Deze component zorgt voor de aansturing en bewaking van de werkprocessen.
E17	De Opdrachtgever maakt gebruik van de ImZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet en gemeentelijke selectielijst voor APV-zaken. De Opdrachtnemer levert in de Oplossing een standaard procesinrichting (content) waarin zaaksgewijze behandeling van de zaken conform deze standaarden ondersteund wordt, rekening houdend met wettelijke termijnen conform de Algemene Wet Bestuursrecht. Naast wettelijke termijnen kunnen eigen, interne servicetermijnen gebruikt worden (ook op delen van het proces).
E18	De Oplossing biedt functionaliteit voor het behandelen van zaken, waaronder de mogelijkheid om: • Een zaak over te zetten naar een ander zaaktype, waarbij de ingevulde gegevens worden overgenomen; • De mogelijkheid om start- en gereedmelddatum van de bouw en sloop te registreren; • Te werken met checklists voor ondersteuning van het behandelen van een zaak; • Termijnen vast te leggen per zaaktype en te bewaken binnen de werkvoorraad; • Het uitzetten van een intern advies richting een collega binnen en buiten de Oplossing. • Te werken met deelvragen, gerelateerde zaken en vervolgzaken binnen het proces. • Processtappen, acties, registreren van velden verplicht te stellen of over te slaan. • Het toevoegen van een notitie en aantekening voor de behandelaar binnen de zaak.
E19	Indien een zaaktype door bijvoorbeeld een wetswijziging verandert, moeten lopende zaken nog met het voorgaande zaaktype, dat gebaseerd is op de oude wetgeving, worden afgehandeld.
E20	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten, te verlengen of in de wacht te zetten. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast. Daarnaast zijn de termijnen, mits geautoriseerd nog handmatig aan te passen.
E21	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de werkvoorraad van eindgebruikers te beheren:

	• Het is voor de geautoriseerde werkverdelers mogelijk de werkvoorraad in de Oplossing te verdelen over verschillende eindgebruikers. • De Oplossing biedt geautoriseerde eindgebruikers de mogelijkheid om de afhandeling van een zaak over te dragen aan een andere eindgebruiker. • De Oplossing kan een overzicht geven van de openstaande zaken en taken (werkvoorraad) van individuele eindgebruikers en van teams van eindgebruikers. • 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 eindgebruiker. • Eindgebruikers kunnen in het scherm van de werkvoorraad tenminste zien: - In welke fase (procedurestap) van het werkproces een zaak zit; - welke activiteit van toepassing is; - de locatie van de zaak; - startdatum van de zaak; - het zaaknummer; - signalering hoeveel dagen je nog hebt voor de behandeling van de zaak.
W3.	De gemeente Medemblik wenst een Oplossing die de eindgebruiker optimaal ondersteunt bij de behandeling van APV- en Omgevingswet-zaken. Voor de eindgebruiker is belangrijk om overzicht te houden binnen een zaak. In het scherm van de zaakbehandeling zie je documenten, notities en aantekeningen. Het is hierbij de wens om binnen de zaak niet te wisselen tussen schermen en tabbladen, maar te werken vanuit één scherm. Ook moet het mogelijk zijn voor een gebruiker om kenmerken toe te voegen. Op dit moment lopen lang nog niet alle adviezen van interne partners via het VTH-systeem. Het is de wens om dit in de toekomst wel te laten gebeuren. Alleen moet het voor (incidentele) partners dan makkelijk zijn om een signalering te krijgen en het advies te geven. Geef aan in hoeverre de Oplossing functionaliteit bevat voor het behandelen van zaken. A. Beschrijf de complete behandeling van een APV- en Omgevingswet-zaak. Van de registratie tot en met het aanbieden van een zaak aan het archiefsysteem. B. De mogelijkheid om bij diverse interne afdelingen advies te vragen, waarbij per zaaktype een standaard, maar ook aanpasbaar, adviespartner geselecteerd wordt. C. De mogelijkheden om verschillende adviezen binnen een zaak tegelijk uit te zetten en de termijnen te bewaken (als behandelaar van de hoofdzaak). Geef ook aan hoe de adviezen terugkomen in de zaak. D. De mogelijkheid om afhankelijk van het zaak- en producttype afwijkende processtappen te volgen, een stap terug in het proces te gaan, een stap over te slaan of zaken direct/ voortijdig af te handelen.

