

Programma van Eisen Gemeente Beverwijk

Inhoudsopgave

1. Algemene eisen

2. Functionele eisen

- 2.1 Zaaktypeconfiguratie
- 2.2 Zaakregistratie
- 2.3 Werkvoorraad
- 2.4 Zaakbehandeling en documentbehandeling
- 2.5 Documentmanagement
- 2.6 Archiefbeheer
- 2.7 Zoeken
- 2.8 Klantcontact
- 2.9 Webformulieren
- 2.10 Persoonlijke pagina
- 2.11 Rapportages
- 2.12 Bestuurlijke besluitvorming

3. Technische eisen

- 3.1 Architectuur en standaarden
- 3.2 Applicatiebeheer
- 3.3 Inrichting en beheer
- 3.4 Privacy en beveiliging
- 3.5 Integraties en koppelingen
- 3.6 Common Ground

4. Implementatie-eisen

5. Beheer en doorontwikkeling

6. Service Level Agreement

7. Financiële eisen

8. Wensen (optionele functionaliteiten)

1 Algemene eisen

| Nr. | Omschrijving |
|-----|--|
| 1.1 | Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen uit dit PvE. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het Tarievenblad van de inschrijver inbegrepen. |
| 1.2 | Alle communicatie vindt tijdens en na de aanbestedingsprocedure in het Nederlands plaats. |
| 1.3 | De Oplossing is een bewezen standaardoplossing en wordt aangeboden als SaaS. |
| 1.4 | Alle eisen in dit Programma van Eisen zijn minimum- en knock-out eisen waaraan de oplossing moet voldoen. Wensen zijn uitsluitend opgenomen in hoofdstuk 8. |

2 Functionele eisen

2.1 Zaaktypeconfiguratie

| Nr. | Omschrijving |
|-------|--|
| 2.1.1 | <p>Er is een zaaktypecatalogus waarin je per zaaktype, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer het volgende kan configureren:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Documenttypen○ Zaakkenmerken○ Controlelijsten○ Processen○ Archiefkenmerken○ Bepalen van behandelaren per fase○ Mogelijkheid om velden verplicht maken○ Mogelijkheid voor het aanmaken van registers |
| 2.1.2 | Bij elke zaak kan een zaakrelatie gelegd worden met een andere zaak. |
| 2.1.3 | <p>De Oplossing beheert diverse soorten objecten, zoals contracten, klachtenregisters en bezwaar- en beroepstaken. Per object toont de Oplossing de relevante gegevens, waaronder verantwoordelijken, geldende termijnen en statusinformatie.</p> <p>Voor contracten registreert de Oplossing onder meer de contractpartij, contractbeheerder, contracteigenaar, aanvangsdatum, looptijd en einddatum. De Oplossing biedt een instelbare signaleringsfunctie voor naderende termijnen (zoals opzegtermijnen) en geeft inzicht in de uitnutting van contracten.</p> |
| 2.1.4 | De oplossing ondersteunt het beheren en verwerken van zaken door middel van digitale workflow-ondersteuning, inclusief statusbewaking, taaktoewijzing en geautomatiseerde processtappen. |

2.2 Zaakregistratie

| Nr. | Omschrijving |
|-------|--|
| 2.2.1 | Een zaak en/of document kan vanuit webformulieren, Office (Word, Excel, Outlook), Teams (of daaraan gelijkwaardig), vak applicaties (OpenWave, Key2Burgerzaken, zie hoofdstuk 3), fysieke post en handmatig door een behandelaar geregistreerd worden. |
| 2.2.2 | Een zaak kan altijd gewijzigd worden, ook het zaaktype. Zaakkenmerken van het zaaktype worden automatisch in de registratie overgenomen. |
| 2.2.3 | Bij een zaak kan een locatie en indiener worden opgevoerd. De locatie/indiener komt uit het Bag/BRP of het NHR, en kan ook handmatig worden ingevoerd. De handmatige invoer kan beperkt worden tot bepaalde rollen. |
| 2.2.4 | In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend. |
| 2.2.5 | Het systeem moet zaken kunnen registreren op basis van berichten afkomstig uit meerdere digitale berichtendiensten. Minimaal worden WhatsApp en e-mail ondersteund. Het systeem biedt de mogelijkheid om in de toekomst aanvullende berichtendiensten te koppelen. |
| 2.2.6 | De Oplossing moet meerdere kanalen ondersteunen voor het starten van een zaak. Denk hierbij aan: webformulieren en fysieke post, handmatig door een behandelaar of het KCC, vak applicaties en vanuit Teams. |

