

Programma van Eisen

Zaaksysteem 2026

Versie 1.2
15.10.25

versie	datum	aanpassing
1.1	28.08.25	1 ^e openbare versie
1.2	15.10.25	E72



Inhoud

1	Functionele specificaties	4
1.1	Zaakregistratie	4
1.2	Zaakbeheer.....	5
1.3	Documentbeheer	6
1.4	Archiefbeheer	7
1.5	Zaaktype-, objecten- en publicatiebeheer	9
1.6	Webformulierenbeheer	11
1.7	Portaalfunctionaliteit	12
1.8	Rapportage en analyse.....	13
1.9	Zoekmachinecomponent.....	14
1.10	Klantcontactsysteem/Kennissysteem	15
1.11	GIS/Geo-integratie	16
1.12	Woo-openbaarmaking	16
1.13	Gebruiksvriendelijkheid	17
1.14	Compliance	18
2	Technische specificaties	20
2.1	Algemeen	20
2.2	Beveiliging en Privacy	21
2.3	Standaarden	24
2.4	Benodigde koppelingen	25
2.5	Mogelijke koppelingen.....	26
3	Implementatie.....	28
3.1	Training.....	28



3.2	Migratie/conversie.....	28
3.3	Begeleiding.....	29
4	Contractuele specificaties.....	30
4.1	Levering	30
4.2	Onderhoud en support	30
4.3	Exitstrategie en escrow-opties	33



1 Functionele specificaties

1.1 Zaakregistratie

E1	De oplossing waarborgt het organisatie breed gebruiken van unieke zaak aanduidingen ('zaaknummers'), ongeacht of een zaak beheerd wordt met de oplossing van inschrijver dan wel met een andere applicatie. Het format moet geconfigureerd kunnen worden.	
E2	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.	
E3	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd, waarna de behandelaar aan de zaak een nieuw zaaktype kan toewijzen of kan weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.	
E4	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, aan een ander zaaktype worden toegewezen. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens, voor zover deze voorkomen, in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.	
E5	De Oplossing biedt de mogelijkheid om aangemaakte zaken, die al in behandeling zijn, te controleren op juiste selectie van zaaktype en de optie om een ander zaaktype te selecteren voor de betreffende zaak. Alle aan de bestaande zaak gerelateerde informatie wordt daarmee naar het nieuwe zaaktype overgenomen. Deze functionaliteit is exclusief toe te wijzen aan specifieke rollen of gebruikers.	
E6	Binnen de Oplossing wordt bij opslag van e-mail het e-mailbericht en de bijlage(n) gescheiden opgeslagen als aparte bestanden. Daarbij wordt de structuur en opmaak van het e-mailbericht inclusief metadata, afbeeldingen en opmaak behouden.	
E7	Bij het registreren van een zaak kan de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd door: • het selecteren/invoeren van een ◦ (BAG- of BRK-) adres, of ◦ vrije locatieaanduiding (bijvoorbeeld veldnaam, omschrijving), en/of • aanduiding op een digitale kaart. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.	



E8	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.	
E9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gescande stukken vanuit een scanoplossing op te nemen en te voorzien van metadata.	
W1	De Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere locaties aan een zaak te koppelen.	5
W2	De Oplossing biedt de mogelijkheid om via RESTful OGC API's kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.	5

1.2 Zaakbeheer

E10	In de werkvoorraad en het (detail)venster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen.	
E11	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker in te stellen dat er een notificatie plaatsvindt buiten de Oplossing bij de registratie van een nieuwe zaak.	
E12	De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie (zoals aanvrager, inhoudsomschrijving, startdatum, status, behandelaar, locatie) over zaken aan de medewerker.	
E13	In de werkvoorraad is het mogelijk om te sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.	
E14	De Oplossing signaleert de behandelaar, bij wijzigingen op de zaak die door iemand anders, dan de behandelaar zijn uitgevoerd. Tenminste bij het toevoegen van een nieuw document of e-mail en het afronden van een deelzaak.	
E15	In de Oplossing kan de gebruiker zelf instellen dat er een signalering via e-mail plaatsvindt bij de toekenning van een nieuwe zaak en/of wijziging op een bestaande zaak. Deze signalering is niet van toepassing op activiteiten bij archivering.	
E16	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in een zogenaamde 'wachtstand' te plaatsen waarin tijdelijk geen behandelactiviteiten nodig zijn. Bij beëindiging van de 'wachtstand'-periode of wijziging van de zaak worden deze middels signalering weer kenbaar gemaakt in de werkvoorraad.	



E17	De Oplossing ondersteunt de behandelaar bij het bewaken van termijnen (ook bij opschorting), het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier.	
E18	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, bij onderlinge vervanging, inzicht te hebben in de werkvoorraad van andere collega's/ teamleden.	
E19	Naast zoeken op gegevens van zaken en documenten (en op de inhoud van documenten) kan tevens gezocht worden op gerelateerde basisgegevens.	
E20	Gegevens over zaken en daaraan gerelateerde documenten (alsmede die documenten zelf), kunnen vanuit de Oplossing digitaal naar andere applicaties ontsloten worden m.b.v. daartoe geëigende services.	
E21	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op zowel zaak- als documentniveau (toegangs)rechten toe te kennen.	
E22	In de Oplossing is het mogelijk voor de behandelaar om een ongelimiteerd aantal zaken te relateren aan elkaar als deel- en vervolgzaken.	
E23	In een zaak kunnen notities/aantekeningen voor intern gebruik worden toegevoegd.	
E24	De behandelaar kan in de Oplossing pas de laatste status zetten als: • het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; • èn eventuele verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; • èn eventuele verplichte documenttypen zijn toegevoegd; • èn eventuele verplichte kenmerken zijn ingevuld.	

1.3 Documentbeheer

E25	De Oplossing waarborgt het organisatiebreed gebruiken van unieke documentaanduidingen ('documentnummers'), ongeacht of een document beheerd wordt met de Oplossing dan wel met een andere applicatie.	
E26	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 3 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).	



