

Bijlage 1 Programma van eisen aanbesteding VTH-software:

De eisen die beginnen met "VTH" en een nummer zijn overgenomen uit de VNG-requirements voor het aanbesteden van VTH-software.

<https://vng.nl/catalogus-omgevingswet/requirements-vergunning-toezicht-en-handhaving-referentiecomponenten>

Nr	Omschrijving	Eis
E1	Algemeen	
E1.1	<i>De VTH-applicatie beschikt minimaal over de volgende componenten:</i> - Registratiesysteem VTH (zie eis 1.2.) - Behandelsysteem VTH (zie eis 1.3) - Locatie-informatiesysteem - Ontvangstvoorziening voor aanvragen uit het DSO - Intakevoorziening voor aanvragen die niet via DSO lopen - Opslagvoorziening documenten - Samenwerkvoorziening voor samenwerken via DSO - Voorziening legesberekening en facturen - Documentcreatie - Publicatievoorziening voor publiceren via DROP - Voorziening mobiel toezicht - Rapportagevoorziening voor managementinformatie - Archiefvoorziening - Geo-informatiesysteem - Voorziening voor het digitaal verzenden en ontvangen van berichten met (grote) bijlagen - Inhoudelijke toets voorziening.	
E1.2	<i>Registratiesysteem VTH</i> Opdrachtnemer dient een VTH-registratiesysteem te leveren dat in staat is om de volgende gegevens te registreren en te ontsluiten: - Alle gegevens die door het DSO kunnen worden aangeleverd	

	- Alle gegevens die door de intakevoorziening voor niet-DSO-aanvragen kunnen worden aangeleverd - Alle gegevens die op andere wijze voor VTH-taken bij de gemeente worden aangeleverd, zoals bijvoorbeeld papieren aanvragen, handhavingsverzoeken, klachten per brief, e-mail of telefoon, e.d - Alle gegevens die bij de behandeling worden gegenereerd voor vergunningen toezicht en handhaving - Besluiten - Metadata van documenten - Bezwaar- en beroepschriften.	
E1.3	<i>Behandelsysteem VTH</i> Opdrachtnemer dient een VTH-behandelsysteem te leveren dat de volgende processen ondersteunt van: - Aanvragen omgevingsvergunning - Aanvragen andere vergunningen en ontheffingen - Meldingen - Ambtelijk beschikken - Informatieplichten - Verstrekken adviezen - Nagekomen stukken - Vooroverleg - Conceptaanvraag - Toezicht - Controlebezoeken - Handhaving - Bezwaar- en beroep. Daarnaast dient het systeem ondersteuning te bieden voor de volgende processen: - Controle- en handhavingsstrategie - Deelprocessen met betrekking tot de intaketafel, omgevingstafel, welstandsoverleg en monumentenoverleg - Het vragen van adviezen, zowel intern als extern.	

E1.4	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om notificaties in te stellen op zaakdossierniveau, zodat gebruikers automatisch op de hoogte worden gebracht van belangrijke wijzigingen of gebeurtenissen met betrekking tot specifieke zaken. De notificaties moeten integreren met Microsoft Outlook.	
E1.5	De applicatie kent een centrale zoekingang die vanuit ieder scherm binnen de oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de oplossing gezocht kan worden.	
E1.6	De applicatie ondersteunt het zoeken op: alle metadata van zaken, documenten, objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak. Applicatie moet hulpmiddelen verschaffen voor het zoeken en opvragen van archief en metadata.	
E1.7	De applicatie heeft vrije velden beschikbaar voor bijvoorbeeld een projectnummer of een naam of een notitie.	
E1.8	VTH001 Kunnen beheren van leefomgevingsobjecten en –activiteiten.	
E1.9	VTH002 Kunnen registreren van de beschikking.	
E1.10	VTH004 Kunnen registreren van correspondentie.	
E1.11	VTH005 Kunnen registreren van een formeel, vastgesteld document.	
E1.12	VTH006 Kunnen vastleggen en registreren beslissing/advies voor vervolg op basis van beoordeling geconstateerde situatie.	
E1.13	VTH020 Kunnen opzoeken van begrippen in de stelselcatalogus.	
E1.14	VTH021 Kunnen overnemen van begrippen uit de stelselcatalogus, met een link daarnaartoe.	
E1.15	VTH030 Kunnen bevragen van gegevens in de basis- of kernregistraties.	
E1.16	VTH035 Kunnen aanbieden van gegevens aan het data-analyse en monitoringcomponent.	
E1.17	VTH041 Kunnen genereren van brieven/besluiten aan indiener en belanghebbende.	
E1.18	VTH042 Kunnen versturen van berichten aan initiatiefnemer, indiener en belanghebbende.	
E1.19	VTH045 Kunnen vastleggen van resultaten van inhoudelijke toetsing van de activiteiten.	
E1.20	VTH046 Kunnen laten accorderen van de concept beschikking.	
E1.21	VTH049 Kunnen opstellen van een concept beschikking.	
E1.22	VTH054 Kunnen aangeven van een risicoprofiel.	
E1.23	VTH056 Kunnen bepalen en registreren van de te volgen procedure.	
E1.24	VTH062 Kunnen opstellen van een advies.	

E1.25	VTH063 Kunnen opstellen van een besluit.	
E1.26	VTH064 Kunnen opstellen van een toetsingsdocument.	
E1.27	VTH070 Kunnen vastleggen van samenhang met andere procedures/besluitvorming.	
E1.28	VTH075 Kunnen inplannen van werkzaamheden.	
E1.29	VTH076 Kunnen opschorten van de beslistermijn.	
E1.30	VTH078 Kunnen verlengen van de termijn van de te volgen procedure.	
E1.31	VTH079 Kunnen (flexibel) inrichten van de werkprocessen.	
E1.32	VTH080 Kunnen aanwijzen van hoofdbehandelaar/behandelaren/adviseurs.	
E1.33	VTH081 Kunnen bewaken van de status van (interne en externe) adviesaanvraag.	
E1.34	VTH082 Kunnen bewaken van de status van een zaak.	
E1.35	VTH083 Kunnen doen van termijnbewaking zoals gedefinieerd volgens de wet conform eigen service (instelbaar) termijnen.	
E1.36	VTH089 Kunnen aanvragen van intern advies.	
E1.37	VTH090 Kunnen agenderen van een nieuwe (gerelateerde) zaak.	
E1.38	VTH093 Kunnen registreren van een zaak.	
E1.39	VTH094 Kunnen relateren van een zaak aan één of meer andere gerelateerde zaken.	
E1.40	VTH096 Kunnen werken op basis van de interbestuurlijke ZTC-Omgevingswet.	
E1.41	VTH115 Kunnen koppelen van documenten aan een Zaak.	
E1.42	VTH125 Kunnen afronden van het proces na het opstellen van de (concept)beschikking.	
E2	Aanvraag & melding	
E2.1	De applicatie ondersteunt het stempelen van documenten in een integrale oplossing (geen download/upload).	
E2.2	De applicatie dient onderscheid te kunnen maken tussen de verschillende verzoeken (bijv. nieuwe aanvraag, aanvulling, intrekking, etc.) die vanuit het DSO-LV binnenkomen.	
E2.3	VTH010 Kunnen ontvangen van het triggerbericht uit DSO-LV.	
E2.4	VTH011 Kunnen ophalen van het Verzoek uit DSO-LV.	