2.3 Werkvoorraad

| Nr. | Omschrijving |
|-------|--|
| 2.3.1 | Elke gebruiker en gebruikersgroep heeft een werkvoorraad met nieuwe en in behandeling zijnde zaken. |
| 2.3.2 | In de werkvoorraad is zichtbaar wat de afhandelingstermijn is en wanneer deze zal verlopen. De gebruiker ontvangt een notificatie als de termijn overschreden dreigt te worden. In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker en per gebruikersgroep in te stellen dat er een notificatie is. |

2.4 Zaakbehandeling en documentbehandeling

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 2.4.1 | Het is mogelijk om per zaaktype, zaak of document het vertrouwelijkheidsniveau te bepalen, in te zien en te wijzigen. |
| 2.4.2 | Het systeem ondersteunt het beheren van zaken. Een gebruiker met de juiste autorisatie kan een zaak: <ul style="list-style-type: none">• aanmaken;• behandelen;• opschorten en verlengen;• afhandelen met verplichte resultaatselectie;• heropenen;• verwijderen (configureerbaar per groep en/of zaaktype);• raadplegen, waarbij de toegangsrechten configureerbaar zijn per groep en/of zaaktype. |

| | |
|--|--|
| | <p>Toevoegen van informatie</p> <p>De gebruiker kan aan een zaak één of meerdere documenten, notities en e-mails toevoegen. Voor elk toegevoegd document, notitie of e-mail:</p> <ul style="list-style-type: none"> • is vastgelegd of de aanvrager een notificatie ontvangt (configureerbaar); • is vastgelegd of het item zichtbaar is voor de aanvrager in zijn persoonlijke omgeving (configureerbaar). <p>De configuratie is eenduidig en vooraf instelbaar. Er is geen ruimte voor interpretatie per individuele gebruiker of zaak.</p> |
|--|--|

2.5 Documentmanagement

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 2.5.1 | Het is mogelijk om bestanden toe te voegen die de grootte hebben van maximaal 1 gigabyte. |
| 2.5.2 | De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk conform de wettelijke termijnen. |
| 2.5.3 | Documenten kunnen bewerkt worden zonder deze eerst lokaal op te slaan. Wijzigingen worden zonder te uploaden in de Oplossing verwerkt. |
| 2.5.4 | De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen. |
| 2.5.5 | Het is mogelijk om communicatie zowel intern als extern te versturen vanuit een zaak. Aan deze e-mails kan een document als bijlage opgenomen worden. Deze communicatie wordt ook vastgelegd in de Oplossing. |
| 2.5.6 | Documenten en e-mails kunnen op basis van sjablonen en (alle) metadata vanuit de zaak- en documentregistratie gegenereerd worden. Plus de gegevens van de behandelaar worden in het document overgenomen. |
| 2.5.7 | Document kunnen verplaatsen naar een andere zaak zonder verlies van metagegevens. |
| 2.5.8 | De Oplossing toont bij elk geopend bestand expliciet de bronlocatie (Oplossing of externe locatie). |
| 2.5.9 | Bestanden in Office-formaten, PDF en EML worden inline getoond in een viewer. Andere bestandstypen mogen gedownload worden wanneer inline-weergave niet beschikbaar is. |

