

Bijlage A: 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.

KBenP

Digitale Overheid

1. Componenten

1.1 Generieke zaakafhandelcomponent

Nr.	Omschrijving
E1	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E2	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak, of hem weigeren, waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden het document en de ingevulde gegevens, voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype, automatisch overgenomen.
E3	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E4	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker en gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing bij de registratie van een nieuwe zaak.
E5	In de Oplossing is het mogelijk om (afhankelijk van rechten) op ieder moment per zaaktype, per zaak en per document, aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is, waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar is. Er zijn hierbij minstens drie niveaus mogelijk te weten: openbaar, intern, en vertrouwelijk.
E6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E7	De laatste status kan door de behandelaar in de Oplossing pas worden gezet als: - het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; - en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; - en verplichte documenttypen zijn toegevoegd; - en verplichte kenmerken zijn ingevuld. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
E8	Bij het registreren en behandelen van een zaak kan door middel van het selecteren/ invoeren van een (BAG-) adres of door te prikken op een kaart, de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond op een kaart.
E9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.
W1	De Gemeente Leusden gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De werkvoorraad in de Oplossing vormt de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. Als een zaak in behandeling wordt genomen wordt de behandelaar maximaal ondersteund. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier. A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak aangemaakt kan worden. B. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt binnen de werkvoorraad. Beschrijf hierbij ook de functionaliteit voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. C. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een koppeling gemaakt wordt met sociaal mediakanalen en op welke wijze de melding geregistreerd wordt. D. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een anonieme melding geregistreerd wordt. E. Beschrijf met welke mogelijkheid dit kan bij invoer van een nieuwe zaak en beschrijf op welke wijze dat kan bij een anonieme melding. F. Beschrijf bij de behandeling van zaken de werking van statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. Ga hierbij ook in op inzicht in de relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie.

1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E10	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen etc.).
E11	Binnen de Oplossing is het mogelijk om één of meerdere documenten direct toe te voegen aan een bestaand zaakdossier, of die de start laten zijn van een nieuwe zaak. Dit dient mogelijk te zijn vanuit de volgende applicaties: • Microsoft Word; • Microsoft Excel; • Microsoft Outlook; • Lokale netwerkschijf; • Microsoft Teams,
E12	Het is mogelijk om documenten vanuit de Oplossing te bewerken, het bewerkte document wordt vervolgens binnen de zaak opgeslagen. De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E13	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) en/of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E14	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
E15	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt MDTO.
E16	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer toevoegen, muteren of verwijderen. Dit kan alleen door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E17	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E18	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E19	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E20	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt, worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E21	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA-systemen en eDepots, waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar.
E22	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak, ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
W2	De gemeente Leusden hecht als overheidsorganisatie veel waarde aan het juist archiveren van informatie die gecreëerd en opgeslagen wordt in het zaakstelsel. Beschrijf hoe archivering ingericht is in de Oplossing. De beschrijving gaat ten minste in op de volgende aspecten: A. Hoe en wanneer archivering plaatsvindt (automatisch, handmatig, bij afsluiten van zaken, etc) B. In hoeverre de Oplossing voldoet aan de relevante wet- en regelgeving voor archivering C. Hoe vernietiging van archiefwaardige informatie wordt voorkomen en hoe bewaartermijnen worden bewaakt D. De mogelijkheid om gearchiveerde informatie terug te vinden en te raadplegen.

	E. De ondersteuning van overbrenging naar een eDepot, inclusief gebruikte standaarden (zoals MDTO, NEN ISO 23081, etcetera)
--	---