E27	Bij het wijzigen van documenten (inhoudelijk en bestandsnaam) past de Oplossing automatisch versiebeheer toe. Oude versies blijven toegankelijk.	
E28	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (<i>realtime collaborative editing (RTCE)</i>) of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten, zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (<i>non-real-time collaborative editing</i>).	
E29	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit een document, afbeelding, e.d. van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.	
E30	De Oplossing beschikt over handtekeningfunctionaliteit of kan koppelen met de gangbare digitale handtekeningtools om documenten te ondertekenen.	
E31	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data of documenten meer wijzigen of verwijderen (met uitzondering van het toevoegen van documenten). Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.	
E32	De Oplossing heeft de mogelijkheid om vanuit de zaak uitgaande mails inclusief bijlagen te verzenden, inkomende mails te ontvangen en die vanuit de zaak te beantwoorden.	
E33	De Oplossing registreert het proces uitgaande documenten incl. verzenddatum.	
E34	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren of kan dit integreren vanuit/naar een andere documentcreatieapplicatie.	
E35	Als de Oplossing een eigen documentcreatiefunctionaliteit heeft, is het mogelijk om centraal emailsjablonen inclusief voet- en kopteksten te configureren.	
E36	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij zaken verplichte document(typ)en te definiëren.	
W3	De Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere documenten (of mappen) tegelijk te importeren of exporteren.	15

1.4 Archiefbeheer

E37	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier (automatisch) te vernietigen.	
-----	---	--

E38	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit) en attendeert daarop indien nodig.	
E39	Afgehandelde zaken worden automatisch, volgens 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.	
E40	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (PDF-A) gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als ‘duurzaam archief bestandsformaat’.	
E41	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, zo als portable document format (PDF/A) of extensible mark-up language.	
E42	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.	
E43	Met de Oplossing is het mogelijk om collectief metadata te veranderen, bijvoorbeeld de vernietigingsgrondslagen collectief te wijzigen of bewaartermijnen aan te passen.	
E44	De inhoud en de metagegevens van een gearchiveerd document of dossier kunnen alleen gewijzigd worden door daartoe geautoriseerde medewerkers. Wijziging van een dergelijk dossier of document kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de vernietigingsdatum of het archiefregime (vanwege bijvoorbeeld ‘hotspots’).	
E45	Verwijdering van een gearchiveerd (gesloten of bevroren) document of dossier is niet eerder mogelijk dan de van toepassing zijnde vernietigingsdatum (met uitzondering van correcties door een daartoe geautoriseerde medewerker). Bij verwijdering of verplaatsing van een dergelijk dossier wordt de medewerker gewezen op de consequenties alvorens de bewerking door te voeren.	
E46	Het proces (de workflow) van archiveren en vernietigen is door de Opdrachtgever te wijzigen.	
E47	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 het MDTO.	
E48	Het systeem is tenminste ‘Minimaal MDTO-conform’, wat betekent: • Alle verplichte MDTO-metagegevens worden bij het informatieobject vastgelegd,	

	• Het systeem maakt gebruik van de MDTO-naamgeving, óf er is een vertaling (mapping) van de systeemnaamgeving naar MDTO en deze wordt met updates actueel gehouden, • Het systeem biedt (tenminste beheerders) mogelijkheid om de verplichte MDTO-metagegevens te tonen, • Het systeem kan MDTO-metagegevens exporteren in een automatisch verwerkbaar formaat (XML, JSON of CSV). Voor bepaalde metadata wordt voldaan aan ISO-8601-1/2:2019 (datumnotaties) en ISO-639-3:2007 (taalcodes).	
E49	De Oplossing is in staat om vernietigingslijsten te genereren, inclusief vernietigingsgrondslag en resultaat van de zaak.	
E50	Na afhandeling van een zaak worden de zaak én de gekoppelde bestanden “bevroren” en kunnen deze alleen gelezen worden.	

1.5 Zaaktype-, objecten- en publicatiebeheer

E51	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero-coding volledig worden ingericht en beheerd.	
E52	De Oplossing kan zaaktypen importeren uit i-Navigator, inclusief de daarin gespecificeerde bijbehorende structuur en metagegevens.	
E53	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype 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	
E54	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 behandelaars kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.	
E55	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen en/of moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.	

E56	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaaktypen ‘buiten gebruik’ te stellen en eventueel later weer ‘in gebruik’ te nemen, waarbij versiebeheer wordt toegepast.	
E57	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in bulkwijzigingen aan te passen bij de wijziging in een zaaktype.	
E58	Bij wijziging van zaaktype worden de bestaande zaken die nog niet afgehandeld zijn ook gewijzigd. (Denk aan wijziging in bewaartermijn).	
E59	Van elk zaaktype kunnen minimaal de gegevens beheerd worden zoals gespecificeerd in, en conform de structuur en metagegevens van, de in gebruik zijnde versie van het imZTC van VNG Realisatie en bij voorkeur de 2.2-versie van het imZTC. De oplossing functioneert conform de specificaties van het imZTC.	
W4	De Oplossing ondersteunt het bestuurlijke besluitvormingsproces van college- en gemeenteraad en omvat daarvoor een vergadermodule en een publicatiemodule, of kan gekoppeld worden aan een gangbaar raadsinformatiesysteem (bijvoorbeeld iBabs).	5
W5	De Oplossing ondersteunt het volledige proces van contractbeheer met functionaliteit voor het opvoeren, beheren en archiveren van contracten en het signaleren en rapporteren tijdens de looptijd.	5
O1	De gemeente Molenlanden ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. 1. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. 2. 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.) 3. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen integraal geconfigureerd kunnen worden. 4. Beschrijf hoe een zaaktype gewijzigd kan worden en hoe deze wijzigingen impact hebben op lopende en afgehandelde zaken.	20
O2	De gemeente Molenlanden ziet objectregistratie als een belangrijk middel om haar termijnen, rechten en verplichtingen te bewaken, bijvoorbeeld op het gebied van Vastgoed en Contracten. Om dit effectief en rechtmatig te kunnen vervullen, is het van belang dat objecten op een flexibele en duurzame manier beheerd kunnen worden. Beschrijf hoe de Oplossing invulling geeft aan het beheren van objecten die in meerdere processen of contexten binnen (en buiten) het systeem relevant kunnen zijn, inclusief hoe wijzigingen in deze objecten worden beheerd en beschikbaar blijven buiten de oorspronkelijke zaak/context waarin ze zijn vastgelegd.	25