2.6 Archiefbeheer

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 2.6.1 | De Oplossing voldoet minimaal aan: ISO 16175, NEN 2082, Nen-ISO 15489-1 en MDTO. |
| 2.6.2 | Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen. |

| | |
|--------|--|
| 2.6.3 | Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearcheveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, komt de zaak in een overzicht voor de archiefbeheerders, van waaruit archivering van zaken het betreffende zaaktype handmatig plaatsvindt. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen. |
| 2.6.4 | Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearcheveerd. |
| 2.6.5 | Met de Oplossing is het mogelijk om gearcheveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA (Records Management Applicatie) en/of DMS (Document Management Systeem) systemen en eDepots. |
| 2.6.6 | Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearcheveerd bij de afgesloten zaak. |
| 2.6.7 | In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) met de optie voor uitchecken van een document. |
| 2.6.8 | De Oplossing ondersteunt aantoonbaar de Archiefwet, Woo en overige relevante wet- en regelgeving. |
| 2.6.9 | Metadata en bewaartermijnen zijn vastgelegd en gekoppeld aan de selectielijst. |
| 2.6.10 | De Oplossing ondersteunt het proces rondom Woo-verzoeken, waaronder: samenstellen van Woo-dossiers, het anonimiseren van documenten, het genereren van publicatieversies en het publiceren via het Woo-publicatieplatform. |

2.7 Zoeken

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 2.7.1 | Het is mogelijk om op gedeeltes van woorden in zaken en documenten te zoeken. Zowel op inhoud(fulltext), fuzzy search, kenmerken, gerelateerde kenmerken, zoals personen (BRP), organisaties (NHR), locaties (BAG) en diakritische tekens hebben geen uitsluitende werking. |
| 2.7.2 | Het zoekresultaat kan gesorteerd, gefilterd en geëxporteerd worden (minimaal in CSV). |
| 2.7.3 | De zoekopdracht van een gebruiker kan opgeslagen worden binnen het profiel van de gebruiker in de Oplossing. |
| 2.7.4 | 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. |
| 2.7.5 | Zoekresultaten zijn individueel aan te klikken om automatisch te anonimiseren. |

2.8 Klantcontact

| Nr. | Omschrijving |
|-------|--|
| 2.8.1 | Het KCS presenteert de voor het klantcontact meest gebruikte product- en klantinformatie gelijktijdig op één scherm, zonder dat de KCC-medewerker hoeft te navigeren naar andere schermen. |
| 2.8.2 | De KCC-medewerker kan vanuit het KCS terugbelnotities aanmaken en verzenden naar collega's in de vakteams die de telefoon niet opnemen. De collega voor wie de terugbelnotitie bedoeld is, krijgt deze via de mail binnen en kan die via het systeem afhandelen, zodat terug te zien is welke telefoonnotities door wie op welke datum zijn afgehandeld. |