1.3 E-formulieren publicatie-en-beheercomponent

Nr.	Omschrijving
E23	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V en HR.
E24	De webformulieren maken waar nodig gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS, eHerkenning en Worldline (onderdeel van Ingenico). Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E25	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond. Het is voor de aanvrager ook mogelijk om het webformulier op een eerder moment af te breken en de ingevulde gegevens te wissen.
E26	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd in de ZTC plaats. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E27	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om gebruik te maken van herbruikbare standaardblokken. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen.
E28	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om velden verplicht te maken en per veld is het mogelijk om gebruik te maken van maskers, voor tenminste 'letters, data, cijfers, e-mails, telefoonnummers', ten behoeve van validatie van de gegevens. Voor de indiener van het formulier is het duidelijk welke velden verplicht ingevuld dienen te worden, doordat ze bijvoorbeeld gemarkeerd zijn met een asterisk (*) en/of een accentkleur.
E29	Wanneer velden niet (correct) ingevuld worden door de aanvrager, geeft de Oplossing hier een foutmelding van. Niet (correct) ingevulde velden worden gemarkeerd.
E30	De aanvrager kan bij een webformulier zien in welke stap van het webformulier hij/zij zich bevindt. Het is voor de aanvrager mogelijk om te navigeren tussen de verschillende stappen binnen het webformulier. De ingevulde informatie wordt tijdens het navigeren tussen de stappen opgeslagen.
E31	Bij een webformulier is het mogelijk om na het versturen van de aanvraag een automatische ontvangstbevestiging te sturen naar de aanvrager.
E32	Bij een webformulier is het mogelijk voor de aanvrager om na het versturen van de aanvraag, de aanvraag terug te tonen.
W3	De Gemeente Leusden ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze digitale diensten binnen te krijgen. Met de webformulieren wil de organisatie voldoen aan de eisen die de Wmebv stelt aan een digitaal kanaal. A. Beschrijf de mogelijkheden rondom (her)gebruik van standaard blokken en beslisbomen. B. Beschrijf het hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen. C. Beschrijf de mogelijkheden om tussentijds op te slaan door de klant. D. Beschrijf de mogelijkheden om berekeningen te maken binnen de webformulieren. E. Terugtonen van een aanvraag bij het versturen van de aanvraag. F. Het verzenden van een ontvangstbevestiging.

1.4 Mijngemeentecomponent

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E33	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.
E34	De Oplossing beschikt over portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
W4	De Gemeente Leusden ziet het toekomstige gebruik van een portaal als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren, doordat inwoners en bedrijven, verenigingen en maatschappelijke organisaties eenvoudig informatie moeten kunnen inzien en toevoegen. (Digitale) informatie en producten op een toegankelijke manier aanbieden is erg belangrijk en de toegankelijkheid van websites en apps van de gemeente ondersteunen dat. Gemeente Leusden wil dienstverlenend zijn naar haar inwoners en ondernemers en hen toegankelijkheid, overzicht en duidelijkheid bieden. Het portaal geeft een notificatie bij een wijziging aan zowel de inwoner/organisatie als zaakbehandelaar. Daarnaast is het mogelijk om gegevens te muteren (e-mail en telefoonnummer), aanvragen te wijzigen of in te trekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager. Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de portaalfunctionaliteit. Ga hierbij specifiek in op: A. Het inzien van statussen en documenten. B. Het ontvangen van een e-mail in geval van wijzigingen in de zaak. C. De mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of in te trekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren met de aanvrager. D. De relatie met de PIP, MijnOverheid en de Berichtenbox.

1.5 Documentcreatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E35	De Oplossing beschikt over documentcreatie functionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E36	Met de Oplossing is het mogelijk dat emailsjablonen inclusief voet- en kopteksten centraal geconfigureerd worden.
W5	De Gemeente Leusden ziet een documentcreatiETOOL als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het genereren van documenten binnen de Oplossing met zo min mogelijk handelingen. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing voor het vanuit een zaak genereren en opslaan van documenten en e-mails, op basis van sjablonen met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen. B. Geef aan hoe deze gegenereerde documenten worden opgeslagen in het zaakdossier. C. Beschrijf hoe standaard tekstblokken centraal beheerd en hergebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld voet- en kopteksten. D. Beschrijf de mogelijkheden voor het ondertekenen van documenten. Ga hierbij specifiek in op het ondertekenproces en maak onderscheid tussen de eenvoudige, de geavanceerde en de gekwalificeerde elektronische handtekening.

1.6 Zoekmachinecomponent

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E37	De Oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de Oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E38	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E39	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E40	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E41	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W6	De Gemeente Leusden onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in verschillende manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc. A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is. C. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.

