

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 wordt 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 om bij de registratie van een nieuwe zaak.
E5	In de Oplossing is het mogelijk om 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.
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 door de behandelaar kan 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	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 Zuidplas 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 van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden of documenten kunnen worden toegevoegd aan bestaande zaken. Ga hierbij in op verschillende rollen. Leg per rol uit hoe dit werkt. 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 de mogelijkheid om bij het filteren gebruik te maken van een invoerveld. D. Beschrijf bij de behandeling van zaken de werking van statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. Ga ook in op inzicht in de relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. E. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteuning biedt als meerdere collega's samen willen werken aan een zaak en bijbehorende documenten. F. Beschrijf hoe bij een lopende zaak een specifiek persoon toegang gegeven kan worden terwijl desbetreffende persoon hier normaal gesproken geen autorisatie voor heeft. Denk aan eenmalige toegang vanuit een specifiek proces.

1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E9	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.).

E10	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E11	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE))
E12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-dropfunctionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
E13	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
E14	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E15	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen. Dit geldt ook voor objecten.
E16	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E17	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.
E18	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archiefbestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het PRONOM-register worden gehanteerd voor het e-depot. Zie bijlage N.
E19	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.
E20	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 Zuidplas voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. Voor de correcte opslag en archivering is het wenselijk dat metadata zoveel mogelijk automatisch wordt ingevuld. Het gemakkelijk opslaan van e-mails en bijlagen is belangrijk middels om dossiers compleet te krijgen. In de praktijk worden regelmatig enkel de bijlagen opgeslagen waardoor bij bijvoorbeeld een bezwaar informatie ontbreekt. De Oplossing moet een goed informatiebeheer mogelijk maken waar vernietigen en overbrengen een belangrijk onderdeel van is. De gemeente wenst zoveel mogelijk flexibiliteit als het gaat om het maken van een vernietigingslijst. Belangrijk is in ieder geval dat velden hierbij volledig worden overgenomen en niet beperkt worden in het aantal tekens. A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties. • Microsoft Word; • Microsoft Excel; • Microsoft Outlook; • Lokale netwerkschijf. B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. C. Beschrijf hoe de Oplossing ondersteunt in het invullen en overnemen van metagegevens binnen verschillende documenten in een zaak. Ga hierbij ook specifiek in op moderne technologieën zoals AI om dit te ondersteunen. D. Beschrijf hoe een e-mail met bijlagen binnen de Oplossing opgeslagen kan worden. Ga daarbij in op de optie om de e-mail en de bijlagen apart te kunnen selecteren voor opslag maar ook hoe

	kan worden voorkomen dat de gegevens uit de email (zoals verzenddatum of emailadres) verloren gaan. E. Beschrijf hoe er in de Oplossing een vernietigingslijst gegenereerd kan worden. Licht toe of het mogelijk is om in de Oplossing te kiezen welke metadata er op de vernietigingslijst moet komen. Beschrijf ook hoe de het vernietigen van zaken en dossiers in de Oplossing daadwerkelijk in zijn werking gaat.
--	--

1.3 Documentcreatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E21	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E22	Met de Oplossing is het mogelijk dat documenten en e-mailsjablonen inclusief voet- en kopteksten centraal geconfigureerd worden.
W3	De gemeente Zuidplas ziet een documentcreatietool als een belangrijk middel om de gebruiker te ondersteunen bij het creëren van documenten binnen de Oplossing met zo min mogelijk. Op dit moment worden documenten direct gegenereerd vanuit een zaak waarbij zaakgegevens en kenmerken worden opgenomen in het document. Voor het ondertekenen van documenten maakt de gemeente Zuidplas gebruik van ValidSign. Op termijn overweegt de gemeente Zuidplas om een externe documentcreatietool te koppelen met de Oplossing. 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 simpele, de geavanceerde en de gekwalificeerde elektronische handtekening. E. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor het koppelen met een externe documentcreatietool. Geef ook een indicatie van de kosten van de koppeling en/of besparingen binnen de Oplossing indien de gemeente hier in de toekomst gebruik van wilt maken.