E2.5	VTH012 Kunnen ophalen van de bijlagen bij het Verzoek uit het DSO-LV.	
E2.6	VTH016 Kunnen aanbrengen van relatie tussen DSO-LV Verzoeknummer met de zaaknummer(s) van het betreffende bevoegd gezag.	
E2.7	VTH019 Kunnen doorsturen van het Verzoek via DSO-LV naar ander bevoegd gezag.	
E2.8	VTH044 Kunnen geheel of gedeeltelijk buiten behandeling stellen van een aanvraag.	
E2.9	VTH047 Kunnen laten toetsen van de beschikking inclusief legesberekening c.q. -beschikking.	
E2.10	VTH059 Kunnen controleren of de aanvraag voldoet aan de indieningsvereisten, of de initiatiefnemer participatie heeft georganiseerd en of alle noodzakelijke bijlagen zijn aangeleverd.	
E2.11	VTH068 Kunnen samenstellen van activiteiten tot een integraal besluit.	
E2.12	VTH084 Kunnen instellen en bijhouden van doorlooptijden gedurende het aanvraagproces.	
E2.13	VTH103 Kunnen verwerken van meerdere activiteiten van hetzelfde type in het Verzoek.	
E2.14	VTH106 Kunnen tonen van vragen en antwoorden uit de vragenboom die meegestuurd zijn in het Verzoek-bericht.	
E2.15	VTH107 Kunnen publiceren van een aanvraag en besluit via het officiële publicatiemechanisme (DROP).	
E2.16	VTH108 Kunnen publiceren van een Buitenplanse Omgevingsplanactiviteit (ook wel BOPA of afwijkvergunning genoemd) via het officiële publicatiemechanisme (DROP).	
E2.17	VTH116 Kunnen registreren van de aanvraag of melding buiten omgevingsloket om.	
E2.18	VTH118 Kunnen beschikbaar stellen van aanvraag en besluit ten behoeve van publicatie en ter inzagelegging.	
E2.19	VTH121 Kunnen afronden van de aanvraag.	
E2.20	VTH122 Kunnen tonen van verschil van inhoud tussen ingediende verzoeken met hetzelfde verzoeknummer.	
E2.21	VTH123 Kunnen ophalen van alleen nieuwe bijlagen van een aanvullend verzoek.	
E2.22	VTH126 Kunnen verwerken van triggerberichten als niet-uitvoerende instantie.	
E3	Documentcreatie	
E3.1	De applicatie ondersteunt versiebeheer van sjablonen.	
E3.2	De documentgenerator van de applicatie (interne) is in staat om standaard tekstblokken in meerdere sjablonen te gebruiken, zodat centraal beheer van standaard tekstblokken mogelijk is.	

E3.3	De documentgenerator dient vooraf voldoende placeholders te bevatten waarmee gegevens uit de applicatie eenvoudig in de briefsjablonen kunnen worden geplaatst. Deze placeholders moeten in staat zijn om gegevens op te halen met betrekking tot (gerelateerde) zaken, zaakdocumenten, zaakbetrokkenen, activiteiten, leges, objectregistraties, publicaties, besluiten en controles.	
E3.4	Het is mogelijk met een datum placeholder dagen op te tellen of af te trekken.	
E3.5	De sjablonen kunnen in de beheeromgeving gekoppeld worden aan een proces/zaaktype, waardoor ze alleen daarin beschikbaar zijn.	
E3.6	De sjablonen moeten kunnen worden opgemaakt met behulp van condities, bijvoorbeeld waar/niet waar, if-then-else, gelijk aan/ongelijk aan, groter/kleiner dan, and/or, sorteren.	
E3.7	Het gebruik van verschillende huisstijl-sjablonen binnen de sjablonen moet mogelijk zijn.	
E3.8	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om afbeeldingen te gebruiken in sjablonen, bijvoorbeeld voor foto's in een controlerapport of een handtekening	
E3.9	Alle informatie die gedurende het proces wordt ingevoerd, dient beschikbaar te zijn voor gebruik in de documentcreatie.	
E4	Leges	
E4.1	De applicatie bevat de functionaliteit om leges te berekenen.	
E4.2	De applicatie kan meerdere legesverordeningen per jaar (of gedeelte van een jaar) bevatten.	
E4.3	De applicatie kan per legesartikel omgaan met een rekenformule zoals: • Vast bedrag • Percentage • Bedrag per eenheid • Staffel met categorieën • Staffel met schijven.	
E4.4	De applicatie kan verschillende grondslagen toepassen voor de berekening van leges, waarbij de VNG model-legesverordening (of een opvolger daarvan) uitgangspunt is.	
E4.5	De applicatie ondersteunt verschillende legesverordeningen op basis van verschillende bevoegde gezagen.	
E4.6	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om een teruggaaf van leges te verwerken (negatieve bedragen).	

E4.7	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om leges te verrekenen; eerder opgelegde leges dienen in mindering te kunnen worden gebracht (bijvoorbeeld na een gegrond bezwaar)	
E4.8	De applicatie dient de mogelijkheid te ondersteunen voor het opleggen van aanvullende legesnota's.	
E4.9	In het kader van vrijstelling dient de applicatie de mogelijkheid te bieden om een legesartikel met een bedrag van € 0,00 in te voeren.	
E4.10	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om kortings- of toeslagregelingen toe te passen.	
E4.11	De applicatie dient in staat te zijn om het precariorecht te berekenen op basis van de gemeentelijke precarioverordening.	
E4.12	VTH057 Kunnen berekenen van leges op basis van gemeentelijke legesregeling.	
E4.13	VTH117 Kunnen registreren van de gemeentelijke legesregeling.	
E4.14	VTH119 Kunnen uitwisselen van gegevens in de financieel component.	