	Geef ten minste aan hoe de Oplossing omgaat met objecten in termen van: • Relatiebeheer (met andere zaken of objecten) • Herbruikbaarheid (duplicatie vs. beheerlast) • Levenscyclusbeheer (verschillende fasen, notificaties voor tijdige acties, archivering)	
--	--	--

1.6 Webformulierenbeheer

E60	De webformulieren kunnen, na authenticatie, worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V, NHR.	
E61	De indiener ontvangt na verzending van het webformulier automatische een ontvangstbevestiging, inclusief een afschrift van de ingevoerde gegevens, conform de Wmebv.	
E62	De webformulieren maken, waar verplicht gesteld door Opdrachtgever, gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning. Daarnaast is het ook mogelijk om webformulieren anoniem in te dienen, wanneer als dusdanig geconfigureerd.	
E63	De webformulieren maken, waar verplicht gesteld, gebruik van een door de gemeente te kiezen standaard internetbetaaloplossing. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.	
E64	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de Oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.	
E65	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd vanuit de ZTC plaats (via de zaaktype-inrichting). Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero-coding, hergebruikt worden bij webformulieren.	
E66	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, datums, cijfers, postcode, e-mailadres', ten behoeve van validatie van de gegevens.	
E67	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.	
E68	Bij de configuratie is het mogelijk vanuit een authentieke bron (waaronder ten minste DigiD, eHerkenning en eIDAS), gegevens in te voeren en over te brengen naar een zaak.	



E69	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om keuzelijsten voor antwoorden centraal te definiëren op basis van (object)registraties (bijvoorbeeld lijst met woonkernen).	
E70	De webformulieren kunnen parallel in meerdere talen naast elkaar worden aangeboden, waarbij de gegevens van deze formulieren in hetzelfde zaaktype landen.	
E71	Het is mogelijk om logische berekeningen te maken binnen de webformulieren en de mogelijkheid bestaat om hierbij voorwaardelijke condities op te nemen. Bijvoorbeeld bij de keuze 'anders' wordt automatisch het veld 'toelichting' zichtbaar.	
E72	De Oplossing is in staat om bijlagen die met de webformulieren worden ingediend te verwerken tot een grootte van ten minste 2 GB. De Oplossing is in staat om bijlagen die met de webformulieren worden ingediend te verwerken tot een grootte van maximaal 32 MB per individuele bijlage en 128 MB per webformulier.	
W6	De Oplossing kan een klantentevredenheidsonderzoek integreren als onderdeel van het indienen van een webformulier.	5

1.7 Portaalfunctionaliteit

E73	De Oplossing beschikt over een portaalfunctie voor klanten welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eHerkenning en eIDAS.	
E74	Het portaal toont aan de klant ten minste zijn of haar gegevens, de lopende zaken en de daarin zichtbare documenten.	
E75	In het portaal bestaat functionaliteit waarmee door een klant documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.	
E76	Het portaal geeft bij een wijziging een notificatie aan zowel de klant als aan de behandelaar.	
E77	Het is voor de zaakbehandelaar ten aller tijde inzichtelijk welke zaakinformatie wordt getoond op het portaal.	
E78	Het is voor de klant mogelijk om in het portaal bepaalde gegevens te muteren (e-mail en telefoonnummer).	
E79	Het is voor de klant mogelijk om in het portaal aan te geven dat de aanvraag wordt ingetrokken.	



E80	Het portaal kent een mogelijkheid tot communiceren met de aanvrager.	
E81	Het portaal kent een mogelijkheid tot communiceren met de zaakbehandelaar.	
E82	Via het portaal gevoerde communicatie wordt door de Oplossing automatisch toegevoegd aan de zaak.	
O3	De gemeente Molenlanden ziet het portaal als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren en gemak te bieden. Via het portaal vindt zowel kennisgeving als interactie met klanten plaats. Door het inzetten van portaalfunctionaliteit wordt beoogd de informatie rondom een zaak op één plek te borgen en beschikbaar te stellen aan de klant. Interactie vindt zoveel als mogelijk via het portaal plaats, waardoor contact via e-mail tot een minimum wordt beperkt. Bovendien bevordert de portaalfunctionaliteit de informatiegeïgheid tussen ambtenaar en klant. Omschrijf hoe de Oplossing bijdraagt aan een efficiënte en gemakkelijke klantervaring met het klantportaal en hoe dat wordt ondersteund. Ga hierbij in op: • De mogelijkheid om gegevens te muteren, aanvragen te wijzigen of in te trekken, herhaalaanvragen te starten en te communiceren tussen aanvrager en behandelend ambtenaar. • Hoe om wordt gegaan met situaties waarbij sprake is van een belanghebbende, gemachtigde en een initiator (die elk invuller van een webformulier betreffende de belanghebbende kunnen zijn). • Op welke manier WCAG-compliance binnen de Oplossing wordt gecheckt. • De mogelijkheden om de PIP-functionaliteit op andere externe portalen beschikbaar te stellen.	25

1.8 Rapportage en analyse

E83	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan. Dit geldt voor zowel beheerders als eindgebruikers.	
E84	De Oplossing biedt de mogelijkheid om (door de functioneel beheerder) op maat gemaakte rapportages aan te bieden aan geselecteerde eindgebruikers.	
E85	Vanuit de Oplossing kan eenvoudig een gemaakte rapportage worden geëxporteerd voor verdere externe verwerking.	