W4.	De gemeente Medemblik wenst een werkvoorraad die overzichtelijk is voor eindgebruikers. In de werkvoorraad krijg je in één oogopslag te zien wat er speelt. Waarbij de eindgebruiker niet onnodig veel informatie krijgt. Maar in ieder geval ziet wat de status is van de zaak, of adviesvragen zijn uitgezet en wat de resterende behandeltermijn is. In de werkvoorraad moet geen maximum aantal zaken zichtbaar zijn, aangezien een bepaald type behandelaar heel veel zaken in zijn werkvoorraad kan hebben. Een behandelaar moet ook zaken in de wacht kunnen zetten, bijvoorbeeld bij een beroepszaak waar de rechtszaak pas over een jaar is. Binnen de werkvoorraad moet het mogelijk zijn om makkelijk te groeperen, filteren en sorteren. Het moet mogelijk zijn om zelf filters aan te maken en op te slaan. Om op deze manier het de gebruiker makkelijker te maken. Het is wenselijk om verschillende bulkacties te kunnen uitvoeren, zoals het wijzigen van de behandelaar van de zaak. Bijvoorbeeld bij ziekte of afwezigheid van een collega. Geef aan in hoeverre de Oplossing functionaliteit bevat voor: A. De wijze waarop de werkvoorraad in één scherm inzicht biedt in de voortgang en status van zaken, deelzaken en uitgezette adviesaanvragen. B. Beschrijf hoe de signalering werkt van de medewerkers zowel binnen als buiten de Oplossing. C. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. D. De mogelijkheden persoonlijke voorkeuren ten aanzien van schermindeling van de werkvoorraad vast te leggen (zowel bij gebruikers die slechts incidenteel het systeem gebruiken zoals leidinggevende of adviseurs en bij grootgebruikers).
-----	--

1.5 Documentmanagement

Nr.	Omschrijving
E22	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de binnen de Oplossing ontvangen, gecreëerde documenten in het centrale zaakstelsel op te slaan na afronding van de zaak door middel van een koppeling op basis van Zaak- en Documentservices 1.1, real-time synchronisatie of ZGW API's.
E23	De Oplossing bezit functionaliteit om gegevens te vernietigen die niet via een koppeling naar het zaakstelsel gaan. De Oplossing biedt een transparante en eenvoudige workflow waarmee bewaartermijnen kunnen worden bewaakt, en (periodieke) vernietiging van zaaknummers, locatiedossiers en objecten (inclusief metadata) in bulk kan worden uitgevoerd.

W5.	De gemeente Medemblik verwacht dat er documenten aan het systeem worden toegevoegd die buiten de Oplossing om worden aangemaakt. Het is daarbij belangrijk dat het eenvoudig is om vanuit verschillende plekken, met zo min mogelijk handelingen, documenten toe te voegen aan de zaak. Het overbrengen van documenten naar het zaakstelsel is een essentiële functionaliteit. De Opdrachtgever wil dit het liefst met realtime synchronisatie overbrengen naar het archiefsysteem, op basis van de ZGW-API. De Opdrachtgever vindt het aanbrengen van metadata belangrijk, alleen wil het de behandelaar ontlasten om deze metadata altijd toe te voegen. Door bij vervolgzaken metadata automatisch over te nemen ontzorgt de Oplossing de eindgebruiker. Bijvoorbeeld bij een toezichtzaak die komt uit een vergunningszaak. De Opdrachtgever wil graag via een beveiligde omgeving communiceren met de aanvrager, gemachtigde en initiator binnen de Oplossing. Alle communicatie, inclusief een reply van de aanvrager komt automatisch binnen in de zaak. A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaande zaak, meerdere zaken of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties: - Office365 voor business. B. Beschrijf hoe de in het centrale zaakstelsel opgeslagen documenten realtime bewerkt en weer opgeslagen of verwijderd (of als vervallen kunnen worden aangemerkt) kunnen worden via de Oplossing. C. Beschrijf hoe metadata (zoals omschrijving of status) aan bestanden kan worden toegevoegd en gemuteerd. Geef hier ook aan welke metadata mee wordt gestuurd in de koppeling naar het zaakstelsel. D. Geef aan in welke mate het mogelijk is om metadata over te nemen in een vervolgzak en eventuele andere opties hoe de Oplossing de gebruiker kan ontlasten bij het aanbrengen van metadata. E. Beschrijf hoe de Oplossing het communiceren met de initiatiefnemer ondersteunt en beschrijf op welke manier de Oplossing om gaat met reply's op de communicatie.
-----	--

1.6 Leges

Nr.	Omschrijving
E24	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om: • Leges te berekenen; • 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 VNG model-legesverordening (of een opvolger daarvan) uitgangspunt is; • Een gecorrigeerde bouwsom 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 of een geautomatiseerde koppeling via StUF-FIN.
W6.	De gemeente Medemblik wil op een eenvoudige manier leges kunnen oproepen in de zaak. Het is hierbij belangrijk dat alleen de leges kunnen worden geselecteerd die voor dat zaaktype van toepassing zijn. Tevens moet het mogelijk zijn om tijdens het proces al leges aan te maken, niet alleen bij afronding van de zaak. Voor een beheerder moet het makkelijk zijn om leges te testen in de testomgeving en over te zetten naar de productieomgeving. Op dit moment maakt de Opdrachtgever nog geen gebruik van een import/export functionaliteit of koppeling met een financieel systeem. Het is wenselijk om dit zoveel mogelijk geautomatiseerd toe te passen in de Oplossing. Waarbij het ook mogelijk is om geaccordeerde leges aan te passen of om factureren aan te passen, zelfs als deze definitief zijn. Geef aan op welke manier de Oplossing de gemeente ondersteunt in: A. De wijze waarop de Oplossing de mogelijkheid biedt om meerdere legesverordeningen (bijvoorbeeld verordeningen van oude jaren) te gebruiken. Zowel tijdens de behandeling van de zaak als bij de afronding van de zaak. B. De mate waarin de Oplossing ondersteunt om berekeningen en correcties op een legesberekening te maken. C. De wijze waarop eerdere berekeningen met behulp van een versie terug te vinden zijn. D. De mogelijkheid om de legesberekening aan te roepen vanuit een willekeurig zaaktype. E. Het ondersteunen van het controleproces (t.b.v. de accountantscontrole) bij het invoeren van de nieuwe legesverordening. F. Het aanleveren van een exportbestand of directe koppeling t.b.v. een financieel systeem. G. Hoe je een nieuwe legesverordening kan testen in de testomgeving en vervolgens deze inrichting overbrengt naar de productieomgeving.