E5	Toezicht & Handhaving	
E5.1	De applicatie heeft de mogelijkheid om de status van de bouw te registreren (bijvoorbeeld: fundering gereed). Deze informatie is inzichtelijk in het overzichtsscherm.	
E5.2	De applicatie moet op een gebruiksvriendelijke manier beschikbaar zijn op een tablet, zodat medewerkers in het veld het toezicht protocol kunnen doorlopen en foto's kunnen toevoegen.	
E5.3	Wanneer de applicatie op een tablet wordt gebruikt, moet deze de mogelijkheid bieden om naar de eigen locatie op de kaart te zoomen en inzicht te geven in de zaken die zich in de buurt bevinden.	
E5.4	VTH052 Kunnen opstellen van een proces-verbaal.	
E5.5	VTH058 Kunnen categoriseren van geconstateerde situatie/overtreding m.b.t. landelijke handhavingsstrategie.	
E6	Samenwerkingsfunctionaliteit	
E6.1	De integratie tussen het samenwerkdossier en het zaakdossier dient goed geborgd te zijn. Dat wil zeggen dat: - Documenten vanuit het zaakdossier moeten eenvoudig toegevoegd kunnen worden aan het samenwerkingsdossier en vice versa, zonder dat een download- en uploadproces nodig is. - Notificaties uit het samenwerkingsdossier moeten alleen zichtbaar zijn voor de behandelaar van het bijbehorende zaakdossier, of voor een andere behandelaar die de specifieke zaak opent.	
E6.2	De applicatie dient functioneel beheerders in staat te stellen een adviesbureau of externe partij toe te voegen op basis van het KVK-nummer in de Samenwerkfunctionaliteit.	
E6.3	VTH008 Kunnen starten, stoppen, wijzigen en verwijderen van een samenwerking in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.	
E6.4	VTH009 Kunnen uitzetten en ontvangen van actieverzoeken via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.	
E6.5	VTH013 Kunnen opslaan en opvragen van documenten in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.	
E6.6	VTH073 Kunnen samenstellen van eigen rapportages.	
E6.7	VTH095 Kunnen samenwerken met ketenpartners op basis van Zaakgericht Werken.	
E6.8	VTH099 Kunnen abonneren op en ontvangen van notificaties van de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.	
E6.9	VTH100 Kunnen opvragen, toevoegen, wijzigen, verwijderen van rechten op documenten in een Samenwerking in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV.	
E7	Rapportages	
E7.1	Alle informatie die gedurende het proces ingevoerd wordt in de applicatie kan gebruikt worden in rapportages.	

E7.2	Een exportmogelijkheid ten behoeve van het aanleveren van de CBS-gegevens, volgens de specificaties van de W011.	
E7.3	In het systeem is een rapportage te maken die inzichtelijk maakt of het 4-ogenpronciepe op de inhoud van een besluit of de legesberekening correct uitgevoerd is.	
E7.4	De gemeente Zeist kan bij de rapportages. Rapportages kunnen zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier volledig worden uitgedraaid.	
E7.5	Rapportages kunnen worden uitgedraaid voor de vernietiging op basis van een query. De applicatie moet vernietigingslijsten kunnen samenstellen en exporteren en hierbij ook de juiste metadata kunnen toevoegen. Met deze rapportage dient DMA jaarlijks een vernietigingslijst (V-lijst) op te kunnen stellen. Deze rapportage moet minimaal de volgende metadata kunnen uitlezen uit de software: uniek identificatiekenmerk (zaakdossiernummer), vernietigingstermijn, selectielijst met selectiecategorie, omschrijving van het zaakdossier (onderwerp in de titel), openings-startdatum van het zaakdossier en afhandel- sluitingsdatum zaakdossier. Door middel van de query dienen de geselecteerde dossiers vernietigd te worden. Onder vernietiging verstaan we in deze context dat de vernietigde informatie niet te reconstrueren is en daadwerkelijk is vernietigd.	
E7.6	Rapportages kunnen worden opgesteld voor te bewaren informatie (B-lijsten). De applicatie moet bewaarlijsten kunnen samenstellen en exporteren en hierbij ook de juiste metadata kunnen toevoegen (zie punt E7.5). Dit is van belang voor overbrenging.	
E7.7	De applicatie moet de query's kunnen opslaan door de query geselecteerde dossiers. Ook de query van de B-lijsten, dit is van belang voor het E-depot (blijvend te bewaren informatie).	
E7.8	De applicatie moet bij export zowel: 1. Documenten 2. Metadata 3. Logging data 4. Systeem berichten kunnen exporteren.	

E7.9	Het moet mogelijk zijn om een export te maken van bestanden en bijbehorende metadata op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overbrenging naar een e-depot of een andere applicatie. Bij een export van bestanden moet het mogelijk zijn om ook de metadata te exporteren op een manier dat het verband tussen bestanden en metadata intact blijft.	
E7.10	Bij een export kan de metadata in een gangbaar machinaal leesbaar bestandsformaat meegeleverd worden, zoals bijvoorbeeld XML. Voor zover hierbij gebruik wordt gemaakt van encryptietechniek, wordt aan de gemeente de bijbehorende encryptiesleutel meegeleverd.	
E7.11	Beheerder kan binnen het te leveren webapplicatie éénvoudig een overzicht genereren en exporteren met rollen, autorisaties en de leden van een rol of een autorisatie.	
E7.12	Beheerder kan binnen het te leveren webapplicatie éénvoudig een overzicht genereren en exporteren van alle beschikbare en afgenomen licenties per geleverd onderdeel of module.	
E7.13	VTH071 Binnen de applicatie kunnen genereren van operationele rapportages (bv. overzicht werkvoorraad, voortgang).	
E8	Zaaktypeconfiguratie (ZTC)	
E8.1	De gemeente Zeist maakt gebruik van de I-Navigator van SDU als leidraad voor het vullen en inrichten van de ZTC. De i-Navigator dient als standaardinrichting voor zaakdossiers en als tool om gemeentelijke werkprocessen van start tot en met archivering te faciliteren. - De export uit de i-Navigator dient de applicatie X te kunnen importeren. - Werkprocessen (zaaktypen) kunnen uitgelezen worden uit de export van i-Navigator. - Resultaattypen kunnen uitgelezen worden uit de export van i-Navigator en dit moet ingevoerd kunnen worden op dossierniveau. - Bewaartermijnen kunnen uitgelezen worden uit de export van i-Navigator en eventuele wijzigingen van deze bewaartermijnen moet mogelijk zijn (denk aan updates in de i-Navigator). - Selectielijsten en selectielijst-codes kunnen worden uitgelezen uit de export van i-Navigator. - Documenttypen kunnen worden uitgelezen uit de export van i-Navigator.	