E86	De Oplossing biedt een gestructureerde (en geautoriseerde) toegang tot productiedata voor gebruik in externe systemen als een datawarehouse of BI-tooling. Opdrachtgever kan hiermee zelfstandig de benodigde data benaderen en/of exporteren. Wijzigingen in het datamodel worden zo vroeg mogelijk voor release aangekondigd.	
E87	De Oplossing kent een interface waarin grafisch wordt weergegeven: • Trendanalyses • Termijnbewaking • Procesvoortgang	
W7	Bij oplevering van de Oplossing zijn de volgende rapportages/weergaves beschikbaar: • Aantal huidige openstaande zaken per zaaktype / team / medewerker / klant; • Aantal aangemaakte en afgehandelde zaken per zaaktype dag / maand / jaar/ periode; • Aantal aangemaakte terugbelverzoeken per dag, per jaar, per afdeling; • Doorlooptijd van zaken per afdeling afgezet tegen normtijden; • Doorlooptijd van klantcontact per afdeling afgezet tegen normtijden; • Doorlooptijd van klantcontact totaal afgezet tegen normtijden.	20

1.9 Zoekmachinecomponent

E88	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.	
E89	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.	
E90	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).	
E91	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.	
E92	De Oplossing ondersteunt het uitsluiten van zoekresultaten.	
E93	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.	
E94	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan eindgebruikers om hun zoekopdrachten te delen.	



E95	De Oplossing biedt zoekfunctionaliteiten waarmee zowel op dossierniveau als documentniveau gezocht kan worden. Hierbij moet tenminste gezocht kunnen worden op verplichte MDTO-metagegevens.	
W8	Een eindgebruiker moet ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc, maar ook door het invoeren van verschillende zoekwoorden in combinatie met Booleaanse operatoren.	15

1.10 Klantcontactstelsel/Kennissysteem

E96	Binnen de Oplossing kunnen eindgebruikers op één plek contactmomenten vastleggen en opvolgen, klanten van informatie voorzien en de stand van zaken van lopende processen doorgeven.	
E97	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.	
E98	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand, als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak te registreren en af te handelen.	
E99	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaars krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toegevoerd.	
E100	De Oplossing is in staat om bij het inplannen van een terugbelverzoek de agenda van behandelaars te tonen.	
E101	De Oplossing kent een kennisbank waarin standaard antwoorden op en relevante informatie voor een groot aantal vragen kunnen worden opgeslagen door beheerders. Deze kennisbank kan worden doorzocht op basis van zoekwoorden.	
E102	De Oplossing kan worden geïntegreerd met het telefoniesysteem, zodanig dat bij inkomende oproepen van in het systeem bekende telefoonnummers automatisch de bijbehorende klantgegevens (ter bevestiging) worden getoond.	
W9	De Oplossing is in staat om bij voor het doorverbinden de 'user presence' (aanwezigheidsstatus uit de Microsoft-omgeving) van behandelaars te tonen.	10
W10	De Oplossing kent functionaliteit waarmee een chatbot kan worden geïntegreerd in het klantcontact.	5



1.11 GIS/Geo-integratie

E103	De Oplossing kan geografische informatie en zaakattributen via webservices ontvangen van andere systemen en deze tonen.	
E104	Aan een zaak gekoppelde geo-informatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond op een kaart.	
E105	Bij het registreren en behandelen van een zaak kan een locatie gekoppeld worden door middel van het selecteren of invoeren van een object (bijvoorbeeld BAG, perceel, kadastrale aanduiding).	
E106	Binnen de Oplossing is het mogelijk om zaken te koppelen aan administratieve gebieden zoals buurten, wijken of de gemeentegrens, op basis van geometrieën afkomstig uit de landelijke voorzieningen zoals PDOK of via Haal Centraal.	
E107	Coördinaten worden vastgelegd volgens de coördinatenreferentie EPSG:28992.	
W11	De binnen de Oplossing gebruikte kaartweergaves zijn afkomstig van PDOK, waarbij schaalafhankelijk tussen BRT (kleine schaal) en BGT (grote schaal) wordt gewisseld en de BAG, BRK en actuele luchtfoto's naar relevantie worden toegepast.	5

1.12 Woo-openbaarmaking

E108	De Oplossing is in staat om informatie voor publicatie te anonimiseren of kent een geïntegreerde en automatische workflow hiertoe via een anonimiseringsstool van derden.	
E109	Het is mogelijk om vanuit de Oplossing documenten ter openbaarmaking te publiceren.	
E110	De Oplossing biedt een gestructureerd overzicht van alle openbaargemaakte documenten. Dit houdt in dat documenten minstens per informatiecategorie kunnen worden gegroepeerd, geïsoleerd en bekeken.	
E111	De openbaarmaking gebeurt zonder export van documenten naar het publicatieplatform; opslag en vernietiging van te publiceren documenten blijft in de bron plaatsvinden.	



E112	De Oplossing biedt functionaliteit waarmee de Woo-redacteur van de Opdrachtgever URL's (van documenten en (sub)pagina's) kan plaatsen in de Woo-index.	
E113	De door de Oplossing gebruikte webpagina en achterliggende URL's moeten gevonden kunnen worden door de Woo-index (harvester).	
E114	Het publicatieplatform van de Oplossing is doorzoekbaar op titel en inhoud via de zoekmachine van de website en de Woo-index (parallel aan de pagina open.overheid.nl).	
E115	De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten door de Woo-coördinator te laten controleren op inhoud en anonimisering voor hun publicatie.	
E116	De Oplossing biedt de mogelijkheid om al gepubliceerde documenten in te trekken en/of te herstellen.	
W12	De Woo-functionaliteit van de Oplossing is ook inzetbaar voor de tijdelijke terinzagelegging van omgevingsvergunningen in het kader van de Wet elektronische publicaties (Wep).	15
W13	Het publicatieplatform van de Oplossing is voorzien van een eigen web-analysetool.	5
O4	Omschrijf hoe de Oplossing efficiënt, schaalbaar documenten rechtstreeks kan publiceren, met aandacht voor onderstaande punten: • Documenten rechtstreeks vanuit het zaakstelsel te anonimiseren, controleren en publiceren. • Vindbaarheid op meerdere platforms, waaronder de verplichte Woo-index. • Minimale handelingen nodig, dankzij integratie met bestaande systemen. • Welk techniek hiervoor wordt ingezet, hoe deze aansluit bij de principes van Common Ground en flexibel schaalbaar is bij toekomstige ontwikkelingen.	20