1.7 Toezicht en handhaving

Nr.	Omschrijving
E25	De Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om toezicht te plannen, n.a.v.: • Een afgegeven vergunning. • Eerdere controle.

	• Een melding, signaal of klacht. • Specifieke thema's. • Opgegeven parameters vanuit de toezichtstrategie. Parameters kunnen per gemeente specifiek gemaakt worden en kunnen voortkomen uit kenmerken van objecten. • Een handhavingprocedure.
E26	De Oplossing is in staat overtredingen te registreren conform de handhavingstrategie van de gemeente. Tenminste moet de ernst van de overtreding vastgelegd kunnen worden in minimaal 3 gradaties.
W7.	De gemeente Medemblik wil de Oplossing gebruiken voor het uitvoeren van processen van toezicht en handhaving. Termijnen zijn voor deze zaken essentieel, alleen wordt dat op dit moment nog bijgehouden in Outlook. Indien dit overzichtelijk is wil de Opdrachtgever termijnbewaking vastleggen in de Oplossing. Het liefst door zelf termijnen toe te voegen en bijvoorbeeld het controlemoment in de werkvoorraad te laten komen als ze starten met de bouw. Toezicht wil ook graag gebruik maken van checklists gebaseerd op wetgeving, jurisprudentie en beleid. Voor toezicht is het belangrijk om binnen één toezichtzaak meerdere controles uit te voeren en fasen van de bouw op te splitsen. Het gaat hier bijvoorbeeld om eerst de bewapening controleren en daarna pas de brandveiligheid. Toezicht rondom de APV wordt op dit moment uitgevoerd via de e-mail. BOA's controleren dit en maken gebruik van CityControl. Voor handhaving is het belangrijk om vanuit een toezichtzaak eenvoudig te zien wat de constatering en het controlerapport is van de toezichthouder, om vervolgens eenvoudig en snel een handhavingstrategie te selecteren. A. Geef aan hoe de Oplossing het toezichtproces ondersteund. Ga hierbij in op het zelf toevoegen van termijnen, wisselen van administratief toezicht naar een fysieke controle en mogelijkheid voor gebruik van checklists met wetgeving, jurisprudentie en beleid. B. Beschrijf of het mogelijk om meerdere controles en bezoeken binnen een zaak uit te voeren. C. Het toezien op het verlopen van tijdelijke vergunningen. D. Beschrijf wat de mogelijkheid is voor APV-toezicht om gebruik te maken van de Oplossing samen met CityControl. Ga hierbij specifiek in op de horecaprocessen. E. Geef aan hoe de Oplossing het handhavingproces ondersteund. Ga hierbij in op het starten van de handhavingzaak vanuit toezicht, het selecteren van een handhavingstrategie en hoe de termijnen hierin bewaakt worden.

1.8 Mobiel toezicht

Nr.	Omschrijving
E27	De Oplossing biedt functionaliteit voor het op locatie uitvoeren van controles op basis van het zaakdossier. Deze biedt in ieder geval functionaliteit voor:

	• Het uitvoeren van een controle, het registreren van waarnemingen en het afhandelen van de controle. • Het uitvoeren van controles op mobile devices (tablets, laptops) op locaties. • Het wijzigen van object- en subjectgegevens. • De uitvoering van controles op basis van standaard in de Oplossing aanwezige checklists. Er is hiervoor een standaard vulling beschikbaar op basis van wet- en regelgeving. Deze checklists kunnen door de Opdrachtgever zelf worden aangepast. • Het raadplegen van het dossier. • Het invoeren van eigen constatering (klacht/melding).
W8.	De gemeente Medemblik wil de Oplossing gebruiken voor mobiel toezicht. De Opdrachtgever vindt het belangrijk om op locatie en op verschillende devices (Apple en Android) te kunnen werken, zodat het toezicht op een efficiënte manier kan worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld door checklists te integreren in de bevindingen. De toezichthouders moeten hierbij gebruik kunnen maken van alle benodigde informatie en zo min mogelijk tijd kwijt zijn aan administratieve handelingen. De veiligheid van de gegevens moet echter op elk moment gegarandeerd blijven. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteuning biedt om: A. Een check-/controlelijst op basis van wettelijke voorschriften en specifieke voorschriften te genereren en deze ten behoeve van de controle in te vullen met een mobile device. B. Bevindingen inclusief foto's per check/controlepunt met een mobile device vast te leggen. C. Een geselecteerd deel van het dossier te gebruiken (bijvoorbeeld vervallen tekeningen uitsluiten). D. Op tekeningen te annoteren. E. Een constateringsrapport (met tijdens controle ingewonnen gegevens) op te stellen en direct te versturen. F. De geo-functionaliteit en regels op de kaart te gebruiken waarbij de gegevens (zoals controlezaken en objectinformatie etc.) op de kaart getoond worden op basis van GPS-locatie van dat moment. Beschrijf welke kaartlagen tijdens het uitvoeren van mobiel toezicht getoond en bevroegd worden. G. Veilig in te loggen op mobile devices en de veiligheid van de gegevens op de devices te garanderen. H. Bij het controleproces werkzaamheden offline uit te voeren. Hoe gaat de Oplossing bijvoorbeeld om met het tonen van tekeningen als er geen verbinding is.