E9	Metadata van de gegevens, zaakdossiers en documenten	
E9.1	Gegevens over de applicatiesoftware waarmee de archiefbescheiden gelezen kunnen worden in ieder geval bevattende: uniek identificatiekenmerk (zaakdossiernummer), omschrijving van het zaakdossier (onderwerp in de titel), openings-startdatum van het zaakdossier en afhandel- sluitingsdatum zaakdossier.	
E9.2	De applicatie moet de mogelijkheid hebben om op te slaan op individueel en aggregatieniveau en op beide niveaus een uniek identificatiecode toe kunnen wijzen.	
E9.3	Op zaakdossier-niveau zijn bijvoorbeeld titels (onderwerp) aan te passen. Kortom de metadata moet kunnen worden aangepast. In de applicatie kan noodzakelijke metadata zowel automatisch als handmatig worden ingevoerd (tijd, plaats, handeling en rol).	
E9.4	Het is mogelijk om bij documenten specifieke metadata toe te voegen. Kortom metadata op document-niveau aan te kunnen passen. In de applicatie kan noodzakelijke metadata zowel automatisch als handmatig worden ingevoerd (tijd, plaats, handeling en rol).	
E9.5	Dossiers zijn met elkaar te koppelen. Ook sub dossiers zijn aan het dossier te koppelen. De applicatie moet relaties kunnen leggen tussen archiefstukken, zowel op individueel als aggregatieniveau en dit aan de bedrijfscontext kunnen koppelen.	
E9.6	De applicatie past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.	
E9.7	De Opdrachtnemer past het metadata-schema op basis van MDTO toe (ons format kunnen wij delen). MDTO staat voor metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (Zie bijlage 1a: Toepassingsprofiel metagegevens Zeist).	
E9.8	De Opdrachtnemer voldoet aan de voorkeursformaten voor bestandsformaten (ons format kunnen wij delen). Het is mogelijk om zelf het bestandsformaat van bestanden om te zetten in een duurzaam bestandsformaat (zoals bijvoorbeeld PDF/A). Kortom: de applicatie moet de vooraf vastgestelde bestandsformaten ondersteunen en ook output moet in dit format zijn. De applicatie moet open standaarden ondersteunen (Zie bijlage 1b Norm Voorkeursformaten 2023 - lijst en onderbouwing).	
E9.9	Vanuit het zaakdossier is rechtstreeks te mailen naar een collega of inwoner. Het verzonden bericht, en ook de ontvangen berichten belanden gelijk in het zaakdossier.	
E9.10	Een zaak moet te allen tijde door ons als opdrachtgever te heropenen zijn. Het is immers onze zaak en onze informatie en het is aan ons te bepalen of zaken open of gesloten zijn.	

E9.11	De VTH-applicatie voldoet aan alle functionaliteit zoals genoemd in de NEN-ISO 16175. Als de VTH-applicatie hiervoor is gecertificeerd, ontvangen wij graag de Verklaring van Compliance. Indien u niet beschikt over een dergelijke verklaring verzoeken wij u te beschrijven op welke wijze u kunt aantonen dat de VTH-applicatie aan de functionaliteit, zoals benoemd in de norm, voldoet.	
E9.12	VTH127 Kunnen tonen van gerelateerde verzoeken.	
E9.13	VTH105 Kunnen borgen van duurzame toegankelijkheid van informatie over de procesuitvoering.	
E9.14	VTH109 Kunnen bevragen en wijzigen van gegevens in de Zaakregistratiecomponent op basis van de Zaak- en Documentenservices standaard (StUF).	
E9.15	VTH110 Kunnen bevragen en wijzigen van gegevens in de Zaakregistratiecomponent op basis van de Zaakgericht Werken standaard (API).	
E10	Logging	
E10.1	Een zaaklogregel bevat minimaal: · Een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID; · De gebeurtenis; · Waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie; · Het object waarop de handeling werd uitgevoerd; · Het resultaat van de handeling; · De datum en het tijdstip van de gebeurtenis.	
E10.2	De gemeente Zeist heeft onbeperkte toegang tot eerdergenoemde logging. De logging kan, zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier volledig worden geëxporteerd. Dit is nodig voor ons vernietigingsbewijs zodra wij uit de applicatie gaan vernietigen. De logging dient daarom door bijvoorbeeld de functioneel beheerder geëxporteerd te worden. In de logging zien wij bijvoorbeeld – wie, wat, waar heeft vernietigd.	

E11	Archiverings- en gegevensbeheer-eisen	
E11.1	De Opdrachtnemer dient de algemene <i>GIBIT-inkoopvoorwaarden</i> te hanteren, daarboven ook expliciet de oplegger/bijlage in het contract te benoemen, namelijk de <i>Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen</i> . In de kwaliteitsnormen wordt immers de NEN-ISO 16175-1 benoemd. De Opdrachtnemer levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175-1 te voldoen (zie bijlage 1c Minimale functionele eisen van het archief- en informatiebeheer voor de software omgevingswet, 2024).	
E11.2	Alle intellectuele eigendomsrechten behoren te allen tijde toe aan de gemeente Zeist. Dit is een harde eis voor het contract. Wij zijn de Opdrachtgever en de werkprocessen zijn van de gemeente Zeist, dus alle informatie is eigendom van de gemeente Zeist. Het College is namelijk zorgdrager van onze informatie ongeacht hun vorm en is hiervoor verantwoordelijk (Archiefwet 1995).	
E11.2	De zaakdossiers worden op basis van bewaartermijnen vernietigd. De informatie dient volledig vernietigd te zijn, inclusief de logginggegevens. Alle informatie dient daadwerkelijk en permanent vernietigd te zijn door de leverancier, zodat reconstructie uitgesloten is en om te voorkomen dat de informatie/data in eventuele back-upsystemen en andere kopie-omgevingen van de leverancier/applicatie worden gehouden. Kortom, de applicatie hoort archiefstukken te kunnen vernietigen na succesvolle export/migratie.	
E11.3	Bij de opzegging van het contract is het van belang dat alle informatie, inclusief alle metadata en logginggegevens, kan worden teruggeleverd aan de gemeente Zeist. Zoals eerder in 11.2 benoemd, is dat alle informatie eigendom van de gemeente Zeist. De metadata die minimaal moet worden teruggeleverd aan de gemeente Zeist staat omschreven in het toepassingsprofiel metagegevens Zeist – dit document kan worden opgevraagd bij de aanvoerder DMA (zie bijlage 1b Norm Voorkeursformaten 2023 - lijst en onderbouwing).	
E11.4	Benoemd, is dat alle informatie eigendom van de gemeente Zeist. De metadata die minimaal moet worden terug geleverd aan de gemeente Zeist staat omschreven in het toepassingsprofiel metagegevens Zeist – dit document kan worden opgevraagd bij de aanvoerder DMA.	
E11.5	Alleen de Opdrachtgever mag toestemming geven tot het vernietigen van data.	
E11.6	De gebruiker kan binnen de VTH-applicatie werken met meerdere selectielijsten. Het differentiëren van de selectielijsten wordt bepaald door de afhandeldingsdatum van een zaak, dit gaat voor de gebruiker op een toegankelijke wijze.	