1.4 Zoekmachinecomponent

Nr.	Omschrijving
E23	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.
E24	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.
E25	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E26	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E27	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W4	De gemeente Zuidplas onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de 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. D. Beschrijf hoe de Oplossing omgaat met synoniemen bij het zoeken. E. Geef aan of het mogelijk is om zoekresultaten te exporteren en hoe dit in zijn werking gaat.
--	--

1.5 Managementinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E28	De Opdrachtnemer stelt alle data uit de Oplossing beschikbaar voor PowerBI via een API.
E29	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W5	De gemeente Zuidplas 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. Vanuit klantcontact bestaat de behoefte om overzicht te houden over de terugbelverzoeken. Hierbij moet inzichtelijk worden per afdeling of het terugbelverzoek wel of niet is afgehandeld. Vanuit informatiebeheer leeft de wens om kwaliteitscontroles uit te kunnen voeren. Concreet zou dat betekenen dat de gemeente overzichten kan genereren van alle afgehandelde zaken in een bepaalde periode (of van nieuw gestarte zaken, geannuleerde zaken, openstaande zaken die de afhandelingstermijn hebben overschreden, etc.). De overzichten moeten te exporteren zijn (als CSV), om verder te kunnen bewerken/analyseren buiten de Oplossing. Bij voorkeur worden deze vaste rapportage periodiek opgeleverd. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor informatiebeheer, managementdoeleinden en klantcontactanalyses).

1.6 Relatiebeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E30	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel op zichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
E31	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.
E32	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 toewezen.
E33	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.
W6	De gemeente Zuidplas 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. De gemeente Zuidplas vindt het belangrijk om de administratieve handelingen bij het afhandelen van contactmomenten laag te houden. De PDC wordt momenteel beheerd in SHIFT2 van de gemeente Zuidplas en kan worden ontsloten via de API van SHIFT2 (zie bijlage P). Voor de communicatie met klanten maakt de gemeente Postex. Omdat Postex pas recent en zeer beperkt in gebruik is genomen binnen de gemeente is de verwachting deze Postex pas later in het traject gekoppeld dient te worden.

	A. Beschrijf op welke manier een KCC-medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd zoals de inzage in lopende en afgehandelde zaken en de PDC. B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken en contactmomenten. C. Beschrijf het afhandelen en vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt). D. Beschrijf de mogelijkheid om een nieuwsitem toe te voegen aan een zaak. E. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor het koppelen met Postex. Geef ook een indicatie van de kosten van de koppeling en/of besparingen binnen de Oplossing indien de gemeente hier in de toekomst gebruik van wilt maken.
--	---

1.7 Objectencomponent

Nr.	Omschrijving
E34	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers. Bij een registratie in het register kunnen één of meerdere bijlagen worden opgenomen.
E35	Bij een registreren kunnen onbeperkt kenmerken worden geconfigureerd die door de behandelaar worden ingevuld. Kenmerken kunnen worden voorzien van een masker of keuzelijst om de kwaliteit van de registratie te verhogen.
W7	De gemeente Zuidplas ziet objectregistratie als een kans om bepaalde taakspecifieke applicaties uit te faseren. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. De gemeente Zuidplas heeft de wens om te kunnen filteren op de metadata van een object. Daarnaast is het contractenregister een belangrijk register voor de gemeente. Omdat het register zal worden ingezet voor contracten is het beheer hiervan extra belangrijk. Zo moet het mogelijk zijn om verschillende rollen toe te kennen aan een registratie en moeten bepaalde rollen signaleringen ontvangen bij het benaderen van termijnen zoals de contractduur. A. Beschrijf de functionaliteit van de aangeboden Oplossing met betrekking tot het aanmaken en beheren van objectregistraties en de relatie met zaken. B. Beschrijf op welke wijze verschillende rollen kunnen worden toegekend aan een registratie en welke mogelijkheden er zijn om signaleringen te ontvangen, bijvoorbeeld bij het einde van een contract. C. Geef daarnaast aan welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot het creëren en downloaden van overzichten van objectregistraties. D. Geef hierbij specifiek aan of dit gebeurt op basis van zero coding. E. Beschrijf de mogelijkheid om automatisch de contracttermijn aan te passen als de contractbeheerder aangeeft of een contract verlengd of beëindigd moet worden. F. Geef aan of het mogelijk is om voor het aflopen van de contracttermijn een leveranciersbeoordeling uit te voeren.

1.8 Samenwerkingscomponent

W8	De gemeente Zuidplas werkt in Microsoft Teams veel samen met externe ketenpartners binnen een zaak of project. De gemeente Zuidplas wil de samenwerking intern, maar ook met externen op een efficiënte en veilige manier verder ontwikkelen. Hierbij is er de wens voor een koppeling en integratie tussen de Oplossing en Microsoft Teams. De gemeente Zuidplas is benieuwd naar de mogelijkheden van de koppeling en integratie met de Oplossing. 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 integratie met Teams en de Oplossing voor zowel het intern samenwerken als met ketenpartners. Beschrijf ook expliciet het bewerken van documenten via Word Online en de lokale app. B. Beschrijf de mogelijkheid om een taak uit te zetten bij een ketenpartner, waarvoor geen toegang tot de Oplossing benodigd is. C. Beschrijf hoe de behandelaar regie kan houden op de samenwerking in Teams in relatie tot het behandelen van de gekoppelde zaak.
----	--

