

Aanbesteding “E-dienstverlening”
gemeente Westerkwartier

Programma van Eisen en Wensen

Dit programma van Eisen en Wensen bestaat uit eisen en wensen. De wensen worden beoordeeld in het gunningscriterium 'Demo'. Het voldoen aan wensen draagt bij aan een gebruiksvriendelijker systeem en mogelijk tot een hogere score.

STANDAARDEN EN RICHTLIJNEN

NR.	EIS	JA	NEE
S1	<i>Toegankelijkheid ((WCAG 2.1)</i> We verwachten dat u als leverancier een volwaardige kennispartner bent en ons ondersteunt in dit proces. De eisen voor toegankelijkheid staan verder beschreven in de GIBIT		
S2	<i>Meertalig</i> De oplossing biedt de mogelijkheid om op formulierniveau meerdere talen in te stellen ten minste Nederlands, Engels.		
S3	<i>Platformen en browser</i> Alle functionaliteit en informatie is toegankelijk via de meest gangbare webbrowsers, alsmede op de meest gebruikte mobiele platformen iOS en Android. De applicatie werkt zonder installatie van plugins of extensies in de browser.		
S4	<i>Norm Logius ICT-beveiligingsassessment DigiD</i> Voor elke DigiD-aansluiting voldoet uw oplossing aan de geldende norm voor beveiliging van websites en webapplicaties. Dit wordt getoetst met het ICT-Beveiligingsassessment DigiD. Hiervoor moet de leverancier een TPM-verklaring aanleveren. Omdat deze TPM-verklaring onderdeel is van de opdracht, kan deze niet apart in rekening worden gebracht.		
S5	<i>DigiD-koppelvlak</i> Voor de aansluiting op DigiD gebruikt de oplossing de meest recente versie die ook Single Sign On ondersteund		
S6	<i>eIDAS</i> Voor authenticatie van Europese ingezetenen maakt de oplossing gebruik van eIDAS. De oplossing van de leverancier sluit standaard aan bij alle Europese aanbieders.		
S7	<i>eHerkenning</i> Voor authenticatie van bedrijven en organisaties maakt de oplossing gebruik van eHerkenning. De oplossing van de leverancier sluit standaard aan bij alle Nederlandse aanbieders.		
S8	<i>Authenticatiemiddelen</i> Aansluiting op huidige en toekomstige erkende inlogmiddelen (bijvoorbeeld Stelsel Toegang) waarvan de gemeente wettelijke verplicht is ze te accepteren. Op dit moment zijn dat: DigiD, eHerkenning en eldas.		
S9	<i>Makelaar van Pink</i> Gemeente Westerkwartier werkt met de makelaar van Pink voor prefill gegevens vanuit de BRP.		
S10	<i>Koppeling standaarden</i> De leverancier maakt gebruik van de STUFF zaken koppeling en werkt ook met de ZGW-api. Bij voorkeur koppelen we via de nieuwe ZGW-API. Eventuele toekomstige standaarden maken ook deel uit van de service		
S11	<i>Huisstijl</i> Look and Feel moet aansluiten bij de huisstijl van de gemeente en het ontwerp van de bestaande website		