E11.7	De bewaartermijn en de vernietigingsgrondslag maakt als eigenschap onderdeel uit van elk zaaktype en wordt bij het afsluiten van een zaak geactiveerd als stap na het kiezen van het resultaattype. Zie hiervoor ook de NEN-ISO 16175, eis R2.1.1.	
E11.8	De toekomstige actie die volgt uit de waardering van informatieobjecten (na het verstrijken van de bewaar- of overdrachtstermijn) moet kunnen worden vastgelegd als metadata, zoals bijvoorbeeld: vernietigen of overbrengen.	
E11.9	Indien waardering of bewaartermijn van het werkproces(zaaktype)/resultaat wordt aangepast, moet de waardering van de afgeronde zaken mee veranderen. Denk bijvoorbeeld bij het heropenen van de zaak.	
E11.10	Het jaar waarin het vernietigen of overbrengen (naar e-depot) van informatie gaat plaatsvinden, moet door de VTH-applicatie automatisch berekend kunnen worden.	
E11.11	Met de VTH-applicatie worden naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie (inclusief logging) gearcheveerd bij de afgesloten zaak.	
E11.12	Zodra de laatste status is gezet, kan de geautoriseerde behandelaar geen data meer wijzigen met uitzondering van het toevoegen van documenten.	
E11.13	De applicatie signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit) binnen de applicatie.	
E11.14	Applicatie moet bij vernietiging zowel: 1. Documenten 2. Metadata 3. Logging data 4. Systeemberichten vernietigen op alle opslaglocaties.	
E12	Migratie	
E12.1	De migratie moet voldoen aan de eisen die worden gesteld aan het migratieplan/protocol van de gemeente (zie bijlage 1d migratie en conversie protocol gemeente Zeist).	
E12.2	De migratie van alle data uit de huidige VTH-applicatie moet gemigreerd zijn naar de doelapplicatie voor ingebruikname van die doelapplicatie. Dit moet worden benoemd in het migratieplan.	

E13	Authenticiteit en integriteit	
E13.1	Bij nieuwe releases van de applicatie moeten bestaande gegevens onder beheer van de applicatie toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit.	
E13.2	De Opdrachtnemer beschikt over vastgestelde procedures voor de vervanging van opslagmedia en/of hardware. Er moet kunnen worden gegarandeerd dat er, ruim vóórdát informatie onleesbaar dreigt te worden of dragers onbruikbaar zijn, wordt ingegrepen. Dit staat los van de beschreven bewaarstrategieën voor die informatie zelf.	
E14	Eventgeschiedenis	
E14.1	Zaken als de toepassing van migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en de procesgeschiedenis moeten worden vastgelegd als beheerinformatie, zodat de betrouwbaarheid van de gegevens in de applicatie kan worden aangetoond en gecontroleerd.	
E15	Exitplan / strategie	
E15.1	Alle informatie (informatieobjecten, metadata) in de oplossing zijn het eigendom van de archiefvormer. De Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van het contract alle data (inclusief metadata en audit trail) 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.	
E15.2	Opdrachtnemer stelt een exit plan op tijdens de designfase die voorziet in een correcte afronding en overdracht indien de overeenkomst afloopt of stopgezet wordt. Dit exit plan voorziet minimaal in de volgende zaken: 1. Overdracht aan Opdrachtgever van alle in het te leveren webapplicatie aanwezige gegevens conform de uitgewerkte exportmodellen, de eerder beschreven documentatie, software licenties, configuratie- en installatiebestanden, scripts en back-ups. Deze zaken corresponderen 1:1 met de huidige installatie van dat moment. 2. Opdrachtnemer werkt proactief mee met de overdracht van beheer- en support aan een eventuele andere partij. 3. Opdrachtnemer vernietigt, verifieerbaar voor Opdrachtgever, na overdracht alle informatie (genoemde gegevens, documenten en bestanden, inlogcodes, et cetera).	

E16	Informatiebeveiliging & privacy	
E16.1	Voor de bediening van de applicatie maken de gebruikers gebruik van een web omgeving en (indien deze beschikbaar is of relevant) middels een specifieke app. De app is beschikbaar in de algemeen bekende appstores (Android Playstore en Apple appstore). Side-loading wordt niet geaccepteerd. De applicatie werkt minimaal in de een na laatste hoofdversie van Google Chrome.	
E16.2	De standaard werkplek binnen gemeente Zeist betreft een Windows 10 pro of 11 pro installatie, die bijgewerkt is met de laatste updates. Beveiliging is o.a. door middel van Defender advanced threat protection. De schermresolutie bedraagt minimaal 1920x1080 pixels. De applicatie dient zonder aanvullende installatie van software op deze werkplek te werken.	
E16.3	De webapplicatie omgeving is ook benaderbaar via een device dat niet tot de werkplek van Opdrachtgever behoort. In dit geval kan de gebruiker zich aanmelden en is ten minste een tweetraps verificatieslag nodig om de authenticiteit van gebruiker vast te stellen, voordat toegang wordt verleend. Een tweetraps verificatieslag nodig om de authenticiteit van gebruiker vast te stellen, voordat toegang wordt verleend (Beveiliging).	
E16.4	Twefactor authenticatie is aan te zetten voor toegang tot de applicatie. Hierbij is het mogelijk om op basis van een lijst IP-adressen (whitelist) dit te onderdrukken voor gebruikers die aanmelden vanuit de betreffende IP-adressen of beheerde werkplek van de gemeente. Twefactor authenticatie verloopt via Microsoft authenticator.	
E16.5	De Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de door Opdrachtgever toegevoegde data en de Opdrachtnemer stelt alle data binnen de oplossing beschikbaar. Deze data worden niet voor andere doeleinden gebruikt door de Opdrachtnemer.	
E16.6	De Opdrachtnemer garandeert dat ongeautoriseerde personen geen toegang hebben tot gegevens of gegevensdragers (zoals harde schijven en back-upmedia) die tussentijds of na beëindiging van de overeenkomst worden verwijderd c.q. vervangen.	
E16.7	Authenticatie moet verlopen via Microsoft Azure AD (EntraID) van de Opdrachtgever. Dit op basis van SAML 2.0/ADFS 3.0. Kosten hiervan zijn volledig inbegrepen in de aanbidding.	
E16.8	Na authenticatie via de Azure AD, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Met SSO hoeft de gebruiker niet apart in te loggen in de oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk/de gemeentelijke werkplek (via Active Directory). Alleen om specifieke beheerrechten te krijgen, is het toegestaan dat er een handmatige login nodig is.	