1.7 Managementinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E42	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor de gemeente Leusden. 1. Datatoegankelijkheid: Alle data moet toegankelijk zijn via een API, ten behoeve van bijvoorbeeld Power BI. 2. Dataformaat: De data moet beschikbaar zijn in een formaat dat door een generieke rapportage tool kan worden verwerkt, zoals JSON, CSV, of een database-connector. 3. Authenticatie en autorisatie: Er moeten veilige methoden voor authenticatie en autorisatie worden geïmplementeerd om toegang tot de data te beheren. 4. De data moet iedere 24 uur beschikbaar zijn voor de rapportagetool. 5. Documentatie: Er moet uitgebreide documentatie beschikbaar zijn die beschrijft hoe de data kan worden geïntegreerd met een generieke rapportage tool.
E43	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W7	Gemeente Leusden wil het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast wil de gemeente Leusden graag inzicht krijgen in het gebruik van webformulieren (o.a.: waar stoppen gebruikers met invullen of welke soort foutmeldingen ontstaan bij het gebruik?). Op basis van deze informatie wil de organisatie eventuele knelpunten wegnemen. A. Beschrijf welke rapportage- of dashboardfuncties er beschikbaar zijn om kwaliteit op informatiebeheer te monitoren. B. Beschrijf in hoeverre de Oplossing gebruikers ondersteunt bij het signaleren van onvolledige, afgebroken of incorrecte zaken. Beschrijf de wijze waarop resultaten van kwaliteitscontroles inzichtelijk worden gemaakt voor beheerders en proceseigenaren, bijvoorbeeld in de vorm van een heatmap die het gedrag van bezoekers weergeeft. Laat ook zien hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf hoe controles geautomatiseerd kunnen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld bij afsluiting van een zaak of periodiek), en welke rapportages er standaard aanwezig zijn (bijvoorbeeld voor management doeleinden, klantcontactanalyses en kwaliteitscontroles op basis van KIDO (Kwaliteit Informatiebeheer door Overheden). Gemeente Leusden wil in ieder geval de volgende punten terugzien in de standaardrapportage, waarbij het mogelijk is te specificeren op eigenschappen als zaaktype, afdeling en behandelaar:

	• Status van zaken (openstaand/ afgehandeld) • Servicetermijn • Verwerkingstijd • Kanaal • Klantcontact D. Laat zien in hoeverre rapportages automatisch geëxporteerd en verstuurd kunnen worden naar medewerkers. Gemeente Leusden zou bijvoorbeeld graag iedere week een automatische rapportage naar teamleiders willen sturen om inzicht te geven in openstaande zaken in haar of zijn team. E. Beschrijf welke mogelijkheden de Oplossing heeft om klantmetingen uit te voeren. F. Beschrijf de mogelijkheid om metadata, documenten en dossieropbouw structureel te toetsen aan vooraf ingestelde normen of kwaliteitscriteria.
--	--

1.8 Relatiebeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E44	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
E45	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
E46	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toegevoerd.
E47	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
W8	De Gemeente Leusden zet het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven. A. Beschrijf op welke manier een KCC-medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd. B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken. C. Beschrijf het registreren van (klant)contactmomenten. D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt). E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken en de PDC.

1.9 Objectencomponent

Nr.	Omschrijving
E48	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het leggen van relaties tussen zaken en het starten van vervolgzaken, mits dit is geconfigureerd.

1.10 Samenwerkingscomponent

W9	De Gemeente Leusden werkt momenteel veel samen met interne behandelaren en externe ketenpartners aan een zaak. De Opdrachtgever ziet verschillende mogelijkheden om samen te werken met externe partijen. Ketenpartners kunnen alleen toegang krijgen tot een gedeelte van de Oplossing, of er is een mogelijkheid om een taak uit te zetten richting een ketenpartner. Een belangrijk onderdeel van het samenwerken met ketenpartners is het houden van regie op de samenwerking. Hierbij moet inzichtelijk worden weergegeven welke werkzaamheden zijn uitgezet, of deze
----	--

	zijn uitgevoerd door de ketenpartner en de mogelijkheid om met de ketenpartner te communiceren over het advies. A. Beschrijf de mogelijkheid voor het samenwerken met ketenpartners zowel binnen als buiten de Oplossing. B. Beschrijf de mogelijkheid om eenvoudig een taak uit te zetten bij een ketenpartner, waarvoor geen toegang tot het systeem benodigd is. C. Beschrijf hoe terugkoppelingen vanuit een ketenpartner in een zaak opgeslagen kunnen worden om het overzicht te bewaken. D. Beschrijf hoe de behandelaar regie kan houden op de samenwerking in relatie tot het behandelen van de zaak. E. Beschrijf eventuele integratiemogelijkheden met samenwerkingstools zoals Microsoft Teams.
--	--

1.11 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
W10	De Gemeente Leusden wil het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Op dit moment is er geen apart zaaktype ingericht voor het proces van bestuurlijk besluit vormen. De gemeente Leusden is voornemens dit wel in te richten. Hieronder valt het opstellen van stukken waar besluitvorming op dient plaats te vinden. Voor het creëren van deze stukken dienen adviezen te worden ingewonnen welke geregistreerd worden in de Oplossing. Vervolgens moeten deze stukken kunnen worden aangeboden middels een koppeling met de applicatie voor bestuurlijke besluitvorming. De organisatie maakt op dit moment gebruik van GemeenteOplossingen. Na behandeling van stukken moeten documenten vanuit GemeenteOplossingen weer worden gearcheveerd in de Oplossing, inclusief de genomen besluiten. A. Beschrijf op welke manier de Oplossing de organisatie steunt in het proces van bestuurlijk besluit vormen en hoe medewerkers op een intuïtieve wijze dit proces kunnen doorlopen. B. Leg uit hoe de applicatie kan koppelen met een RIS en hoe documenten na behandeling in een RIS worden gearcheveerd in de Oplossing. C. Leg uit of voor dit proces aparte componenten moeten worden geleverd (en wat de prijs hiervoor is) D. Leg uit hoe implementatie van dit proces verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Opdrachtnemer hierin is.

2. Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E49	Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E50	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: • 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.
E51	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E52	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaaksysteem waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.
E53	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een minimum van 3 niveaus onder te creëren.
E54	De Oplossing heeft één centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren.
E55	De Oplossing heeft één centrale beheeromgeving waarin autorisaties kunnen worden beheerd.
W11	De Gemeente Leusden werkt momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaaksysteem. De werkprocessen kunnen in een XML-exportbestand of via een koppeling via de i-Navigator webservices component in de Oplossing gezet worden (waarbij de laatste onze voorkeur heeft). De voorkeur is om ook een gedeelte van een zaaktype (zoals kenmerken, documenttypen, termijnen) te kunnen updaten. A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. B. Beschrijf welke specifieke elementen kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de ImZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.). C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen (integraal geconfigureerd kunnen worden). D. Beschrijf de relatie tussen de ZTC in de Oplossing en de i-Navigator en hoe de uitwisseling van gegevens hiertussen werkt.

3. Techniek

3.1 3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E56	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder een SaaS-dienst wordt verstaan: 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.
E57	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1. • The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3. • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1. • Zaakgericht Werken API's.
E58	De extern gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E59	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E60	Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E61	Opdrachtnemer levert een geanonimiseerde dataset voor de testomgeving, zodat de testdataset voldoet aan de privacyrichtlijnen, of een script om een eigen dataset aan deze richtlijnen te kunnen laten voldoen.
E62	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E63	De webformulieren en de PIP kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van Gemeente Leusden.
E64	De Oplossing, inclusief de PIP en webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste 'interface of responsive design', zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.

3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E65	De oplossing ondersteunt authenticatie via SAML 2.0 en/of OAuth 2.0, inclusief Single Sign-On (SSO) en Multi-Factor Authentication (MFA).
E66	Bij het verzenden en ontvangen van e-mails wordt gebruikgemaakt van alle relevante, door de overheid verplichte beveiligingsstandaarden. Dit houdt momenteel in dat de volgende protocollen correct worden toegepast voor e-mailbeveiliging: SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, en DANE. Daarnaast dienen zowel IPv4 als IPv6 ondersteund te worden. Beveiliging van webverkeer gerelateerd aan e-maildiensten moet worden gewaarborgd via HTTPS en HSTS. De naleving van deze standaarden kan worden getoetst via www.internet.nl .
E67	Authenticatie verloopt via Microsoft Entra ID van de Opdrachtgever. Na authenticatie via Microsoft Entra ID, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
E68	NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0 wordt toegepast om toegang te krijgen tot gegevens via een REST API waarvoor ze recht van toegang hebben.
E69	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E70	Gegevens dienen versleuteld te zijn tijdens opslag en transport.
E71	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name" van de Opdrachtgever.
E72	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Ook conformeert de Opdrachtgever zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Dit toont Opdrachtnemer aan bij definitieve gunning en op verzoek van Opdrachtgever.
E73	Opdrachtnemer is verplicht direct kwetsbaarheden zoals een datalek te melden aan Opdrachtgever en deze op te lossen.
E74	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.

3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

E75	Alle koppelingen dienen via Open Tunnel van EnableU te verlopen.
E76	Monitoring op berichtenverkeer (StUF) dient aanwezig te zijn binnen de oplossing in verband met het opsporen van fouten.
E77	Bij digitale gegevensuitwisseling die plaatsvindt met voorzieningen die onderdeel zijn van de GDI, waaronder de basisregistraties, of die sector overstijgend zijn, wordt Digikoppeling toegepast. De verplichting geldt voor gegevensuitwisseling tussen systemen waarbij er noodzaak is voor tweezijdige authenticatie.
E78	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.