S12	'vriendelijke' url We verwachten een url op het domein van westerkwartier.nl bijvoorbeeld: formulier.westerkwartier.nl. Daarnaast verwachten we geen code in de url		
S13	SAAS De oplossing is een zogenaamde SaaS oplossing .		
S14	Betaalsystemen De website biedt de mogelijkheid te betalen met de gangbare betaalsystemen (tenminste iDeal, Creditcard). Dat moet werken via Ingenico(Ogone).		
S15	Statistieken De oplossing kan integreren met gangbare statistieken-programma's, zoals Matomo voor het onderzoeken van het gebruik op pagina/stap niveau van formulieren		
S16	(door)Ontwikkeling Leverancier ontwikkeld zijn oplossing door via onder andere UX, usability, statistisch onderzoek.		
S17	Gebruiksvriendelijk beheer Het beheersysteem is in de basis het Nederlands en is gebruiksvriendelijk. De leverancier verzorgt een training voor de gebruikers.		
S18	Toegangsrechten De toegang tot het beheersysteem is mogelijk via een rechtenstructuur die autorisaties per gebruiker kan toewijzen.		
S19	SLA U stuurt als leverancier een marktconforme SLA mee met dit voorstel.		
S20	Supportdesk De supportdesk is tijdens kantoortijden bereikbaar en is volledig Nederlandstalig. Er is daarnaast een oplossing voor problemen buiten kantoortijden		
S21	Updates De leverancier biedt, op een overzichtelijke manier, informatie aan over updates van de producten. Dit ao ten behoeve van de DigiD-audit.		
S22	Performance De oplossing kan het huidige gemiddelde van unieke bezoekers en pageviews per week ruimschoots aan zonder performanceverlies op alle devices. <2 seconden. 75% van de formulieren moet laden binnen 1,5 seconden.		
S23	Bijlagen De gemeente Westerkwartier ontvangt soms tot wel 100 mb aan bijlagen. De geboden oplossing voorziet erin dat deze ontvangen en verwerkt kunnen worden. De in het formulier geuploadede bijlagen moeten kunnen worden meegezonden met een e-mail of via de gebruikte koppeling.		
S24	Mail Mogelijkheid om e-mailadres van afzender in te stellen vanuit een gemeentelijk mailadres/ maildomein.		
S25	Mail De inhoud van de e-mail dient per formulier of taak aanpasbaar te zijn door de gemeente zelf.		
S26	Mail Opmaak van de (bevestigings of notificatie) e-mails kan in de huisstijl van de gemeente.		
S27	Mail Mogelijkheid om per formulier/Notificatie een e-mailadres voor reply's in te stellen, anders dan het mailadres van de afzender.		
S28	Terugkoppeling gegevens De ingevoerde gegevens moeten conform wetgeving (Wmebv) aan de invuller worden teruggemeld. Bijvoorbeeld mbv een download op de 'verzonden' pagina		

S29	Gegevensverlies De koppeling met achterliggende systemen t.b.v. opslag en verzending van ingediende formulieren (aanvragen) dient bestand te zijn tegen tijdelijke uitval (storing, onderhoud, etc.) van deze achterliggende systemen om gegevensverlies te allen tijde te voorkomen.		
S30	Hulpteksten De oplossing biedt de mogelijkheid tot instellen van hulpteksten bij elementen.		
S31	Webserver De oplossing moet optimaal blijven presteren bij minimaal 50.000 sessies per maand.		
S32	Toegang Inloggen kan via SSO van Microsoft Entra ID. De oplossing vereist minimaal twee-factor-authenticatie.		
S33	Uptime De oplossing is op jaarbasis 99,95%, 24/7 beschikbaar. Onderhoud aan de oplossing vindt in principe alleen gepland plaats. De leverancier informeert ons tijdig over het onderhoud.		
S34	Updates U levert zonder meerkosten structurele updates van de software, die nodig zijn om de veiligheid en betrouwbaarheid van de website te waarborgen.		
S35	OTAP Binnen de OTAP-omgeving heeft het online team van de gemeente Westerkwartier de beschikking over de acceptatie- en productieomgeving.		
S37	Eigendom Mocht de gemeente Westerkwartier de oplossing willen onderbrengen bij een andere leverancier, dan stelt u als leverancier alle bijbehorende data beschikbaar aan de nieuwe leverancier.		
S38	Ontwikkeling en implementatie De leverancier stelt de geplande capaciteit voor ontwikkeling en implementatie beschikbaar vanaf 1 september 2025.		