1.9 Ketenportaal

Nr.	Omschrijving
E28	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een samenwerking te starten, stoppen, wijzigen en te verwijderen in de samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.

E29	De Oplossing kan actieverzoeken uitzetten en ontvangen via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
E30	De Oplossing kan documenten opslaan en opvragen vanuit de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.
E31	De Oplossing biedt functionaliteit om gegevens over objecten/locaties en daaraan gerelateerde zaken en daarin opgenomen documenten veilig te delen met derden die niet aangesloten zijn op de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO. Daaronder verstaan wij: derden in de brede zin zoals andere overheidsinstellingen, interne en externe adviseurs en andere betrokken partijen, personen en belangenorganisaties.
W9.	De gemeente Medemblik werkt samen met veiligheidsregio's, waterschappen en andere externe organisaties of adviseurs om vergunningaanvragen integraal te behandelen. Om deze samenwerking eenvoudiger te realiseren is er behoefte aan een eigen ketenportaal waarin het mogelijk is om object en/of locatie- en zaakgegevens met bijbehorende documenten met ketenpartners te delen en de toegankelijkheid voor de verschillende organisaties te organiseren. APV-vergunningen werkt op dit moment vooral samen met ketenpartners via de e-mail. Het is de wens om dit te integreren binnen de Oplossing. E-mail is hier niet de gewenste functionaliteit. Toezicht werkt op dit moment samen met de veiligheidsregio in relatie tot controles op brandveiligheid. Het is de wens om via de Oplossing samen te werken met de veiligheidsregio. Alleen is de samenwerkingsfunctionaliteit niet bedoeld voor toezicht en handhaving. De Opdrachtgever is benieuwd wat voor mogelijkheden er binnen de Oplossing zijn om samen te werken met de veiligheidsregio binnen het toezichtproces. A. Beschrijf hoe een samenwerking via het DSO-LV loopt. Ga hierbij in op het starten van een samenwerking, toevoegen van documenten aan de samenwerking, uitzetten van een actieverzoek, hoe advies terugkomt (inclusief notificatie en bestandstype van het advies) en hoe het advies in de zaak komt. B. Op welke manier externe adviseurs (advocaten/adviesbureaus) die niet gaan aansluiten op het DSO-LV gebruik kunnen maken van het ketenportaal. C. Geef aan hoe APV-vergunningen kan samenwerken met externe ketenpartners via de Oplossing. D. Geef aan hoe Toezicht samen kan werken met de veiligheidsregio via de Oplossing.

1.10 Rapportages

Nr.	Omschrijving
E32	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan. De rapportages kunnen worden hergebruikt en blijven beschikbaar voor gebruikers.

E33	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle beschikbare data te exporteren in een formaat waarin zij voor gangbare BI-tools te gebruiken zijn, zoals bijvoorbeeld voor PowerBI. Hiernaast is de data rechtstreeks (of via een view of datapackage) te benaderen in deze tools.
E34	Alle beschikbare data is te ontsluiten via één of twee centrale exports (CSV's) of er kan een tool beschikbaar gesteld worden aan de Opdrachtgever om de rapportages overzichtelijk te weergeven.
E35	Wijzigingen in het datamodel, codetabellen of anderszins hebben geen effect op (de betekenis van) historische data.
W10.	De gemeente Medemblik vindt het kunnen exporteren van data essentiële functionaliteit van de Oplossing. Op dit moment is het voor managers niet mogelijk om management- en sturingsinformatie te genereren, terwijl dit zeer gewenst is. Managers willen graag de binnengekomen zaken, werkvoorraad per medewerker en team, afgeronde zaken en halen van wettelijke termijnen zien. Dit mag ook in PowerBI. Het is wel belangrijk dat de data makkelijk en eenvoudig uit de Oplossing is te halen en zoveel mogelijk geautomatiseerd kan worden ingelezen. Een koppeling met PowerBI door middel van een API is zeer gewenst. Eindgebruikers willen zelf ook overzichten kunnen maken van afgeronde zaken en de openstaande werkvoorraad binnen de Oplossing. Op dit moment gebeurt dat via een Excel. Maar het is de wens om dit in de Oplossing te doen, het liefst met een grafische weergave. A. Beschrijf hoe data van de binnengekomen zaken, werkvoorraad per medewerker en team, afgeronde zaken en halen van wettelijke termijnen te exporteren is naar PowerBI. B. Geef aan op welke manier de Opdrachtgever met behulp van de Oplossing geautomatiseerd periodiek rapportages en exportbestanden kan genereren. C. Geef aan hoe de data kan worden ingelezen in PowerBI. Ga hierbij in op de mogelijkheden van exports en koppeling door middel van een API. D. Op welke manier de eindgebruikers van de Opdrachtgever zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, zelf rapportages kunnen maken van afgeronde zaken, openstaande zaken en werkvoorraad binnen de Oplossing.