E16.9	Gegevens die van en naar het platform van de Opdrachtnemer worden getransporteerd, in welke vorm dan ook, dienen beveiligd te worden door middel van encryptie. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL-protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig.	
E16.10	Gegevens binnen het web platform van de Opdrachtnemer dienen versleuteld opgeslagen te worden waarbij minimaal gebruik wordt gemaakt van AES-256.	
E16.11	Bij het opslaan van wachtwoorden wordt hashing en salting gebruikt.	
E16.12	Binnen de OTA-omgevingen wordt zonder toestemming geen gebruik gemaakt van productiedata. De Opdrachtnemer faciliteert testdata via scripts of andere wijze, zodat gegevens niet herleidbaar zijn naar bijvoorbeeld personen.	
E16.13	Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld (totaal 2 omgevingen) inclusief alle in dit PvE geëiste koppelingen. Voor zover er een testomgeving beschikbaar is aan de kant van de te koppelen applicatie. De testomgeving geeft te allen tijde een (niet ouder dan 1 maand) representatie van de productieomgeving en moet continu beschikbaar zijn.	
E16.14	Applicaties worden ontwikkeld en getest op basis van landelijke normen en richtlijnen voor beveiliging, zoals de richtlijnen voor beveiliging van webapplicaties. Er wordt tenminste getest op bekende kwetsbaarheden zoals vastgelegd in de Open Web Application Security Project (OWASP) top 10.	
E16.15	Alle verkeer verloopt via https (waar relevant).	
E16.16	Op het moment van ingebruikname in productie, dienen alle standaard wachtwoorden (waaronder administrator) aangepast te worden.	
E16.17	Er is op geen enkele wijze sprake van inlogmogelijkheden voor leverancier (backdoor) waar opdrachtgever niet van op de hoogte is. Toegang tot de omgeving wordt altijd vooraf overlegd.	
E16.18	De test/acceptatieomgeving werkt geïsoleerd en is niet gekoppeld aan de productieomgeving. Anders dan voor het updaten van productie naar test met nieuwe gegevens.	
E16.19	Een actieve sessie met de software heeft een instelbare time-out. Deze is op minuut niveau instelbaar.	
E16.20	De gehele oplossing valt onder het "Basis beveiligingsniveau (BBN) 2". De geboden oplossing dient conform het Baselinedocument Informatiebeveiliging (de BIO) hieraan te voldoen.	

E16.21	De infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 of vergelijkbaar en voldoen aan de voorwaarden genoemd in de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer vult daartoe de verwerkersovereenkomst in en levert deze ondertekend aan.	
E16.22	De opslag en verwerking van gegevens vindt plaats binnen de EU en alle infrastructuur bevindt zich fysiek in een datacenter in de EU.	
E16.23	De Oplossing ondersteunt DNSSEC voor de webservices.	
E16.24	Opdrachtnemer zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen aan de Opdrachtgever worden gerapporteerd.	
E16.25	Er is een totaaloverzicht beschikbaar van autorisaties van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.	
E16.26	De logging biedt voldoende inzicht in de bijhouding, uitwisseling, en selecties van gegevens om het gebruik van gegevens door een gebruiker of applicatie te kunnen achterhalen en hierop te signaleren of acteren. Dit wordt ook wel een audit-trail genoemd.	
E16.27	De systeemlogging is voor een periode van minimaal 3 jaar beschikbaar te maken.	
E16.28	De logging is alleen beschikbaar voor daartoe geautoriseerde medewerkers.	
E16.29	De logging is read-only. Het muteren en verwijderen van log-records is niet toegestaan.	
E16.30	Opdrachtnemer overlegt een Third Party Mededeling (verklaring van een onafhankelijke externe deskundige met een oordeel over de maatregelen die een bewerker heeft getroffen) ter inzage aan Opdrachtgever.	
E16.31	Audit informatie over de toegang tot gegevens is eenvoudig en kosteloos te raadplegen door de verantwoordelijke functionarissen.	
E16.32	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwalificaties en screening (VOG) van het eigen personeel. De opdrachtgever kan vragen om inzicht hierin.	
E16.33	Role-Based Access Control (RBAC): De toegang tot de applicatie moet gebaseerd zijn op rollen en verantwoordelijkheden. Dit zorgt ervoor dat gebruikers alleen toegang hebben tot die onderdelen die ze nodig hebben voor hun functie.	

E17	Ondersteuning en dienstverlening	
E17.1	De oplossing en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd. Medewerkers van leverancier bieden ondersteuning in de Nederlandse taal in woord en geschrift.	
E17.2	De oplossing kent geen maatwerk. Als toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld of op een later moment tijdens de duur van de overeenkomst, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de oplossing voor alle klanten.	
E17.3	In het geval van relevante nieuwe of gewijzigde Europese en rijks wet- en regelgeving zijn relevante updates uiterlijk één maand voor het inwerking treden van deze regelgeving beschikbaar in de oplossing.	
E17.4	Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele contractperiode de beschikbaarheid van onderhoud van de te leveren applicatie.	
E17.5	De Opdrachtnemer dient een vaste (account)manager aan de Opdrachtgever toe te wijzen, die de complete dienstverlening kan overzien en beoordelen en voldoende mandaat heeft om de dienstverlening, indien noodzakelijk, bij te sturen.	
E17.6	Opdrachtnemer heeft de beheer- en supportprocessen ingericht conform beheerprocessen die gebaseerd zijn op ITIL of vergelijkbaar.	
E17.7	Opdrachtnemer werkt tijdens de designfase een Beheerplan uit tezamen met alle betrokken partijen en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. In dit plan zijn zaken opgenomen zoals een procesoverzicht van storingsopvolging met verantwoordelijken (zowel het oplossen van een storing als de communicatie daarover), beschikbaarheid en maximale doorlooptijden.	
E17.8	Opdrachtnemer is vanaf ingebruikname van de applicatie 2 maanden beschikbaar voor het leveren van support aan alle gebruikersgroepen en beheerders.	
E17.9	De helpdesk van Opdrachtnemer fungeert als eerste en enige aanspreekpunt voor haarzelf en haar toeleveranciers bij incidenten. De voertaal is Nederlands. Voor niet-incident gerelateerde zaken zijn er ook rechtstreeks contacten met bij voorbeeld de accountmanager van Opdrachtnemer.	
E17.10	Opdrachtgever heeft continu toegang tot een overzicht van alle meldingen en hun status. De Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een overzicht hiervan per type melding, aantallen en oplostijd, de zogenoemde "Service Level Rapportage". De wijze waarop rapportages plaatsvinden dient tijdens de designfase als onderdeel van het Beheer- en Supportplan te worden uitgewerkt.	
E17.11	Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever een klachtenregeling af, waarvoor het volgende geldt: - Klachten over de dienstverlening door Opdrachtnemer worden binnen twee werkdagen voorzien van	