	D. Beschrijf hoe de zaak, met bijbehorende documenten, kanalen en chats na afronding worden gearchiveerd in de Oplossing. E. Beschrijf hoe de privacy van gegevens en veiligheid wordt gewaarborgd tijdens de samenwerking, met name (het beperken van) de toegang van externen, autorisaties en rechten.
--	---

1.9 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
W9	De gemeente Zuidplas wil het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Hieronder valt het bestuurlijke besluitvormingsproces inclusief het agendabeheer, behandelen tijdens vergaderingen en het publiceren van documenten (momenteel maakt de Organisatie gebruik van Notubiz). Zie bijlage M voor de volledige beschrijving van het bestuurlijke besluitvormingsproces. A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt. B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is) of koppelingen worden gerealiseerd en geef hierbij aan hoe een implementatie 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
E36	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E37	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.
E38	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.
E39	De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaakstelsel, 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.
E40	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.
W10	De gemeente Zuidplas ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin (bijvoorbeeld webformulier of postintake) tot eind (archivering) te configureren. De gemeente Zuidplas werkt momenteel met de i-Navigator. In die ideale situatie kan de content binnen de i-Navigator hergebruikt worden in het zaakstelsel. 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.

W11	De gemeente Zuidplas heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. Binnen een rol wordt bepaald welke processen toegankelijk zijn voor medewerkers met de betreffende rol en welke acties uitgevoerd mogen worden. Medewerkers met de betreffende rol krijgen alleen toegang tot de informatie en functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren hun functie. A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. C. Beschrijf daarbij ook de rol van de Active Directory.
-----	---

3 Techniek

3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E41	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. 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.
E42	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
E43	De volledige Oplossing voldoet aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E44	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.
E45	Er wordt minimaal een test- 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.
E46	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.
E47	De Oplossing, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op de leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.

3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E48	De oplossing ondersteunt authenticatie via SAML 2.0 en/of OAuth 2.0, inclusief Single Sign-On (SSO) en Multi-Factor Authentication (MFA).
E49	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: 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 .
E50	Authenticatie verloopt via EntraID van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de EntraID, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP adres van de gemeente Zuidplas dient gebruikgemaakt te worden van 2-factor-authenticatie.
E51	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.
E52	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E53	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stellen. Ook voldoet de Opdrachtgever aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid2 (BIO2) voor zover deze van toepassing is.
E54	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin een logregel die volgens de BIO2 8.15.01 minimaal de volgende punten bevat: – Actie: de gebeurtenis of handeling die heeft plaatsgevonden. – Object: waarop de gebeurtenis of handeling effect had (bijvoorbeeld welk bestand, proces of systeem). – Resultaat: het resultaat van de gebeurtenis of handeling. – Oorsprong: het apparaat of de netwerkllocatie van waaruit de gebeurtenis of handeling in gang is gezet. – Actor: identificatie van de persoon die of het proces dat de gebeurtenis in gang heeft gezet. – Tijdstempel: datum en tijdstip waarop de gebeurtenis of handeling plaatsvond. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse wordt de logging voor tenminst 6 maanden bewaard, in geval van een (vermoedelijk) incident bestaat de mogelijkheid om logging 3 jaar te bewaren. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. Indien nodig kan de Opdrachtgever de logging kosteloos opvragen en zal deze binnen een werkdag opgeleverd worden.
E55	De minimale bewaartermijn voor de logging is 6 maanden, in geval van een (vermoedelijk) incident mogelijkheid om logging minimaal 3 jaar te bewaren.
E56	De Opdrachtnemer toont jaarlijks met een onafhankelijk auditrapport aan dat de Opdrachtnemer aan de relevante eisen uit de BIO2 voldoet (bijvoorbeeld SOC 2 type II). Hierbij is ook aandacht voor de toeleveringsketen. (BIO2- 5.20.03)
E57	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het borgen van de eisen rondom privacy en beveiliging bij toeleveranciers en geeft voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst inzicht in de keten van toeleveranciers en eventuele risico's daarin. (BIO2 - 5.21.01, 5.21.02)
E58	Bij de ontwikkeling van de Oplossing wordt Privacy by Design toegepast.

3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving
E59	Bij digitale gegevensuitwisseling die plaatsvindt met voorzieningen die onderdeel zijn van de GDI, waaronder de basisregistraties, of die sectoroverstijgend is, wordt Digikoppeling toegepast. De verplichting geldt voor gegevensuitwisseling tussen systemen waarbij er noodzaak is voor tweezijdige authenticatie.
E60	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.