1.11 Documentcreatie

Nr.	Omschrijving
E36	De Oplossing beschikt zelf over een interne documentcreatiefunctionaliteit om documenten op basis van sjablonen te creëren.
E37	De interne documentgenerator is in staat om alle in de Oplossing gebruikte kenmerken toe te passen in een sjabloon.
E38	De interne documentgenerator is in staat om standaard tekstblokken in meerdere sjablonen te gebruiken zodat centraal beheer van standaard tekstblokken mogelijk is.

W11.	De gemeente Medemblik creëert op dit moment documenten aan de hand van Microsoft Word sjablonen in het huidige VTH-systeem. Dit werkt heel prettig voor eindgebruikers. Alleen is het belangrijk dat de titel van de documenten makkelijk is aan te passen. Ook heeft de Opdrachtgever Templafy in huis en willen ze graag weten wat de mogelijke functionaliteiten zijn om via Templafy sjablonen te genereren via de Oplossing. Het is belangrijk om zoveel mogelijk te automatiseren bij het genereren van documenten uit het oogpunt van efficiency en kwaliteit (voorkomen van fouten). Gebruiksgemak voor eindgebruiker en beheerder is hierbij van groot belang. Bij het genereren van documenten kan gekozen worden uit verschillende standaard documentsjablonen in de huisstijl en standaard tekstblokken met gebruikmaking van alle velden uit de applicatie, zowel zaak- en procesgegevens als inrichting- en themagegevens. Beschrijf de volgende vragen met de interne documentcreatiefunctionaliteit en via Templafy: - De stappen die een gebruiker moet uitvoeren om een document te creëren. - Hoe een beheerder een nieuw sjabloon kan aanmaken en klaarzetten om gebruikt te kunnen worden door de eindgebruikers, inclusief het toepassen van de gewenste huisstijl en het gebruiken van gegevens uit een (gerelateerde) zaak. - De mogelijkheid om vanuit de Oplossing opgemaakte e-mailberichten te genereren, waarbij gebruik gemaakt wordt van standaardsjablonen. - Welke mogelijkheden er binnen de Oplossing zijn om intelligentie binnen sjablonen in te bouwen en hoe een beheerder deze intelligentie kan toepassen in de configuratie van sjablonen. - Welke mogelijkheden er binnen de Oplossing zijn om bulkacties uit te voeren (bijv. dezelfde brief aan meerdere subjecten versturen).
------	--

1.12 Zoeken en vinden

Nr.	Omschrijving
E39	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E40	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, subjecten en objecten die gekoppeld zijn aan een zaak.
E41	De Oplossing ondersteunt het filteren van zoekresultaten, waarbij er meerdere filters toegepast kunnen worden (stapelfilters).
E42	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een totaalbeeld te kunnen verkrijgen van een object en locatie. In het totaalbeeld moet tenminste inzichtelijk zijn: - De besluiten die zijn genomen en afspraken die voortkomen uit besluiten. - Relevante documenten (geplande en uitgevoerde controles, volledigheidsbrieven, meldingen etc.).

	• Historie van het bedrijf of de locatie.
W12.	De gemeente Medemblik hecht veel belang aan het goed kunnen terugvinden van gestructureerde en ongestructureerde informatie. Een eindgebruiker moet ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld door het gebruik van suggesties, fuzzy search, booleaanse operatoren, gedeelten van het woord etc. Het is belangrijk dat gevonden resultaten meer dan 100 hits bevatten, te filteren met stapelfilters en verschillende relaties kan leggen met bijvoorbeeld huisnummer-postcode = straatnaam-huisnummer-plaatsnaam. Bij gevonden resultaten is het ook wenselijk om meerdere zaken tegelijk te koppelen als bulkactie. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef aan op welke manier het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik of terug te gaan naar eerdere zoekvragen. C. Geef aan op welke manier filtering van de zoekresultaten mogelijk is. D. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. Onder andere door het combineren van filters. E. Beschrijf de mogelijkheden van het zoeken in combinatie met de opslag van documenten in het Zaaksysteem.

2. Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E43	Naast standaardvelden kunnen in de Oplossing ten behoeve van de objectregistratie velden flexibel gedefinieerd worden door de functioneel beheerder, waarmee extra gegevens voor objecten en activiteiten vastgelegd en ontsloten kunnen worden.
E44	Binnen de Oplossing is het mogelijk informatieobjecten (zaken, bestanden) te voorzien van metadata op basis van de actuele versie van Metagegevens Duurzame Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO).
E45	Binnen de Oplossing kan het gehele functioneel beheer zoals onder andere: nieuwe zaaktypen, objecttypen, rollen, autorisaties en processen zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer op basis van zero-coding volledig worden ingericht.
E46	In de Oplossing kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij (automatisch of handmatig) als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Waarbij de zaken automatisch gerelateerd aan elkaar worden.
E47	In de Oplossing is het mogelijk om de zaaktypen vanuit de IMZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet selectielijst van de VNG voor APV-processen aan te passen en aan te vullen met andere zaaktypen.

E48	In de Oplossing is het mogelijk om bij elk status van een zaaktype te definiëren aan welke voorwaarden moet zijn voldaan voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, op de volgende wijze: • 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.
W13.	De gemeente Medemblik wenst een flexibel te beheren Oplossing. Bij het functioneel beheer staan eenvoud en efficiency voorop. De Opdrachtgever ziet de IMZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet en gemeentelijke selectielijst voor APV-zaken als de basis voor de inrichting van de VTH processen. Die de Opdrachtnemer standaard levert, maar die aan te passen zijn in de testomgeving (en over te brengen zijn naar de productieomgeving). Hiernaast bestaat de wens om zelf zaaktypen te kunnen definiëren. De brondocumenten moeten gemakkelijk en efficiënt aangepast kunnen worden door de geautoriseerde medewerkers die met het systeem werken. Ten slotte wenst de Opdrachtgever autorisaties centraal binnen de Oplossing toe te kennen en te beheren op basis van rollen of attributen (Role- of Attributed-Based Access Control). De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. A. Beschrijf op welke manier de beheerfunctionaliteit kan worden ingericht door de functioneel beheerder. Beschrijf daarbij de positie van de catalogussen, de mogelijkheid om zelf zaaktypen te kunnen definiëren en om brondocumenten aan te passen. B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en hoe deze ingericht worden (op basis van zero coding, business rules, etc.). C. Beschrijf waar en op welke wijze autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt en beheersbaar blijft. D. Beschrijf daarin ook de rol van de Active Directory/Azure en de mogelijkheden voor het autoriseren op zaak-, document- en kernmerkniveau.

3. Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E49	Bij gunning, oplevering (technisch en functioneel) en bij toekomstige wijzigingen van de Oplossing wordt een architectuurplaat aangeleverd in Archimate-formaat.
E50	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

	• De levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties; • Onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); • Technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; • Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
E51	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt.
E52	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”.
E53	Binnen de Oplossing worden de (actuele) versies van de volgende standaarden gehanteerd: • 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 • Standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2. • Zaakgericht werken (ZGW) API's • Berichtenstandaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet zoals DSO LV, STAM, REST API's en stelselcatalogus. • Referentie Informatiemodel Handhaving (RiHa) • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.3.
E54	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of GEMMA online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.

E55	Er wordt minimaal een test- en een productieomgeving beschikbaar gesteld. De testomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. De testomgeving geeft ten alle tijde een representatie van de productieomgeving en dient ten alle tijden beschikbaar te zijn.
E56	De test- en productieomgeving hebben gescheiden – al dan niet geanonimiseerde – datasets. Opdrachtgever moet zelf kunnen beslissen wanneer productiedata wordt gekopieerd naar de testomgeving.
E57	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om nieuwe releases te testen voor in gebruik name in de productieomgeving.
E58	De opslag en verwerking van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). De volgende risicovolle situaties zijn niet toegestaan zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever: • Gebruik maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de EER blijft. • Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER. • Gebruik maken van ontwikkeldiensten van partijen gevestigd buiten de EER. Op voorhand zal Opdrachtgever geen toestemming geven voor deze situaties, indien sprake is van één of meer van bovenstaande risico's, dient Inschrijver dit kenbaar te maken via de Nota van Inlichtingen.
E59	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 (zoals maar niet gelimiteerd tot Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox en Microsoft Edge) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
E60	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van in ieder geval de Toezicht- en Handhavingsfunctionaliteit.
E61	Authenticatie verloopt via de Entra-ID (voorheen Azure Active Directory) van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP adres van de Medemblik dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E62	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van SAML 2.0.
E63	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4, HTTPS en HSTS verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl .

E64	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur, voor de overige uren van de werkweek en voor het weekend wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,95% gegarandeerd. Er wordt uitgegaan 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.
E65	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing een acceptabele performance voor circa gelijktijdige gebruikers heeft. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak; 2. het 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; 7. het tonen van een adres, subject of object in zoekresultaten; 8. het tonen van de werkvoorraad; 9. een locatie toevoegen; 10. een locatie muteren; 11. een locatiedossier maken; 12. een locatiedossier raadplegen; 13. het aanpassen van een objectregistratie.
E66	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 1 uur kan bedragen. In geval van corrupte data kan een herstel/rollback worden uitgevoerd om een eerdere (consistente) staat van de Oplossing te herstellen.
W14.	De Oplossing wordt aangeboden op basis van IPv6 naast IPv4. Het volstaat om deze wens met ja of nee te beantwoorden. Waarbij een Inschrijver bij een ja de volle punten krijgt.

3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E67	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 meest recente versie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
E68	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail die voldoende inzicht biedt in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van de oplossing te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren. Onderdelen die minimaal in de logging opgenomen dienen te zijn: • ontvangen gegevens; • gestelde vraag; • datum/tijd van aanroep; • verstuurd antwoord; • naam en/of locatie van het leverende of afnemende bron of systeem; • een gebruikersnaam of -ID; • eventuele transformaties en/of verrijkingen; • eventueel opgetreden fouten; • handelingen met speciale bevoegdheden, waarbij alle handelingen van 'superusers' worden gelogd; • het object waarop de handeling werd uitgevoerd. In een logregel worden in geen geval gevoelige gegevens opgenomen. Dit betreft onder meer gegevens waarmee de beveiliging doorbroken kan worden (zoals wachtwoorden, inbelnummers, etc.). In de logregel mogen ook geen persoonsgegevens worden opgenomen uit systemen van de Opdrachtgever zelf (dus wel gebruikersnamen of inlog accounts).
E69	De logging dient niet verwijderd te kunnen worden en zal beschikbaar blijven binnen de oplossing.
E70	De logging dient read-only te zijn. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan, met uitzondering van opschoning van een jaar door Opdrachtgever.
E71	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de Oplossing in te regelen door Opdrachtgever.
E72	De Opdrachtgever blijft ten alle tijde eigenaar van de data die binnen de geleverde dienst van de Opdrachtnemer wordt verwerkt en/ of gebruikt en dient ook ten alle tijden kosteloos over deze data te kunnen beschikken.
E73	De Opdrachtnemer zal de ontvangen data van Opdrachtgever niet voor eigen doeleinden gebruiken en/of verwerken. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het uitoefenen van controle door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van data, en naleving van procedures.
E74	De Opdrachtnemer hanteert aantoonbaar het principe van security by design, security by default, privacy by design en privacy by default. Opdrachtnemer toont dit aan door een presentatie of tekstuele toelichting voor het tekenen van het contract.
E75	De Opdrachtnemer levert geen diensten en/ of producten van leveranciers en/ of fabrikanten die in de Europese EDES-Database en / of de Amerikaanse NDAA-database staan.

E76	Opdrachtnemer dient mee te werken aan de jaarlijkse beveiligingscontroles waaronder (maar niet gelimiteerd tot) in- en externe pentesten. Gevonden kwetsbaarheden in de door de Opdrachtnemer aangeboden en beheerde oplossing dienen adequaat en aantoonbaar te worden verholpen. Deze dienstverlening is inclusief en maakt onderdeel uit van de door u aangeboden oplossing.
E77	De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een rapportage van de uitgevoerde Disaster Recovery en een halfjaarlijkse rapportage van een restore test.
E78	Voordat een contract wordt afgesloten, wordt in een risicoafweging bepaald of de afhankelijkheid van een leverancier beheersbaar is. Een vast onderdeel van het contract is een expliciete uitwerking van de exit-strategie.

3.4 Integraties

Nr.	Omschrijving
E79	Alle koppelingen dienen via OpenTunnel van Enable-U te verlopen.
E80	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. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te ontzorgen betreffende het realiseren en het beheer van koppelingen (genoemd in dit programma van eisen).
E81	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen: • BRP (op basis van StUF BG 3.10 of op basis van een API); • GBA-V (op basis van StUF BG 3.10 of Haal Centraal API); • HR (op basis van een API of via een directe aansluiting op de bron); • BAG (op basis van StUF BG 3.10). • BRK (Op basis van BRK-mutatieleveringen door het Kadaster of PDOK); • DSO-LV (via STAM); • DSO-LV (via samenwerken); • DROP; • Active Directory (op basis van Entra-ID); • Zaaksysteem (op basis van StUF-ZDMS of ZGW API's); • Microsoft Office 365; • Microsoft Exchange (SMTP); • PowerBI (import/exportfunctionaliteit);

	• Datamask; • Templafy (via StUF DCR); • Key2Financiën (op basis van export/import of directe koppeling met StUF-FIN).
--	--

3.5 Digitaal Stelsel Omgevingswet

E82	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een aanvraag of melding vanuit de DSO Landelijke Voorziening (DSO-LV) volgens berichtenstandaard STAM te ontvangen.
E83	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een verzoek inclusief bijlagen te kunnen ophalen uit het DSO-LV.
E84	Het kunnen ontvangen een triggerbericht vanuit het DSO-LV in de Oplossing.
E85	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een kopie-triggerbericht te ontvangen uit het DSO-LV.
E86	De Oplossing kan meerdere activiteiten van het hetzelfde type in een verzoek opnemen. Deze verschillende activiteiten kunnen worden onderscheiden en verwerkt.
E87	De Oplossing kan het verzoek via het DSO-LV doorsturen naar een ander bevoegd gezag.
E88	De Oplossing heeft de mogelijkheid om een verzoek uit de werkmap van het DSO-LV te verwijderen
E89	Het kunnen publiceren van een aanvraag of besluit via het officiële publicatiemechanisme (nu DROP, wordt later LVBB) via de Oplossing.