1.13 Gebruiksvriendelijkheid

E117	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor ongeveer 235 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: • Het starten van een nieuwe zaak. • Het accepteren van een zaak.	
------	---	--



	• Het zetten van een nieuwe status. • Het bepalen van het resultaat. • Het weergeven van een document. • Het afronden van een zaak. • Het tonen van zoekresultaten. • Het tonen van de werkvoorraad. • Het tonen van een zaak. • Het aanmaken van een contactmoment.	
E118	De Oplossing draagt bij aan intuïtief gebruik door toepassing van een visuele hiërarchie en een consistente presentatie (o.a. in indeling, kleurgebruik, iconen, lettertypes) van de grafische interface (UI).	
O5	De gemeente vindt het belangrijk dat haar eindgebruikers en haar (functioneel) beheerders in hun werkzaamheden worden ondersteund, zo dat zij maximaal tijd vrij houden voor hun dienstverlening. Omschrijf hoe de Oplossing dit faciliteert. Ga hierbij specifiek in op: Eindgebruikers: • Actieve ondersteuning (bijvoorbeeld automatische focus invulveld, minimaal aantal benodigde muisklikken, geen bevestiging van acties die geen consequenties hebben, etc.) • Specifieke (aanpasbare) mobiele interface (telefoon en tablet) voor medewerkers die “in het veld” gebruikmaken van het systeem anders dan responsive design Beheerders: • Het beheren van zaaktypen, statussen en workflows (eenvoudige configuratiemogelijkheden) • Het eenvoudig kunnen instellen van rollen en rechten • Inzicht krijgen in systeemprestaties en foutmeldingen • Logging van gebruikersacties (stappenlog en audittrail) • Het eenvoudig kunnen controleren van de status van koppelingen, processen, logging etc. (taakbeheer)	25

1.14 Compliance

E119	De portaalfunctionaliteit van de Oplossing functioneert conform de Wmebv en is dus in staat om: • Formele berichten te kunnen ontvangen en verzenden	
------	--	--



	• Notificaties van berichtgeving te versturen, inclusief aard, rechtsgevolg en reactietermijn • Mislukte notificaties opnieuw te verzenden en de zaakbehandelaar hiervan op de hoogte te stellen • Logging bij te houden van verzending, ontvangst en raadpleging van notificaties • Logging bij te houden van verzending, ontvangst, raadpleging en inhoud van berichten	
E120	Indien in de Oplossing AI wordt toegepast of gaat worden toegepast door toevoeging of doorontwikkeling van functionaliteit, moet de Opdrachtnemer voldoen aan de AI Act, en: • Risicoclassificatie uitvoeren (hoog, beperkt, minimaal). • Transparantie bieden over AI-besluiten (uitlegbaarheid). • Menselijke controle mogelijk maken bij geautomatiseerde beslissingen. • Logbestanden bijhouden van AI-besluiten voor auditdoeleinden. • Technische documentatie en risicobeoordelingen beschikbaar stellen. • AI-geletterdheid van gebruikers ondersteunen via training of uitlegmodules. • Modellen periodiek hertrainen en testen op bias.	
E121	De Oplossing voldoet ten minste aan WCAG 2.1 niveau AA.	



2 Technische specificaties

2.1 Algemeen

E122	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform, inclusief de benodigde licenties; • onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); • technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; • informatiebeveiliging; het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.	
E123	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.	
E124	Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. Deze omgevingen zijn technisch en functioneel identiek aan elkaar. De (zaaktype)configuratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden en is direct beschikbaar.	
E125	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.).	
E126	Plug-ins voor kantoorautomatisering zijn wel toegestaan, mits het een generieke plug-in betreft die in alle eerder genoemde webbrowsers en versies functioneert en waarbij de installatie- en configuratieprocedure voor alle webbrowsers gelijk is. Specifieke instellingen en/of installaties per browser of browserversie zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer stelt een beschrijving van de doelstelling en werkwijze van de plug-ins beschikbaar aan Opdrachtgever.	
E127	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.	



E128	De Oplossing, inclusief webformulieren en portaal, 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.	
E129	Voor klanten zichtbare uitingen (bijvoorbeeld webformulieren en het portaal) kunnen zo worden ontworpen en ingericht qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van Molenlanden.	
E130	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) de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd (RTO) en waarbij het verlies van gegevens maximaal 8 uur kan bedragen (RPO).	

2.2 Beveiliging en Privacy

E131	De Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om flexibel vertrouwelijkheidscategorieën toe te wijzen aan inhoud op basis van een classificatieschema.	
E132	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.	
E133	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Dit betekent de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer en hierop kan getoetst worden via www.internet.nl .	
E134	Authenticatie verloopt in de cloud via Entra ID van de Opdrachtgever. Na authenticatie via 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.	
E135	Bij gebruik van de Oplossing buiten de publieke IP-adressen van de gemeente Molenlanden dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.	
E136	De verwerking en opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.	
E137	Informatieobjecten tonen enkel informatie die passend is voor de rechten van de gebruiker. Informatie en persoonsgegevens in het systeem worden automatisch verborgen op basis van autorisaties.	



E138	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”.	
E139	De Oplossing ondersteunt het automatisch verbreken van de sessie bij een ingestelde maximale gebruikerssessietijd.	
E140	De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de security standaard wordt beschouwd.	
E141	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 (dan geldende versie) Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2/Cbw.	
E142	De Oplossing beschikt over een beveiligde 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 natuurlijk persoon; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis.	
E143	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.	
E144	Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald op tenminste 6 maanden (BIO 9.4.4.2 / BIO2 8.15). Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. Indien een beveiligingsincident is opgetreden, is de bewaartermijn 5 jaar (conform resultaat 15.1). Daaronder vallen dan ook de monitoringsgegevens die horen bij de informatie waar het incident betrekking op heeft.	
E145	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de Oplossing inregelbaar door Opdrachtgever.	
E146	De Oplossing levert per kwartaal en op verzoek van de Opdrachtgever inzicht in de verdeling van lees- en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van een autorisatiematrix die aangeeft hoe gebruikers binnen de Oplossing verdeeld zijn naar groepen en wat deze gebruikersgroepen wel en niet mogen binnen de Oplossing.	
E147	De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks kosteloos een ISAE 3000 / SOC2 type II verklaring om de interne beheersing van informatiebeveiliging voor de Oplossing aan te tonen. (BIO 15.2.1 / BIO2 5.22).	
E148	De Opdrachtnemer controleert tenminste jaarlijks de Oplossing incl. de onderliggende hostingomgeving op de aanwezigheid van kwetsbaarheden en beveiligingsrisico's door het uitvoeren van: • een technische kwetsbaarheidsanalyse elke drie maanden, en • minimaal een penetratietest per jaar.	