	een reactie. - Binnen vijf werkdagen komt Opdrachtnemer na melding met een voorstel voor afhandeling van deze klacht. - De klacht kan pas worden afgesloten indien Opdrachtgever daarop een akkoord heeft afgegeven.	
E17.12	Te allen tijde werkt Opdrachtnemer alle documentatie, configuratiebestanden, scripts, et cetera bij na een wijziging, en stelt deze onmiddellijk beschikbaar aan Opdrachtgever.	
E17.13	Opdrachtnemer houdt een gedetailleerd overzicht bij van alle werkzaamheden die op het te leveren applicatie zijn uitgevoerd in een zogenaamd "logboek", bijvoorbeeld als onderdeel van het meldingsplatform (ticketsysteem). Dit logboek wordt gedeeld met de Opdrachtgever.	
E17.14	Er is een (online) kennisbank van de Opdrachtnemer. Deze kennisbank zal vrij door medewerkers van de gemeente te raadplegen zijn. De Opdrachtgever doelt hiermee op toegang tot o.a. handleidingen, FAQ's en standaard rapportages.	
E17.15	Opdrachtnemer draagt zorg voor het ondersteunen van de actuele OS en browser versies, en borgt dat de benodigde te leveren webapplicatie-, web omgeving-, en app versies door de fabrikanten van het OS en de browsers worden ondersteund. De kosten voor eventuele upgrades om dit bij te houden tijdens de looptijd van de gehele overeenkomst, dienen te zijn inbegrepen in de aannamesom.	
E17.16	Tactisch contact: minimaal elk kwartaal wordt er een serviceoverleg gehouden waarin de rapportage meldingen en incidenten besproken wordt en de verdere naleving van de Service Level Agreement. De verslagen van dit overleg dienen als input voor het jaarlijkse strategisch overleg. De kosten hiervoor zijn voor rekening opdrachtnemer.	
E17.17	Strategisch contact: minimaal jaarlijks vindt er een strategisch overleg plaats waar de samenwerking en de Service Level Agreement (SLA) worden besproken. De basis voor dit overleg zijn de meldingen en de rapportages daarover in het afgelopen jaar. Zowel tijdens als buiten dit overleg kunnen er wijzigingsvoorstellen ingediend worden ter aanvulling of aanpassing van de reeds gemaakt afspraken en dienstverlening. De kosten hiervoor zijn voor rekening opdrachtnemer.	

E17.18	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van relevante wetswijzigingen en het tijdig doorvoeren van deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum in de te leveren webapplicatie. Indien dit (geheel) niet mogelijk is, wordt dit afgestemd met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer brengt de aanpassingen in de dienstverlening aan als 'wijziging'.	
E17.19	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en de tijdige vervanging van alle benodigde certificaten (zoals PKI- en netwerkcertificaten) die noodzakelijk zijn voor de werking van de gehele te leveren webapplicatieoplossing, en communiceert hierover tijdig met de Opdrachtgever.	
E17.20	Voor de VTH-applicatie wordt een acceptabele, goed werkbare performance voor gebruikers gegarandeerd. 'Acceptabel' vertaalt zich onder meer in, maar niet uitputtend, de volgende responstijden: • Aanslagen tonen binnen 0,1 seconde op het scherm (in 99% van de gevallen). • Een bestand wordt binnen 2 seconden getoond (in 95% van de gevallen). • Openen van een case is in 3 seconden gereed (in 90% van de gevallen). • Het navigeren binnen een case (opvragen van ander tabblad of scherm) is binnen 0,5 seconde gereed (in 90% van de gevallen). • Eenvoudige query's leveren binnen 3 seconden resultaat (in 90% van de gevallen). Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de applicatie bezig is met het uitvoeren van de opdracht.	
E18	SaaS-oplossing	
E18.1	De applicatie mag geen gebruik maken van of afhankelijk zijn van webbrowser plug-ins (zoals Java, Flash, Silverlight, etc.) in verband met informatieveiligheid, beheer en onderhoud.	
E18.2	De applicatie draait volledig in een datacenter onder beheer van Opdrachtnemer.	
E18.3	Voor toegang tot de applicatie wordt op geen enkele manier gebruik gemaakt van remote-desktop oplossingen zoals Citrix/Microsoft RDP etc. (zie ook eis E18.4 'zero footprint').	
E18.4	De applicatie dient te functioneren met een 'zero footprint' op de werkplek van de gebruiker, zonder dat er lokale installatie van software nodig is om toegang te krijgen tot de applicatie of om processen uit te voeren, zoals het bewerken van documenten.	

E18.5	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) het verlies van gegevens maximaal 8 uur kan bedragen. Opdrachtnemer test deze functionaliteit periodiek ten minste 1x per jaar.	
E19	Functioneel beheer	
E19.1	Voor het uitvoeren van functioneel beheer moet de functioneel beheerder zelf de autorisaties kunnen inrichten van gebruikers en beheren met begin- en einddatum. Voorbeelden daarvan zijn het aanmaken en wijzigen van gebruikers, functierollen, stuur- en stamgegevens en het beheren van helpteksten.	
E19.2	Voor het functioneel beheer van de te leveren applicatie is geen programmeerkennis nodig.	
E19.3	Door de functioneel beheerder kan snel en flexibel ingespeeld worden op wijzigingen in de processen. Dit betekent dat de functionaliteit en workflows (binnen marges) snel zijn aan te passen, zodat een optimale ondersteuning van het proces mogelijk blijft zonder verlies van historische data.	
E19.4	Opdrachtnemer dient 170 licenties te leveren, met een bandbreedte voor uitbreiding van maximaal 10%, waarbij uitbreiding binnen deze bandbreedte niet in rekening wordt gebracht.	
E19.5	De applicatie moet de beschikbaarheid en het gebruik van de licenties inzichtelijk maken. De oplossing dient ofwel een signaalfunctie te bevatten, of een jaarlijkse systeemmeting te bieden waarmee het verschil in gebruik van licenties wordt getoond.	
E19.6	De applicatie dient een duidelijk verschil te vertonen tussen de test- en productieomgeving in termen van look en feel.	
E19.7	De applicatie dient de mogelijkheid te bieden om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Daarnaast moet het toegepaste autorisatieschema geëxporteerd kunnen worden naar een bestand dat leesbaar en te interpreteren is voor derden, zoals toezichthouders, accountants, auditors, etc.	