4. Dienstverlening

4.1 Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E90	De Oplossing en dienstverlening door Opdrachtnemer wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.

E91	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, trainers en specialisten vinden plaats op locatie van de opdrachtgever en in groepsgrootte van maximaal 12 personen.
E92	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen).
E93	De Opdrachtnemer verzorgt de technische implementatie (inclusief koppelingen) van de Oplossing en de functionele ingerichte processen op basis van de ImZTC, RGBZ, Zaaktypecatalogus Omgevingswet en APV zaaktypen op basis van de gemeentelijke selectielijst.
E94	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische en functionele implementatie, welke is opgesteld in overleg met de Opdrachtgever.
E95	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch en functioneel geïmplementeerd is uiterlijk in kwartaal 4 2025 en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.

W15.	Het doel van de gemeente Medemblik 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 als een gezamenlijk doel. Gezien de ervaringen van de Opdrachtnemer met het implementeren van de Oplossing verwacht de Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer een globaal Plan van Aanpak (PVA) aanlevert hoe de Oplossing geïmplementeerd kan worden. Daarnaast hecht de Opdrachtgever ook veel waarde aan gebruiksvriendelijkheid voor gebruikers. Dit betekent dat ook na de implementatie de Opdrachtgever de gebruikers moet kunnen ondersteunen in zijn/haar werkzaamheden. Dit bijvoorbeeld doordat Opdrachtnemer handleidingen beschikbaar stelt en/of een digitale helpfunctie biedt binnen de Oplossing. Daarnaast is het van belang dat wanneer gebruikersvragen voorkomen waar functioneel beheer geen antwoord op heeft of bij wensen over doorontwikkeling, de Opdrachtnemer hierop anticipeert. De Organisatie heeft vergunningverleners, toezichthouders, juristen, administratieve collega's, functioneel beheerders en adviseurs. Die moeten opgeleid worden in het gebruik van de Oplossing. Daarnaast werkt de gemeente Medemblik nauw samen met de organisatie SSC DeSom. Zij zijn verantwoordelijk voor de technische inrichting en het technische applicatiebeheer van de Oplossing. A. Lever een globaal PVA aan voor de implementatie van de Oplossing. Ga hierbij minimaal in op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie. B. Beschrijf in het PvA de voorziene werkzaamheden voor de implementatie voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Maak hierbij onderscheid tussen de voorziene werkzaamheden voor de gemeente Medemblik en voor de organisatie SSC DeSom. C. Beschrijf in het PvA welke onderkende risico's de Opdrachtnemer ziet voor de implementatie en hoe de Opdrachtnemer hier vooraf op anticipeert. D. Beschrijf hoe de medewerkers van de Opdrachtgever getraind gaan worden om te werken met de Oplossing. E. Beschrijf hoe medewerkers na de implementatie ondersteund worden bij het werken in de Oplossing, bijvoorbeeld middels een digitale helpfunctie met veldafhankelijke context binnen de Oplossing. F. Beschrijf hoe gebruikersvragen en wensen voor doorontwikkeling kunnen worden aangemeld bij de Opdrachtnemer en wat hiervoor het beleid is bij Opdrachtnemer.
------	--

4.2 Service level agreement

Nr.	Omschrijving
E96	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit PvE.
E97	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het enige centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.

	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.																						
E98	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)</td></tr><tr><td>2</td><td>2 uur (Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.</td></tr><tr><td>3</td><td>4 uur (Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).	4	Gebruikers / beheerdersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)	2	2 uur (Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00)	Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.	3	4 uur (Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.
Categorie	Omschrijving																						
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar of kritieke functionaliteit is niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem en kritieke functionaliteit).																						
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																						
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).																						
4	Gebruikers / beheerdersvraag.																						
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																					
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur. (Op werkdagen tussen 08.00 en 18.00)																					
2	2 uur (Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00)	Work-around binnen één werkdag Oplossing binnen twee werkdagen.																					
3	4 uur (Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie.																					

	4	8 uur (Op werkdagen tussen 09.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week
E99	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen.		
E100	De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld. Hierbij worden ook de releasenotes vrijgegeven, actief bekend gemaakt aan beheerders en daarbij komt de nieuwe release beschikbaar voor gebruikers in een testomgeving.		
E101	Onderhoudstijden van Opdrachtgever worden ingepland buiten werktijden. Gepland onderhoud vindt daarom plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen. Werktijden worden als volgt gedefinieerd: Ma t/m vr: 07.30-17.30.		
E102	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in het originele en dus duurzame 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.		