E61	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 Key2Datadistributie	
	BRP	StUF-BG v3.10 via Key2Datadistributie	
	HR (KVK)	StUF-BG v3.10 via Key2Datadistributie of rechtstreeks	
	EntraID	SAML 2.0 en/of OAuth 2.0	Single Sign On en authenticatie
	Microsoft365		
	Microsoft Exchange Online		
	Notubiz		Conform paragraaf bestuur- en raadinformatiecomponent
	Centric Burgerzaken	Zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	Bij het starten van een eDienst wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Als er een zaak wordt gestart in het zaaksysteem wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in Centric Burgerzaken. Documenten aanmaken vanuit Centric Burgerzaken, opslaan in het zaaksysteem. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Centric Burgerzaken verwerken in het zaaksysteem. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in Centric Burgerzaken wordt het resultaat in het zaaksysteem gezet en de zaak afgesloten.
	Shift2 webformulieren	Zaak- en documentservices 1.1	Koppeling verloopt via Conduction.
	Shift2 PIP	Zaak- en documentservices 1.1	
	ValidSign		
	DataMask		
	iNavigator		
	Kofax		Via een netwerkschijf

3.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
E62	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
E63	Indien nodig zal de leverancier gebruikmaken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden .
E64	De inschrijver heeft het groepact Common Ground van VNG ondertekend.

4 Dienstverlening

4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E65	Onderdeel van de aanbidding is een functioneel consultant met tenminste 2 jaar relevante werkervaring om de gemeente Zuidplas te ondersteunen bij de implementatie. Gedurende de eerst 12 weken van de implementatie is de consultant 16 uur per week beschikbaar. Gedurende de daaropvolgende 12 weken is de consultant 8 uur per week beschikbaar. De consultant is op locatie aanwezig om zo directe ondersteuning te kunnen leveren.
E66	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.
E67	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.
E68	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E69	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 30 personen.
E70	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.”
E71	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 Organisatie uitgevoerd dienen te worden.
E72	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie aan.
E73	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 Zuidplas is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische (en functionele) implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. De Opdrachtgever ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel. De gemeente Zuidplas heeft de behoefte aan inzicht in de migratie. Juridische dossiers hebben een lange looptijd en het is belangrijk dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om deze dossiers in het geheel inzichtelijk te hebben. Ook wenst de gemeente Zuidplas om vanuit de Opdrachtnemer testscripts aangeleverd te krijgen voor de uitrol en acceptatie van de Oplossing. A. Lever een globaal PVA aan voor de implementatie van de Oplossing. Ga hierbij minimaal in op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie. Geef ook aan welk leermateriaal, zoals e-learning beschikbaar is en wordt meegeleverd als onderdeel van de aanbidding.

	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. D. Beschrijf de mogelijke rol van de Opdrachtnemer bij de migratie. Ga hierbij in op zowel de lopende zaken als afgesloten zaken.
--	---

4.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving				
E74	De Opdrachtnemer levert voor de definitieve gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.				
E75	Op werkdagen van 07.00 - 22.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit gemeente Zuidplas van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.				
E76	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 250 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 tonen van een document. 11. Het aanmaken van een contactmoment.				
E77	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.				
E78	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 en actuele storingsen. 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.				
E79	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: <table border="1"> <tr> <th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr> <tr> <td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
Categorie	Omschrijving				
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (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 het 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.																	
		<table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	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 1 week
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 1 week															
Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen heeft de Opdrachtnemer het recht om de volgende boeteregeling in werking te laten treden.																	
		<table><tr><th>Categorie</th><th>Aantal</th><th>Boete</th></tr><tr><td>1</td><td>Twee of meer per kwartaal</td><td>50% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>2</td><td>Twee of meer per kwartaal</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr></table>	Categorie	Aantal	Boete	1	Twee of meer per kwartaal	50% van de maandelijkse kosten	2	Twee of meer per kwartaal	25% van de maandelijkse kosten						
Categorie	Aantal	Boete															
1	Twee of meer per kwartaal	50% van de maandelijkse kosten															
2	Twee of meer per kwartaal	25% van de maandelijkse kosten															
Indien er 2 maanden achter elkaar wanprestatie plaatsvindt stelt de Opdrachtnemer binnen 4 weken een verbeterplan op. Als het kwartaal na het verbeterplan geen verbetering optreedt dan mag Opdrachtgever de overeenkomst beëindigen en worden de kosten voor het opstarten van een nieuwe aanbesteding verhaald op de Opdrachtnemer.																	
E80	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 releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. Uitzonderingen hierop zijn patches die productieverstorende incidenten of veiligheidsrisico's oplossen. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.																
E81	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief metadata 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.																