	Hierbij wordt minimaal getest op de OWASP Top-10. De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een samenvatting van de resultaten en gemaakte keuzes over het oplossen van bevindingen. (BBN2 BIO 18.2.3 / BIO2 8.8).	
E149	De Oplossing hanteert de Privacy-by-Design en Privacy-by-Default principes uit de AVG.	
E150	Opdrachtnemer zorgt voor tijdig installeren van patches voor kwetsbaarheden, houdt daarbij rekening met het risiconiveau en neemt zo nodig tijdelijke maatregelen wanneer voor een beveiligingsrisico geen update beschikbaar is (BIO 12.6.1 / BIO2 8.8). De Opdrachtgever ontvangt tijdig informatie van de Opdrachtnemer over de patches.	
E151	Personeel van Opdrachtnemer heeft alleen toegang tot content, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens in de Oplossing na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer treft maatregelen om dit te kunnen borgen. Indien dit niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer te beschrijven hoe Opdrachtgever kan beoordelen dat door Opdrachtnemer geen oneigenlijk gebruik is gemaakt van toegang. (BBN2 BIO 15.1.1.2 / BIO2 5.19).	
E152	Opdrachtnemer maakt haar keten van toeleveranciers bekend en is transparant over de maatregelen die zij genomen heeft om de aan haar opgelegde eisen ook door te vertalen naar haar toeleveranciers. (BIO 15.1.3.1 / BIO2 5.20-5.21).	
E153	Opdrachtnemer monitort zelf de beschikbaarheid van de Oplossing en informeert actief de Opdrachtgever indien de Oplossing (geheel of deels) uitvalt.	
E154	De Opdrachtnemer kan, op verzoek, een beveiligingsreview en compliance-documentatie van de hosting van de Oplossing aanleveren.	
E155	De Opdrachtgever heeft het recht om audits of DPIA uit te voeren of te laten uitvoeren over alle afspraken. Een audit is in beginsel niet nodig indien de leverancier door middel van certificering kan aantonen dat de betrouwbaarheid van de dienst geborgd is.	
E156	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de Opdrachtgever.	
E157	Servers waarop content (informatie) en persoonsgegevens worden opgeslagen zijn niet rechtstreeks benaderbaar vanaf een niet vertrouwd netwerk (zoals internet), maar alleen via tussenkomst van een applicatieserver (BIO 13.1.3 / BIO2 8.20-8.21).	
E158	Het is mogelijk om logregels direct te versturen naar een door Opdrachtnemer aangewezen systeem waar ze verzameld en geanalyseerd kunnen worden (log collector, SIEM/SOC) (BIO 12.4.1.3 / BIO2 8.15; BBN2).	



E159	Binnen een instelbare periode is het ongewijzigd beschikbaar blijven van loginformatie gewaarborgd. Na deze periode wordt loginformatie conform geldende archiefwet en -regelgeving vernietigd (BIO 12.4.2.2 / BIO2 8.15).	
E160	De functioneel beheerder kan bovengenoemde logging zelfstandig raadplegen.	
E161	De Opdrachtnemer moet periodiek een geldig ISO 27001, ISO 27017 en ISO 27018 certificaat met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid, afgegeven door een geaccrediteerde partij, kunnen overleggen.	
E162	De Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met het format van de Verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever. De Verwerkersovereenkomst wordt als bijlage toegevoegd bij de overeenkomst.	
E163	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van een VOG voor zijn eigen medewerkers die toegang krijgen tot gegevens van de Opdrachtgever.	
O6	De gemeente Molenlanden hecht aan de eisen van 'privacy by design' en 'privacy by default'. Omschrijf op welke wijze de Oplossing invulling geeft aan deze principes.	5

2.3 Standaarden

E164	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd met minimaal de aangegeven versie: • 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 (bij voorkeur 2.2). • het Transport Layer Security (TLS) Protocol, versie 1.3 • de berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • de standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.2 • de Zaakgericht Werken API's.	
E165	Open standaarden: De Inschrijver conformeert zich bij het uitvoeren van de Opdracht gedurende de contractperiode aan ten minste de voor deze Opdracht relevante standaarden, die door het Forum Standaardisatie op de 'lijst met veelgebruikte open standaarden' of de 'lijst met open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst. (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden)	



E166	Adoptie van standaarden: De Inschrijver conformeert zich binnen twaalf maanden aan nieuwe releases van de open standaarden van het Forum Standaardisatie door een nieuwe releases van geleverde software. Daarnaast garandeert de Inschrijver een neerwaartse compatibiliteit van de te leveren componenten met één major versie ten aanzien van deze open standaarden.	
E167	Als de Oplossing gebruikt maakt van StUF voor elektronische uitwisseling van data geldt: • bij uitwisseling van (gemeentelijke) basisgegevens met andere toepassingen gebeurt dit minimaal en volledig conform StUF (Onderlaag) 3.01 en sectormodel StUF-BG 3.10. • bij uitwisseling van zaakgegevens gebeurt dit minimaal en volledig conform StUF (Onderlaag) 3.01 en sectormodel StUF-ZKN 3.10. • bij uitwisseling van formuliergegevens met andere toepassingen gebeurt dit minimaal en volledig conform StUF (Onderlaag) 3.01 en sectormodel StUF-EF 3.15. • webservices met gekoppelde systemen moeten mogelijk zijn met minimaal Stuf 3.1.	