Formulierenfunctionaliteiten

NR.	EIS	JA	NEE
F1	Uitsluiten van zoekmachines Mogelijkheid om formulieren uit te sluiten van zoekmachines.		
F2	Formulieren verzending Formulieren kunnen via XML direct verstuurd worden via een koppeling naar een back-office systeem of via mail naar een collega.		
F3	iZaaksuite-zaaksysteem (van PinkRoccade) De output van digitale formulieren op de website moet direct op zaaktype en in de juiste velden in het zaaksysteem iZaaksuite kunnen landen.		
F4	Prefill e-formulieren Op de website willen we in digitale formulieren de basisgegevens voorinvullen. Dit kan in ieder geval voor inloggen via DigiD en eHerkenning.		

F5	<i>'Dubbel ondertekenen'</i> Het systeem heeft een oplossing om een formulier/taak door 2 mensen te kunnen laten invullen bijvoorbeeld door een proces/workflow in te stellen waarbij per stap kan worden aangegeven welke elementen er kunnen/moeten worden ingevuld. En waarbij per stap een notificatie wordt verzonden naar betrokken personen om de betreffende elementen in te vullen. Dat moet ook mogelijk zijn met een Dubbele DigiD inlog. Bijvoorbeeld bij de aanvraag van een lening door een getrouwd stel.		
F6	<i>Conditie</i> In het systeem kun je met condities werken waarmee verschillende aanvragers, verschillende routes volgen in het systeem door de beantwoording op vragen		
F7	<i>Kopiëren van formulieren</i> Het is mogelijk om formulieren te kopiëren/ her te gebruiken.		
F8	<i>Formulieren velden</i> De oplossing biedt diverse elementen voor de inrichting van een formulier: tekst invoervelden (één regel, meerdere regels), datumvelden, keuzevelden (radiobuttons en multiselect) met mogelijkheid tot alternatief antwoord, keuzelijst (dropdown), bijlage upload veld, aanvinkveld (checkbox), verborgen veld, rekenvelden, opmaakvelden (afbeeldingen, lege ruimtes, lijnen, paginascheidingen, commentaar/tekstvelden).		
F9	<i>Tekst editor</i> Het commentaar/tekstveld (of ander element) ondersteunt het aanbrengen van hyperlinks Het commentaar/tekstveld (of ander element) ondersteunt minimaal het volgende: - verschillende tekststijlen (lettertype, -grootte, -kleur, dik, schuin, onderstreept) - opsommingen maken - Koppenstructuur		
F10	<i>Valideren</i> De oplossing biedt de mogelijkheid om invoercontroles/validaties in te stellen met duidelijke foutmeldingen; bijv. postcode, telefoonnummer, e-mail, datum, leeftijd, bsn, aantal/grootte/type bijlages (bijv. uitsluiten zip), max. aantal tekens, verplichten en of ander zelf in te stellen masker		
F11	<i>Alleen-lezen</i> Elementen kunnen als alleen-lezen worden ingesteld.		
F12	<i>Verborgen velden</i> Elementen kunnen geheel worden verborgen.		
F13	<i>Bijlagen</i> De oplossing is in staat om gangbare bestandsformaten te ontvangen/verwerken zonder tussenkomst van andere applicaties.		
F14	<i>Overzicht/laatste stap</i> De oplossing biedt de mogelijkheid om een overzichtspagina/bevestigingsscherm te tonen vóór verzending.		
F15	<i>Bedankpagina</i> De oplossing biedt de mogelijkheid tot instellen van een eind/bedankpagina met eventueel doorverwijzing naar URL naar keuze na verzending.		
F16	<i>Mail verzending</i> Mogelijkheid tot verzending van een e-mail naar meerdere e-mailadressen tegelijk voor intern gebruik. Voor extern gebruik is het een WENS.		
F17	<i>Overzichtsbestand</i> Per formulier omzetting van digitaal ingevoerde gegevens (output) naar een toegankelijk en duurzaam bestandsformat voor tekstbestand		
F18	<i>Formulieren verwijderen</i> De applicatie biedt de mogelijkheid om formulieren te verwijderen.		