| | |
|--------|---|
| 2.8.3 | Er is op het scherm een duidelijk onderscheid te zien tussen de algemene informatie over producten en diensten (afkomstig van de website) en de klantspecifieke informatie (afkomstig van de gekoppelde vakapplicaties en/of vanuit het KCS zelf). |
| 2.8.4 | De KCC-medewerker kan de binnengekomen klantcontacten in het KCS bijhouden. Gegevens die in ieder geval opgeslagen zouden moeten kunnen worden zijn: naam en contactgegevens van de klant, inhoud van de klantvraag, onderwerp en team waar het gesprek betrekking op heeft. |
| 2.8.5 | Het KCS biedt voor wat betreft de individuele klantinformatie in ieder geval op het scherm inzicht in eerdere contactmomenten en aan de klant gerelateerde zaken uit alle andere applicaties die mogelijk gekoppeld kunnen worden aan de Oplossing. |
| 2.8.6 | Het KCS biedt de mogelijkheid om algemene informatie van tijdelijke aard op te slaan en te laten zien ('prikbordfunctie'). |
| 2.8.7 | Het KCS beschikt over een zoekfunctie waarmee gebruikers informatie kunnen zoeken in alle gekoppelde bronnen op basis van zoektermen. De zoekfunctie ondersteunt het gebruik van meerdere synoniemen per zoekterm. |
| 2.8.8 | Het KCS biedt de mogelijkheid om sjablonen of templates in te stellen voor standaardantwoorden naar de klant (bijvoorbeeld Fixi, socials en berichtenverkeer). |
| 2.8.9 | De KCC-medewerker heeft via het KCS inzage in de aanwezigheid van medewerkers van de vakteams (presence-informatie). Dat kan ook door middel van een koppeling met de outlookagenda of door koppeling met Microsoft Teams. |
| 2.8.10 | De KCC-medewerker heeft via het KCS inzage in de aanwezigheid van medewerkers van de vakteams (presence-informatie). Dat kan ook door middel van een koppeling met de outlookagenda of door koppeling met Microsoft Teams. |
| 2.8.11 | Door middel van een koppeling is in het KCS de Oplossing doorzoekbaar op zaaknummer, naam, postcode, huisnummer. Door middel van een link in het KCS kan daarna het betreffende document geopend worden. (Het huidige systeem dat de gemeente Beverwijk gebruikt is Decos Join). |
| 2.8.12 | De telefooncentrale kan geïntegreerd worden in het KCS, hetzij direct, hetzij via Teams. De bedoeling is dat de KCC-medewerker vanuit het KCS kan bellen en de telefoon kan opnemen en niet daarvoor naar een aparte applicatie hoeft te gaan. |
| 2.8.13 | Het KCS koppelt met de website. De KCC-medewerker kan binnen het KCS zoeken naar informatie en diensten. Het KCS toont de resultaten op het scherm, inclusief een directe link naar de bijbehorende webpagina. |
| 2.8.14 | Het KCC heeft de mogelijkheid te reageren op verstrekte informatie door middel van opmerkingen en/of notities richting de contentbeheerder (bijvoorbeeld door middel van een Topdesk melding). |
| 2.8.15 | Het KCS kan koppelen met het lokale BRP-systeem en kan daar in ieder geval de volgende informatie van een klant uit ophalen: NAW-gegevens, geboortedatum, verlooptdatum van reisdocumenten en rijbewijzen. |
| 2.8.16 | Het KCS kan geautomatiseerd rapportages genereren (bijv. via PowerBI) met betrekking tot aantallen gesprekken (mondeling en schriftelijk), uitgesplitst naar gesprekstype (medewerker, onderwerp en vakteam) en terugbelnotities. |
| 2.8.17 | Het KCS is volledig in de Nederlandse taal, inclusief ondersteuning. Documentatie wordt ook in het Nederlands opgeleverd. |
| 2.8.18 | Het KCS controleert toegang tot content op basis van rechten. De rechten tot inzage in en aanpassen van de informatie in het KCS zijn op meerdere niveaus instelbaar door middel van role based access control. |
| 2.8.19 | De helpdesk van de leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar tijdens openingstijden van het KCC van de opdrachtgever (op werkdagen tussen 8:30-17:00 uur). Buiten die openingstijden is het mogelijk om |

| | |
|--------|--|
| | digitaal een melding te doen. De meldingen worden geordend op prioriteit. Voor ondersteuning door de helpdesk van de leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. |
| 2.8.20 | Het KCS en de Oplossing hebben de mogelijkheid om onafhankelijk van elkaar te kunnen draaien. |
| 2.8.21 | Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd zonder dat dit invloed heeft op de werking van de applicatie voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de applicatie tijdens deze functioneel beheertaken. |
| 2.8.22 | Het KCC van de gemeente Beverwijk werkt met een extern callcenter (Moniek Regelt) dat telefoontjes kan opvangen als het eigen KCC onvoldoende bezetting heeft of anderszins niet in staat is de telefoon op te nemen. Dit externe callcenter moet ook toegang kunnen hebben tot het KCS. Deze toegang is <i>niet</i> met SSO geregeld, maar door middel van twee-factor authenticatie. |
| 2.8.23 | Het systeem kan automatisch – op een door de KCC-medewerkers in te stellen termijn - rappelleren op bij vakteams uitstaande terugbelnotities. Dit ontzorgt het handmatig sturen op nog niet beantwoorde terugbelnotities. |
| 2.8.24 | Er is een koppeling mogelijk met een nieuwsfeed (bijvoorbeeld een RSS-feed) met nieuws uit de eigen gemeente. |
| 2.8.25 | Het systeem levert door middel van een 'feedbackknop' of anderszins een makkelijke manier om terug te koppelen over content die niet juist op de website staat. |
| 2.8.26 | Het KCS biedt de mogelijkheid voor de KCC-medewerker om digitaal notities te maken tijdens het telefoongesprek. Deze notities kunnen makkelijk worden gedeeld. |
| 2.8.27 | Het KCS biedt de mogelijkheid om het in het KCS geregistreerde klantcontact te koppelen aan een bestaande zaak in de Oplossing. |
| 2.8.28 | Het KCS geeft bij de start van elk klantcontact direct inzicht in eerder klantcontact dat is geregistreerd op basis van telefoonnummer, e-mailadres of andere unieke klantkenmerken. Daarnaast maakt het KCS het mogelijk om eerder klantcontact te raadplegen op basis van de locatie waarop de melding of vraag betrekking heeft. |
| 2.8.29 | Het KCS biedt de mogelijkheid om terugbelnotities door te sturen naar andere collega's. Het KCC kan de notities volgen. |