KBenP

Digitale Overheid

E79	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:		
	Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit
	GBA-V	StUF-BG v3.10 via Datadistributie	Vraag- en antwoord berichten. Plaatsen van afnemersindicaties.
	BRP	StUF-BG v3.10 via Datadistributie	Vraag- en antwoord berichten. Plaatsen van afnemersindicaties.
	LV BAG	StUF-BG v3.10 via Datadistributie of rechtstreeks	Vraag- en antwoord berichten. Plaatsen van afnemersindicaties.
	BAG	StUF-BG v3.10 via Datadistributie of rechtstreeks	Vraag- en antwoord berichten. Plaatsen van afnemersindicaties.
	HR	StUF-BG v3.10 via Datadistributie of rechtstreeks	Vraag- en antwoord berichten. Plaatsen van afnemersindicaties.
	MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken	Koppeling om berichten en documenten vanuit het zaakstelsel naar de Berichtenbox te sturen.
	DigiD;	Logius saas koppeling	
	eHerkenning;	KPN	
	Entra ID	SAML 2.0 en/of OAuth 2.0.	Toegang via Single Sign On (SSO)
	Microsoft Office 365		
	Microsoft Exchange		Uitlezen en versturen van e-mail berichten, inzien van agenda's.
	Kofax scanner	Stuf-ZDS 1.2	Gescande documenten (post) moet geïmporteerd kunnen worden in de Oplossing.
	RIS/BIS	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Zaaknummer en documenten uit het zaakstelsel moeten ingeladen worden in het RIS/BIS Het besluiten moet in de zaak teruggeplaatst kunnen worden.
	Centric Burgerzaken	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Nadat de e-Dienst is ontvangen door Centric Burgerzaken wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. Vanuit de Backoffice-applicatie worden status en documenten via de koppeling doorgegeven aan het zaakstelsel.
	eData Anonimiseren	zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Documenten uitwisselen via de applicaties om documenten vanuit de Oplossing te anonimiseren.

3.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
E80	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.

4. Dienstverlening

4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E81	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
E82	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 en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten. Indien nieuwe ontwikkelingen generiek worden geïmplementeerd, dan worden de kosten verspreid onder de afnemers van de software.
E83	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E84	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en applicatiebeheerders 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 bovenstaande drie doelgroepen. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.
E85	De Opdrachtnemer beschikt over een actuele e-learning voor eindgebruikers.
E86	Opdrachtnemer beschikt, uiterlijk bij Acceptatie, over een voorziening voor SaaS- escrow ten behoeve van de componenten die gehost worden aangeboden en sluit hiertoe een driepartijenovereenkomst met de hostingpartij en een onafhankelijke escrow-agent die zorgdraagt voor continuïteit van de beschikbaarheid van en toegang tot de Oplossing in geval van faillissement van de softwareleverancier."
E87	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de Opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden.
E88	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak voor de technische implementatie aan.
E89	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch gerealiseerd (beschikbaar en geïntegreerd) is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.
W12	Het doel van de Gemeente Leusden is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing volgens de GIBIT. De technische en functionele implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. De Gemeente Leusden ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel. 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. C. Beschrijf in het PvA welke onderkende risico's de Opdrachtnemer ziet voor de implementatie en hoe de Opdrachtnemer hier vooraf op anticipeert.
W13	De Gemeente Leusden zoekt een stabiele en robuuste Opdrachtnemer. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer constant in ontwikkeling is en blijft innoveren, met name om in te spelen op (toekomstige) veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving. De Gemeente Leusden laat zich graag verrassen door Inschrijvers en zoekt naar innovatie op het gebied van dienstverlening, efficiënt werken en het verbeteren van informatiebeheer. Een voorwaarde is dat deze innovaties onderdeel zijn van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd worden.

	Gedurende de contractduur zoekt de Opdrachtgever een partner die meedenkt, constant ontwikkelt en de Opdrachtgever hiervan op de hoogte houdt. Op deze manier ontstaat een duurzame samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar wordt gerealiseerd: - Dienstverlening - Efficiënt werken - Informatiebeheer B. Beschrijf de langetermijnvisie op het Zaaksysteem en geef aan hoe de Gemeente Leusden hierbij wordt betrokken. C. Beschrijf hoe Opdrachtnemer medewerkers van de Opdrachtgever meeneemt in de doorontwikkeling van de Oplossing door middel van bijvoorbeeld webinars, eLearning en informatiebijeenkomsten.
--	---

4.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
-----	--------------

KBenP

Digitale Overheid

E90	De Opdrachtnemer levert voor de definitieve gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E91	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,6% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 96,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Gemeente Leusden van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E92	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 300 concurrent gebruikers gegarandeerd. 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 accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment.
E93	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 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
E94	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. 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. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.

E95

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 initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld.

Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

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

De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 5 werkdagen

E96

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. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.

De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 5 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. Uitzonderingen hierop zijn patches die productie versturende incidenten of veiligheidsrisico's oplossen.

De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.

E97

De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief meta-data uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.