E20	Koppelingen	
E20.1	De opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden oplossing niet meer dan één major versie achterloopt op de geldende webrichtlijnen en landelijke standaarden, zoals de Zaak- en documentservices, respectievelijk StUF-BG, RGBZ, ImZTC en RSGB, die van toepassing zijn op de oplossing. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden moeten door de opdrachtnemer binnen 12 maanden worden verwerkt, nadat deze niet langer door VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. De oude versie van de standaard wordt daarna nog minimaal 12 maanden ondersteund	
E20.2	Indien binnen de looptijd van het contract een nieuwe StUF-versie wordt uitgebracht, dient de opdrachtnemer deze binnen 1 jaar na de vaststelling van de nieuwe StUF-versie te ondersteunen	
E20.3	Databases zijn volledig toegankelijk voor leesacties, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer (t.b.v. Power BI). Dit mag ook via een proxyserver verlopen óf een actuele kopie database, niet meer dan 24 uur oud.	
E20.4	Opdrachtnemer organiseert zelf de afstemming voor het installeren en instellen van de koppelingen, met andere leveranciers, waarmee de oplossing moet koppelen en indien nodig met de Opdrachtgever.	
E20.5	Opdrachtnemer levert documentatie inzake koppelingen met andere systemen, alsmede van de architectuur van de applicatie en houdt deze actueel.	
E20.6	Het moet mogelijk zijn om andere kaartlagen zowel vanuit interne- als externe bronnen, toe te kunnen voegen door middel van webservices (WMS, WFS WMTS) aan de kaartviewer. Denk hierbij aan intern eigen luchtfoto's, Extern PDOK, etc.	
E20.7	Voor anonimiseren moet er een automatische koppeling geleverd worden met de applicatie Datamask op basis van ZGW-api's.	
E20.8	VTH086 Kunnen koppelen op basis van de Standaard Zaak- en Documenten Services.	
E20.9	VTH087 Kunnen koppelen op basis van de Standaard Zaakgericht Werken API (ZGW API).	

E21	Architectuur	
E21.1	Opdrachtnemer levert voor de start van de werkzaamheden een architectuurplaat aan (zie implementatieplan, aanbestedingsdocument VTH-software Omgevingswet). Opdrachtnemer levert na acceptatie en oplevering, een architectuurplaat aan waarin zichtbaar is hoe de oplossing aansluit op de infrastructuur van de Opdrachtgever en houdt deze actueel.	
E22	Onderhoud, updates en releasemanagement	
E22.1	Software updates zijn onderdeel van het preventieve onderhoud en dienen te zijn inbegrepen in de supportovereenkomst, evenals de installatie (en de kosten daarvan) van deze software updates.	
E22.2	Opdrachtnemer voorziet alle componenten van het te leveren applicatie altijd onmiddellijk (binnen maximaal 10 werkdagen) van de laatste beveiligingspatches. Het betreft hier ten minste: - De te leveren webapplicatie SaaS omgeving in de cloud. - De web-omgevingen. - De app.	
E22.3	Installatie van deze updates worden altijd vooraf met Opdrachtgever afgestemd.	
E22.4	Opdrachtnemer maakt dagelijks back-ups van alle aanwezige data en van alle settings- en configuratiebestanden. Dit mogen incrementeel back-ups zijn. Deze back-up bestanden worden door Opdrachtnemer op een andere fysieke locatie geplaatst en bewaard dan de hostingomgeving waar de SaaS toepassing actief is.	
E22.5	De opdrachtnemer dient aan het begin van ieder kalenderjaar een gedetailleerde planning te leveren waarin de verwachte updates, wijzigingen en installaties voor het betreffende jaar worden aangegeven.	
E22.6	Installatie van updates en andere wijzigingen worden altijd van vooraf (minimaal 10 werkdagen) door opdrachtnemer met opdrachtgever en met alle andere betrokken leveranciers afgestemd. De opdrachtgever wordt meegenomen in de communicatie met de betrokken partijen. Deze coördinatie en afstemming van een wijziging is onderdeel van de overeenkomst.	
E22.7	Voordat de te leveren webapplicatie oplossing wordt voorzien van een nieuwe patch, update of upgrade, test Opdrachtnemer deze versie uitgebreid op de testomgeving.	

E22.8	Tijdens de hele contractperiode stemt Opdrachtnemer de aard en impact van iedere wijziging af met Opdrachtgever. Dit doet Opdrachtnemer ook indien de wijziging een aanpassing in de omgeving van een leverancier plaatsvindt en ook de koppeling met het te leveren webapplicatie raakt. Opdrachtgever bepaalt of de wijziging een migratieplan vereist. Indien deze is vereist, stelt Opdrachtnemer een migratieplan op. Dit migratieplan bevat steeds de volgende onderdelen: 1. Omschrijving van de wijzigingen. 2. Gevolgen voor de gebruiker. 3. Eventueel benodigde extra trainingen. 4. Omschrijving van het onderdeel van het te leveren webapplicatie (Of onderdelen) die worden voorzien van een nieuwe versie. 5. Tijdschema, waarin aandacht voor: - o Evalueren van de aanpassing met de gebruikers en beheerders. - o Testen van de aanpassing met de gebruikers en beheerders. - o Trainen gebruikersgroepen die met de wijziging te maken krijgen. 6. Tijdschema, waarin aandacht voor: - o Maken van (of: verifiëren van reeds gemaakte) back-ups van de huidige situatie, inclusief de betreffende configuratiebestanden. - o Geschatte duur van de installatie. - o Tijdsduur voor het testen van de installatie. - o Geschatte tijdsduur van een eventuele roll-back indien de installatie is mislukt. Een “roll-back” scenario dient te borgen dat tijdig terug kan worden gekeerd naar de oude situatie. In alle gevallen wordt na een wijziging het te leveren webapplicatie volledig en end-to-end getest. Pas na uitdrukkelijk akkoord van Opdrachtgever op dit migratieplan kan worden overgegaan tot het doorvoeren van de wijzigingen.	