2.9 Webformulieren

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 2.9.1 | Het formulierensysteem ondersteunt authenticatie via DigiD, eHerkenning, en optioneel MijnOverheid (voor het ontvangen van statusberichten). Na authenticatie moet het formulierensysteem gegevens kunnen ophalen uit basisregistraties, zoals BRP, BAG en HR (Kamer van Koophandel). |
| 2.9.2 | Webformulieren kunnen gebruik maken van de wettelijke betaalmiddelen om online te betalen. |
| 2.9.3 | Webformulieren kunnen tussentijds worden opgeslagen en na maximaal 14 dagen worden afgerond. |
| 2.9.4 | Webformulieren zijn, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer, onderhoudsvriendelijk te configureren. |
| 2.9.5 | Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om velden verplicht te maken en per veld is het mogelijk om gebruik te maken van een type, voor tenminste 'letters, data, cijfers', ten behoeve van validatie van de gegevens. |
| 2.9.6 | Webformulieren ondersteunen dynamische logica: het tonen, verbergen of overslaan van velden of secties op basis van eerder ingevoerde antwoorden. |
| 2.9.7 | Webformulieren voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen conform WCAG 2.1 niveau AA of hoger. |

| | |
|--------|--|
| 2.9.8 | Het formulierensysteem biedt de mogelijkheid om e-mailsjablonen en meldingen (bijv. ontvangstbevestiging) te beheren zonder tussenkomst van de leverancier. |
| 2.9.9 | De mogelijkheid de huisstijl van Beverwijk toe te passen op het design van formulieren. |
| 2.9.10 | Inzendingen worden veilig opgeslagen en verzonden met end-to-end encryptie (TLS 1.3 of hoger). |
| 2.9.11 | Het formulierensysteem moet kunnen koppelen met het afsprakensysteem zodanig dat dit gecontroleerd en bevestigd wordt in formulieren systeem (voorbeeld JCC & trouwloket) en een aanvraag via het formulier wel afgemaakt kan worden |
| 2.9.12 | De sessietijd na DigiD-inlog is aanpasbaar; de gebruiker hoeft niet opnieuw te beginnen en keert direct terug naar de vorige positie. |
| 2.9.13 | Opdrachtgever beschikt over bestaande aansluitingen voor DigiD en eHerkenning. Inschrijver levert uitsluitend de koppeling met deze voorzieningen. |

2.10 Persoonlijke pagina

| Nr. | Omschrijving |
|--------|---|
| 2.10.1 | Er is een persoonlijke webpagina voor externe personen en organisaties. Zij kunnen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inloggen met DigiD of eHerkenning; ○ Indienen van aanvragen; ○ Zaken bekijken; ○ Documenten en notities aan een zaak toevoegen. Een e-mail notificatie gaat bij een wijziging naar een behandelaar (rekening houdend met beveiligingseisen). |
| 2.10.2 | Er is voor iedere gebruiker een gebruiksvriendelijke landingspagina waar je zelf je voorkeuren kunt aangeven: <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkvoorraad; ○ Zoekopdrachten; ○ Starten/begeleiding werkproces. |
| 2.10.3 | De Oplossing biedt een gebruikersinterface die kernfunctionaliteiten direct zichtbaar en bereikbaar maakt, zonder dat gebruikers hoeven te zoeken naar primaire acties of informatie. |
| 2.10.4 | De oplossing bevat workflows die zijn vastgelegd en gedocumenteerd volgens vastgestelde ontwerpcriteria. <p>Acceptatiecriteria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elke workflow heeft een duidelijk start- en eindpunt. • Elke stap beschrijft één handeling of beslissing. • Beslismomenten zijn expliciet weergegeven. • De workflow is vastgelegd in een flowdiagram. • Een onafhankelijke gebruiker kan de workflow uitvoeren zonder aanvullende toelichting. |
| 2.10.5 | De leverancier stelt gebruikersinstructies beschikbaar in een digitaal, laagdrempelig format dat geschikt is voor zelfstudie (bijvoorbeeld korte instructievideo's en/of interactieve handleidingen). De instructies zijn beschikbaar bij ingebruikname, na functionele wijzigingen en voor nieuwe gebruikers. |