2.4 Benodigde koppelingen

E168	Koppelingen worden werkend opgeleverd vóór de datum van livegang.		
E169	De gemeente wil bij haar koppelingen/integraties uitgaan van ZGW API's, op basis van het 'pas toe of leg uit'-principe. Geef per koppeling aan of deze met de ZGW API mogelijk is, zo niet of er via een andere methode wel kan worden gekoppeld en welke. De volgende integraties en koppelingen zijn onderdeel van de Oplossing:		
	Applicatie	Leverancier	
	i-Navigator	VHIC	
	Microsoft365	Microsoft	
	Microsoft Teams	Microsoft	
	Entra ID	Microsoft	



	PowerBI	Microsoft	
	iBabs	iBabs	
	DigiMAK	DigiMAK	
	HelloID	Tools4ever	
	Roger365	ROGER365.io	
	Kaartviewer	Geonovation	
	Basisregistraties	diverse	
	DROP	KOOP (Logius)	
	DSO (STAM/SWF)	Rijkswaterstaat	
	SmartDocuments <i>(tenzij deze functionaliteit geïntegreerd wordt afgenomen)</i>	SmartDocuments	
	DataMask <i>(tenzij deze functionaliteit geïntegreerd wordt afgenomen)</i>	xxlnc	
	Kofax <i>(tenzij deze functionaliteit geïntegreerd wordt afgenomen)</i>	Tungsten Automation	
	Gemeente Molenlanden maakt voor sommige koppelingen gebruikt van een ESB van Enable-U.		

2.5 Mogelijke koppelingen

De volgende koppeling zijn mogelijk in de toekomst gewenst. Ook hier realiseert de Opdrachtgever zich dat bij koppelingen/integraties twee partijen nodig zijn die zich hieraan conformeren, maar wil zij ook uitgaan van de



	ZGW API's. Geef per mogelijke koppeling aan of deze met de ZGW API mogelijk is, zo niet of er via een andere methode wel kan worden gekoppeld en welke.		
	Applicatie	Leverancier	
	iBurgerzaken	PinkRocade	
	MijnServices (MijnZaken, MijnTaken, MijnBerichten, MijnContactmomenten, MijnProfiel), in ontwikkeling bij VNG	VNG	
	MijnOverheid Berichtenbox	Logius	
	MijnOverheid Lopende Zaken	Logius	
	ZorgNed	ZorgNed	
	LEEF	Stadsbeheer	
	AFAS	AFAS	
	Publicatiemodule Woo	woo.app	
	eDepot/ preDepot	ntb	
	ERPx	UNIT4	
	eGouw	Gouw	
	Obsurv	Sweco	
	CentricBegraven	Centric	
	SharePoint eSignature	Microsoft	



3 Implementatie

3.1 Training

E170	Indien de acceptatieomgeving niet geschikt en/of niet beschikbaar is vanwege inrichting tijdens implementatie voor het verzorgen van de opleidingen, dient de leverancier een (tijdelijke) representatieve opleidingsomgeving zonder meerkosten te leveren.	
E171	De Opdrachtnemer verzorgt een basistraining aan alle medewerkers van de organisatie. Daarnaast leidt de opdrachtnemer beheerders van de Oplossing op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie, incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.	
E172	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.	
E173	De Opdrachtnemer ontwikkelt en verzorgt trainingen voor de volgende doelgroepen: functioneel beheerders zaaksysteem en webformulieren (6), medewerkers postregistratie (3), KCC-medewerkers (6), medewerkers bestuurlijke besluitvorming (4), key-users (30). De trainingen worden op maat gemaakt voor iedere doelgroep. Deelnemers worden voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat verdere verdieping en beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen vinden plaats bij de Opdrachtgever op locatie.	

3.2 Migratie/conversie

E174	De Opdrachtnemer verleent medewerking aan alle activiteiten die benodigd zijn voor migratie/conversie van data uit het bestaande zaaksysteem naar de Oplossing. De volgende activiteiten worden tenminste voorzien: • Verstrekken van informatie en leveren van ondersteuning bij technische en functionele analyse van de omgeving; • Ondersteuning bij configuratie van de doelomgeving; • Medewerking bij het opstellen van een plan voor selectie, mapping en transformatie van gegevens; • Ondersteuning bij de uitvoering van de migratie.	
------	---	--



3.3 Begeleiding

E175	Inschrijver voorziet in één aanspreekpunt naar de opdrachtgever v.w.b. de verantwoordelijkheid gedurende de implementatie van de oplossing.	
E176	Na opdrachtverstrekking levert de Opdrachtnemer een specifiek implementatieplan met daarin onder meer een activiteitenplanning voor configuratie, integraties, trainingen, opleveren van documentatie en leveren van ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten die door de leverancier en welke door de Opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden.	
E177	Het implementatieplan dient gereed te zijn voor ondertekening van de overeenkomst. Het plan wordt door de gemeente aangevuld en nader geconcretiseerd om te komen tot 1 gezamenlijk gedragen en haalbaar plan. Vervolgens levert de leverancier een projectteam met alle benodigde resources om het project ten uitvoer te brengen conform het implementatieplan.	



4 Contractuele specificaties

4.1 Levering

E180	De Oplossing wordt opgeleverd met actuele, relevante, digitale en Nederlandstalige documentatie ten behoeve van gebruikers en functioneel beheerders (bij voorkeur toegankelijk vanuit de Oplossing).	
E181	De Oplossing wordt, inclusief alle koppelingen en beschikbaarheid van (in het huidige DMS) bestaande dossiers en documenten, aantoonbaar getest en werkend door de Opdrachtnemer opgeleverd. Het opleveren van elke koppeling is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, ook al zijn daarbij andere leveranciers betrokken, voor zover Opdrachtgever in de nodige voorwaarden voorziet.	
E182	De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdrachtnemer per functioneel onderdeel/module van het zaaksysteem als benoemd in de onderdelen 1.1 t/m 1.12 en 2.4 in gebreke te stellen, indien sprake is van wanprestatie, gebrekkige werking of het niet (tijdig) leveren conform de overeengekomen planning en specificaties. Dit recht geldt ongeacht de status van andere onderdelen of modules van het systeem en laat het recht op verdere juridische stappen, zoals ontbinding of schadevergoeding, onverlet.	