F19	Gegevens verwijderen De applicatie biedt de mogelijkheid om ingevoerde gegevens (invoerresultaten) te verwijderen.		
F20	Overzicht Mogelijkheid om op basis van metadata een selectie te maken van formulieren (bijvoorbeeld formulieren die opengesteld zijn, of formulieren met een digid-inlog).		
F21	Overzicht Selecties of zoekresultaten kunnen gesorteerd worden op formuliernaam, aanmaakdatum, laatste wijzigingsdatum, laatste invoer.		
F22	Overzicht Mogelijkheid om een Excel/ CSV-bestand te exporteren van alle (gefilterde) formulieren inclusief metadata.		
F23	Resultaten exporteren Mogelijkheid om binnen 1 formulier een Excel/ CSV-bestand te exporteren van alle invoerresultaten.		
F24	Resultaten exporteren Mogelijkheid tot het downloaden/doormailen per ingevuld formulier van: - in formulier ingevoerde gegevens - bij formulier geuploadede bestanden		
F25	Resultatenoverzicht Rapportagemogelijkheid voor inzicht in gebruikersstatistieken zoals aantal aangemaakte formulieren, aantal opgevraagde formulieren en aantal verzonden formulieren.		
F26	Automatisch depubliceren De oplossing ondersteunt het automatisch depubliceren van formulieren op een specifieke datum en tijd.		
F27	Bevestigingsmail inwoners Mogelijkheid tot verzenden van e-mails (ontvangstbevestigingen/ notificaties) nadat het formulier is ingediend.		

MIJN OMGEVING-FUNCTIONALITEITEN

NR.	EIS	JA	NEE
M1	Beveiligde omgeving voor inwoners De oplossing biedt een aparte inlog op een persoonlijke omgeving voor inwoners waar zij informatie kunnen raadplegen en kunnen communiceren met de gemeente (bijvoorbeeld een PIP).		
M2	HTML De oplossing biedt de mogelijkheid om zelf pagina's te maken en deze te ontsluiten in de PIP		
M3	Twee-weg communicatie In onze mijnomgeving kunnen inwoners 'praten'/ taken voltooien met de gemeente. Bijvoorbeeld een bestand uploaden of reageren op een statusupdate – Track & Trace volgens de VNG – Het systeem moet een meerwaarde hebben naast MijnOverheid waar dit niet kan.		
M4	Inhoud In onze mijnomgeving kunnen inwoners zien welke zaken zij bij de gemeente hebben lopen, of hadden lopen		

M5	Koppelingen Gemeente Westerkwartier wil in de mijn omgeving in ieder zaken kunnen uit het zaaksysteem en belasting informatie. Daarvoor gebruiken we oa iZaak, iFinancien (Civision belastingen) DataB (belastingen). Daarnaast willen we ook onze weegoverzichten (Diftar) weergeven.		
-----------	--	--	--

Wensen:

NR.	WENS	JA	NEE
W1	DigiD Machtigen Mogelijkheid voor het gebruik van DigiD-machtigen		
W2	WENS: Conceptversies De oplossing ondersteunt het werken met conceptversies van content voordat de content extern gepubliceerd wordt.		
W3	WENS: doorverwijzen url bij wijziging titel/url van een formulier de oude url automatisch laten doorverwijzen naar nieuwe url		
W4	WENS: Informatie meta veld Mogelijkheid algemene informatie over (de werking van) het formulier op te slaan bij een formulier. Bijvoorbeeld in een informatieveld.		
W5	WENS: Metadata: Mogelijkheid om metadata toe te voegen aan een formulier (bijvoorbeeld contactpersoon, afdeling, inlogtype). Bijvoorbeeld door middel van labels/categorieën.		
W6	WENS: Testen zonder verplichtingen Het is mogelijk om in een formulier 'verplichte' velden over te slaan ten behoeve van het testen van een formulier.		
W7	WENS: Instellen op datum Mogelijkheid om vooraf in te stellen wanneer een formulier (of gewijzigde versie van een formulier) opengesteld moet worden (getimedede livegang).		
W8	Wens: Gegevens automatisch verwijderen De applicatie biedt de mogelijkheid om ingevoerde gegevens (invoerresultaten) automatisch te verwijderen op basis van een bewaartermijn.		
W9	Wens: Responslimiet Mogelijkheid om een responslimiet in te stellen per formulier, waarna het formulier niet meer kan worden ingevuld.		
W10	WENS: Autofill De oplossing biedt de mogelijkheid tot instellen van autofill op elementen; dat wil zeggen de mogelijkheid om bij een invoerveld aan te geven wat het doel is (bijv. e-mailadres) om autocompletion vanuit de browser te kunnen bewerkstelligen.		
W11	WENS: Kopiëren van formulieren Het is mogelijk om vastgestelde sjablonen/componenten te kopiëren/ her te gebruiken. Herbruikbare componenten worden centraal beheerd waarbij wijzigingen in het component ook doorgevoerd worden in de formulieren waarin het component staat.		
W12	WENS: Conditie De oplossing biedt de mogelijkheid om bij het instellen van afhankelijkheden meerdere condities/voorwaarden te combineren. Bijvoorbeeld: vraag 3 tonen indien vraag 1 is JA + vraag 2 is JA. Dit dan binnen een stap.		

