



Programma van Eisen formulierentool

Een programma van eisen voor een nieuwe tool is een gedetailleerd document dat de specificaties en vereisten beschrijft waaraan de nieuwe tool moet voldoen. Dit document wordt vaak gebruikt bij de aanschaf of ontwikkeling van nieuwe software of systemen en dient als leidraad voor leveranciers en ontwikkelaars. Het programma van eisen bevat meestal de volgende onderdelen:

1. **Algemene opdrachtomschrijving:** Dit geeft een overzicht van de doelstellingen en de scope van het project. Het beschrijft wat de nieuwe tool moet kunnen en waarom deze nodig is.
2. **Functionele eisen:** Dit zijn de specifieke functies en capaciteiten die de tool moet hebben. Bijvoorbeeld, welke taken de tool moet kunnen uitvoeren en welke resultaten het moet opleveren.
3. **Niet-functionele eisen:** Dit omvat de prestaties, beveiliging, betrouwbaarheid en andere kwaliteitsaspecten van de tool. Bijvoorbeeld, hoe snel de tool moet werken, hoe veilig de gegevens moeten zijn, en hoe gebruiksvriendelijk de interface moet zijn.
4. **Uitvoeringsvoorwaarden:** Dit zijn de voorwaarden waaronder de tool moet worden geleverd en geïmplementeerd. Dit kan betrekking hebben op de tijdlijnen, budgetten, en andere logistieke aspecten.
5. **Beheer en onderhoud:** Dit beschrijft hoe de tool na de implementatie zal worden beheerd en onderhouden. Bijvoorbeeld, wie verantwoordelijk is voor updates en hoe problemen zullen worden opgelost.

Het programma van eisen is essentieel om ervoor te zorgen dat alle betrokken partijen dezelfde verwachtingen hebben en dat de uiteindelijke tool aan de behoeften van de organisatie voldoet.

De gemeente is op zoek naar een digitale formulieren creator/generator die het mogelijk maakt om eenvoudig, efficiënt en veilig digitale formulieren te creëren, beheren en integreren met bestaande systemen. Deze oplossing moet bijdragen aan een verbeterde dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

1. Functionele Eisen en wensen

Formulierenbeheer: Mogelijkheid om formulieren te maken, te bewerken, te publiceren en te archiveren.

Dynamische Vragen: Ondersteuning voor dynamische vragen en logica op basis van gebruikersinvoer.

Validatie en Foutafhandeling: Ingebouwde validatieregels en duidelijke foutmeldingen.



Rapportage en Analyse: Mogelijkheid om gegevens te exporteren en rapportages te genereren.

1 a. Eisen:

- DigiD-aansluiting; Tweede-DigiD ondertekeningen; DigiD machtigen; Vooringevulde velden; Verplichte velden;
- Ophalen en voorinvullen persoonsgegevens uit GBA-V of lokale bron na inloggen met DigiD; E-herkenning;
- Technisch geschikt voor European login;
- SDG-ready (meerdere talen instelbaar, inclusief vaste onderdelen zoals de verzendknoppen);
- De tool maakt betaling van producten in het formulier mogelijk. Dit kan in ieder geval met iDeal en creditcard;
- Formulieren worden alleen verstuurd als betaling gelukt is;
- Responsive design: frontend formulieren werkt goed op mobile devices;
- Verstuurde mails (naar gemeente) zijn versleuteld;
- Verstuurde formulieren krijgen een automatische datum- en tijdstempel;
- Geen (persoons) gegevens op een server; alle gevoelige data alleen bij de gemeente;
- Onderdrukken afschrift per mail naar klant (voorkomen datalek);
- Readonly velden;
- (Eenvoudige) berekeningen kunnen maken, bijvoorbeeld opgetelde bedragen die richting de betaaloptie gaan (totaalprijs);
- Geavanceerde logica: relevanties, of vergelijkbaar: dus slimme formulieren waarin je delen toont naar aanleiding van eerder in het formulier ingevulde antwoorden, berekeningen kunt uitvoeren, etc.;
- Toegankelijk (WCAG 2.1 AA)
- 'Leesbare' URLs;
- Speciale balie-login: formulier kan door (balie)medewerker worden ingevuld voor inwoner
- Mogelijkheid voor hulpteksten per veld (tooltips);
- Statistieken; inzage in aantallen verstuurde formulieren, per formulier per Tijdsseenheid;
- Flexibele Data-uitwisseling en Opslag. De formulierengenerator moet de mogelijkheid bieden om verzamelde data op verschillende manieren aan te leveren en hergebruiken. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:



- Gegevensmakelaar (API-koppelingen): Ondersteuning voor integratie met een gegevensmakelaar voor realtime of geautomatiseerde gegevensuitwisseling met andere systemen.
 - Bulkverwerking en BI-integratie: De mogelijkheid om formulierdata in bulk te exporteren of te koppelen aan BI-tools (zoals Power BI, Tableau of andere datavisualisatieoplossingen) om analyses en rapportages te faciliteren.
 - Configurabele gegevensstromen: Per formulier moet instelbaar zijn hoe en waar de data naartoe wordt gestuurd, zodat flexibiliteit bestaat tussen directe verwerking, handmatige exports en automatische synchronisatie.
- Duidelijk Foutmeldingssysteem;
 - Keuze tussen endpoints: formulieren worden gemailld of naar zaaksysteem gestuurd (d.m.v. wat voor soort koppeling?) Motion, MS;
 - Zaaktype moet bij zo'n koppeling kunnen worden meegegeven;
 - Als er vanuit de tool e-mails worden verstuurd (bijvoorbeeld bevestigingsmails), dan dient de e-mail beveiligd te zijn en voorzien van DKIM en SPF;
 - De tool heeft een testomgeving (om formulieren te bouwen en te testen voor livegang);
 - Up-to-date handleiding in de Nederlandse taal.