4.2 Onderhoud en support

E183	De ter ondersteuning van het gebruik aangeboden documentatie wordt gedurende de looptijd van het onderhoudscontract actueel gehouden.	
E184	De Opdrachtnemer garandeert de toekomstige (door)ontwikkeling, ondersteuning en werking van de geleverde oplossing (op basis van een Service Level Agreement) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Rekening gehouden wordt met wettelijke, technologische en functionele ontwikkelingen in het toepassingsgebied. Het beschikbaar maken voor opdrachtgever van gewijzigde en verbeterde functionaliteit alsmede de daarmee gemoeide kosten is inbegrepen in de inschrijving.	
E185	Een update van een berichtenstandaard die één (of meer) koppeling(en) betreft die voor de oplossing van toepassing is, is binnen één jaar na publicatie verwerkt in (een nieuwe release van) de oplossing.	



E186	De Opdrachtnemer verzorgt een helpdesk met vloeiend Nederlandstalige medewerkers 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 meldingen van andere klanten.													
E187	De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De voertaal is ten alle tijden één-op-één Nederlands, zonder dat hier een vertaalslag tussen zit.													
E188	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.													
E189	Op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100% (exclusief gepland onderhoud). De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal of realtime een rapportage aan.													
E190	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 impact van de incidenten. Vervolgens wordt gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten bepaald. Incidenten worden opgelost zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><td>Categorie 1</td><td>Oplossing is volledig niet beschikbaar</td><td>Critical Incident naar mening van de Opdrachtgever</td></tr><tr><td>Categorie 2</td><td>Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers</td><td>Major Incident naar mening van de Opdrachtgever</td></tr><tr><td>Categorie 3</td><td>Kleine verstoringen</td><td>(Minor) Incident naar mening van de Opdrachtgever</td></tr><tr><td>Categorie 4</td><td>Gebruikers- / beheedersvraag anders dan bovenstaande categorieën.</td><td></td></tr></table>	Categorie 1	Oplossing is volledig niet beschikbaar	Critical Incident naar mening van de Opdrachtgever	Categorie 2	Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers	Major Incident naar mening van de Opdrachtgever	Categorie 3	Kleine verstoringen	(Minor) Incident naar mening van de Opdrachtgever	Categorie 4	Gebruikers- / beheedersvraag anders dan bovenstaande categorieën.		
Categorie 1	Oplossing is volledig niet beschikbaar	Critical Incident naar mening van de Opdrachtgever												
Categorie 2	Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers	Major Incident naar mening van de Opdrachtgever												
Categorie 3	Kleine verstoringen	(Minor) Incident naar mening van de Opdrachtgever												
Categorie 4	Gebruikers- / beheedersvraag anders dan bovenstaande categorieën.													



E191	De helpdesk draagt ook 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 1	Binnen 30 minuten reactie met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buiten kantooruren	Workaround binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	
	Categorie 2	Binnen 1 uur reactie op werkdagen tussen 7:00 en 18:00	Workaround binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	
	Categorie 3	Binnen 24 uur reactie op werkdagen tussen 7:00 en 18:00	Workaround binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie of planmatig	
	Categorie 4	Binnen 24 uur reactie op werkdagen tussen 7:00 en 18:00	Antwoord binnen 1 week	
E192	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de Oplossing.			
E193	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van al geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.			
E194	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, als dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland, maar doorvoering gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.			
E195	Opdrachtgever wenst vóór het in-productienemen van een nieuwe release door middel van releasenotes inzicht te verkrijgen van de in de release opgenomen wijziging(en).			
E196	De Oplossing wordt gedurende het contract zonder kosten doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt. Hieronder wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat binnen de applicatie innovatief onderhoud wordt uitgevoerd om minimaal te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving.			
O7	De Opdrachtgever wil graag actief betrokken worden bij de doorontwikkeling van de Oplossing en hecht ook waarde aan een zelfstandig opererende gebruikersvereniging die verzoeken tot wijzigingen kan indienen (die later gerealiseerd kunnen worden) of aan een online platform om contact te hebben met de Opdrachtnemer en andere klanten van dezelfde Oplossing.			10



	Beschrijf hoe de Opdrachtnemer haar klanten betreft bij de doorontwikkeling (wijzigingen, testen en accepteren). Denk daarbij bijvoorbeeld aan de frequentie van de contactmomenten (via vereniging en direct) en de mogelijkheden van een online platform. Geef aan op welke manier de wensen van de klant worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de klant teruggekoppeld wordt (communicatie en roadmap).	
--	--	--

4.3 Exitstrategie en escrow-opties

E197	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, of op verzoek van Opdrachtgever aan een op dat moment te bepalen derde partij. Na bevestiging van overdracht wordt alle data op de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.	
E198	De Opdrachtgever wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden, zodat de functionaliteit behouden kan blijven.	
E199	Door Opdrachtnemer wordt voor de ingebruikname van de Oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023, artikel 26. Opdrachtnemer beschrijft hierin: • de wijze waarop de gegevens terug beschikbaar worden gesteld aan de gemeente vanuit de gehele oplossing, • hoe de decommissioning van de totale oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt, • welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure, en • welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. Deze (concept)exitovereenkomst, inclusief exitplan, is onderdeel van de inschrijving. De kosten voor de uitvoering van de exitovereenkomst vallen wel buiten de inschrijving.	
O8	Geef aan of en hoe Opdrachtnemer zich verzekerd heeft van een escrowregeling voor de aangeboden SaaS-dienst. Beschrijf welke onderdelen onder de regeling vallen (zoals broncode, documentatie en configuratiebestanden), onder welke voorwaarden de regeling geactiveerd wordt, hoe de continuïteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd bij uitval van de leverancier, en tegen welke prijs.	5