W13	WENS: Stappen automatisch repeteren De oplossing biedt de mogelijkheid om een element of verzameling elementen (oneindig) opnieuw te laten verschijnen voor extra invoer (looping/repeterende elementen). Bijvoorbeeld een meerdere honden voor hondenbelasting		
W14	WENS: Hergebruik gegevens Eerder ingevulde gegevens kunnen hergebruikt worden in andere velden		
W15	Wens: Tussentijds opslaan De oplossing biedt de mogelijkheid voor invuller om formulier tussentijds op te slaan en op een later moment te kunnen oproepen.		
W16	WENS: Hergebruik gegevens in bevestigingsmail Ingevulde gegevens kunnen worden gebruikt in een te verzenden bevestigingsmail (personalisatie)		
W17	WENS:Fout mail adres voorkomen De oplossing biedt een mogelijkheid om de kans te verkleinen dat een bestaand, maar foutief e-mailadres wordt ingevuld.		
W18	WENS: Verzend informatie De oplossing biedt de mogelijkheid om op eenvoudige wijze inzage hebben of e-mails en andere verzendacties (zoals het doorsturen van formulieren+bijlagen naar andere systemen) in goede orde zijn afgeleverd of niet (bijvoorbeeld door hard-/softbounces, storingen, verwerkingsfouten, time-outs etc.). etc.). Bijvoorbeeld door middel van een dashboard. Dit om te voldoen aan de WMEBV		
W19	WENS: Wijzigingenbeheer Wijziging binnen de applicatie (wat, door wie en wanneer) worden geborgd en deze is raadpleegbaar.		
W20	WENS: Versiebeheer Wijzigingen binnen de oplossing worden geborgd in verschillende versies (versiebeheer) en deze zijn raadpleegbaar		
W21	Wens: Vorige versie terugzetten De oplossing biedt de mogelijkheid om een vorige versie terug te zetten.		
W22	WENS: Automatisch (de) publiceren De oplossing ondersteunt het (automatisch) (de) publiceren van formulieren op een specifieke datum en tijd.		
W23	WENS Koppelingen Gemeente Westerkwartier wenst (in de toekomst) te koppelen met de volgende back-office oplossingen: iBurgerzaken, CLO leefomgeving (vergunningen, bouwen en wonen) X-works. Het gaat dan om zowel het tonen van gegevens als het versturen van gegevens.		
W24	DigiD De oplossing beschikt idealiter over 1 DigiD-aansluiting voor alle zowel de formulieren als de mijnomgeving		
W25	Wens stappen en elementen Binnen een formulier zijn elementen en of stappen te kopiëren.		
W26	Formulieren invullen met prefill voor KCC medewerkers Een oplossing voor KCC-medewerkers om formulieren in te vullen voor inwoners zonder DigiD maar wel met een prefill van hun gegevens via bijvoorbeeld de KCS oplossing van Pink.		