1b. Wensen:

Gunningscriteria	Puntenwaardering	Voldoet aan wens: Ja/Nee
De e-formulieren worden opgemaakt in de huisstijl van Katwijk;	10	
De mogelijkheid om per formulier een andere huisstijl in te kunnen stellen is aanwezig (Bijv. Subsite)	8	
De formulieren zijn te plaatsen op sub-domein katwijk.nl;	7	
Formulieren (headerless) in pagina's website (TYPO3 CMS)	6	
Het heeft Certificaat/toegankelijkheidsaudit WCAG 2.1 AA;	10	
De frontend formulieren zijn mobile first ontworpen;	9	
De gebruikers kunnen de e-formulieren tussentijds opslaan;	8	
Er is een koppeling met KvK/NHR voor voorinvullen bedrijfsgegevens t.b.v. eHerkenning;	9	



De bouwers van formulieren hebben de keuze of BSN/persoonsgegevens worden doorgegeven aan de backoffice of niet;	7	
De bouwers van formulieren hebben de keuze om in te stellen of invullers kunnen kiezen tussen inloggen met DigiD of niet;	8	
Inge vulde formulieren worden niet gemaild naar de invullers, maar zij kunnen deze downloaden vanaf de bevestigingspagina (i.v. m. datalekken)	6	
Delen/blokken in formuliertool kunnen opslaan voor hergebruik in andere e-formulieren;	7	
Centraal beheerde blokken (bijvoorbeeld NAW, telefoon, e-mail), doorwerkend in elk formulier dat er gebruik van maakt;	8	
De e-formulieren worden gedeeld in een community;	5	
Eenvoudige en gebruikersvriendelijke interface voor het samenstellen en aanpassen van formulieren;	9	
Er is ondersteuning voor export naar gangbare formaten zoals CSV, JSON en PDF, waarbij per formulier kan worden ingesteld welke exportopties beschikbaar zijn.	7	
Database-integratie: Ondersteuning voor directe opslag en synchronisatie met databases zoals Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL en andere relevante databasesystemen, zodat gegevens eenvoudig kunnen worden hergebruikt in bestaande IT-infrastructuren en datawarehouses;	7	
Het systeem moet gebruik kunnen maken van de berichtenstandaard StUF-ZDS voor zaakgericht werken.	7	
Het koppelvlak moet gebaseerd zijn op StUF-ZDS en in staat zijn om nieuwe zaken van externe bronnen te ontvangen;	6	
Overzicht formuliergegevens in de fouterapportages;	6	
Aanbieden migratieplan bij overgang van 2 tools naar 1 tool;	7	
Er is een repository aanwezig.	5	



Dit overzicht geeft een indicatie van de prioriteit en het belang van elk criterium. De puntenwaardering graag nog aanpassen op basis van de specifieke behoeften en prioriteiten van de aanbesteding.

2. Niet-Functionele Eisen

- Performance: De oplossing moet snel en betrouwbaar zijn, zelfs bij hoge belasting.
- Ondersteuning en Training: Leverancier/Ondersteunende partij moet ondersteuning en training bieden aan gemeentelijke medewerkers.
- Documentatie: Uitgebreide documentatie voor gebruikers en beheerders.

3. De opdracht omvat de levering, implementatie, en onderhoud van een digitale formulieren creator/generator. De oplossing moet voldoen aan de volgende eisen:

Gebruiksvriendelijkheid: Intuïtieve interface voor zowel beheerders als eindgebruikers.

Veiligheid: Voldoen aan de geldende privacy- en beveiligingsnormen, inclusief AVG.

Integratie: Mogelijkheid tot koppeling met (gemeentelijke) systemen zoals het zaakstelsel en backoffice systemen. Flexibiliteit: Aanpasbare en herbruikbare formulieren die eenvoudig kunnen worden aangepast aan veranderende behoeften.

Toegankelijkheid: Voldoen aan de WCAG-richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.

4. Implementatieplan

Projectplanning: Gedetailleerd plan voor de implementatie, inclusief tijdslijnen en mijlpalen.

Testen en Acceptatie: Fasegewijs testen en acceptatie door de gemeente.

Oplevering: Volledige oplevering van de oplossing binnen de afgesproken termijn.

5. Onderhoud en Support

Onderhoudscontract: Voorstel voor een onderhoudscontract inclusief updates en support.

Service Level Agreement (SLA):

Duidelijke afspraken over responstijden en beschikbaarheid worden voorafgaand aan de ondertekening van de overeenkomst afgesproken en vastgelegd in de SLA.