2.11 Rapportages

| Nr. | Omschrijving |
|--------|--|
| 2.11.1 | De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de opdrachtnemer zelf, op basis van Zero coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan. |
| 2.11.2 | De genoemde rapportages kunnen worden uitgesplitst op afdeling, team en persoon. Een leidinggevende moet zelf rapportages kunnen inzien. |

2.12 Bestuurlijke besluitvorming

| Nr. | Omschrijving |
|---------|--|
| 2.12.1 | Bestuurlijke besluitvorming wordt ondersteund. Hierbij is aanwezig: <ul style="list-style-type: none">○ Een proces voor het opstellen van adviezen;○ Een proces voor vergaderingen (elke vergadering apart, inclusief bijbehorende besluitenlijsten). |
| 2.12.2 | Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd. |
| 2.12.3 | De Oplossing ondersteunt het opstellen, beheren en publiceren van agenda's voor alle gremia (PHO, college, raad, commissies). |
| 2.12.4 | Agendapunten kunnen flexibel worden toegevoegd, verplaatst of doorgeschoven naar een ander gremium. |
| 2.12.5 | Onderwerpen en stukken zijn te classificeren (bijvoorbeeld openbaar of vertrouwelijk). |
| 2.12.6 | De Oplossing biedt functionaliteit voor lange termijn agendering en het beheren van vergaderroosters. |
| 2.12.7 | Attenderingen (bijv. pushmeldingen, e-mailnotificaties) zijn beschikbaar bij wijzigingen in agenda's of stukken. |
| 2.12.8 | Besluitvormingsstukken zijn voorzien van metadata (zaaktype, onderwerp, portefeuillehouder, status). |
| 2.12.9 | Het proces van totstandkoming is traceerbaar, inclusief wijzigingen, annotaties en opmerkingen. |
| 2.12.10 | Alle versies en instanties van besluitstukken zijn vindbaar en corrigeerbaar gedurende de volledige levenscyclus. |
| 2.12.11 | Besluiten worden digitaal gearchiveerd. |
| 2.12.12 | Stukken zijn toegankelijk voor bevoegde gebruikers met rolgebaseerde autorisaties. |
| 2.12.13 | De Oplossing ondersteunt de registratie, behandeling en archivering van raadsinstrumenten zoals moties, amendementen, initiatiefvoorstellen, toezeggingen en raadvragen. |

| | |
|---------|--|
| 2.12.14 | Moties en amendementen zijn koppelbaar aan specifieke agendapunten en vergaderingen. |
| 2.12.15 | Het is mogelijk om toezeggingen te registreren, opvolging te bewaken en te agenderen. |
| 2.12.16 | De Oplossing ondersteunt papierloos vergaderen: deelnemers kunnen agenda's, stukken en notities raadplegen, annoteren en delen. |
| 2.12.17 | Tijdens vergaderingen kunnen moties en amendementen digitaal worden ingebracht en verwerkt. |
| 2.13.18 | De Oplossing ondersteunt stemmingen en registreert stemuitslagen per fractie en/of raadslid. |
| 2.12.19 | Besluitenlijsten en notulen kunnen automatisch worden gegenereerd en gedeeld. |
| 2.12.20 | Feedback en wijzigingen zijn traceerbaar en beschikbaar voor de steller van het voorstel. |
| 2.12.21 | De Oplossing ondersteunt publicatie van besluiten en stukken naar relevante platformen (gemeentebled, website, Woo-publicatievoorziening). Publicatie vindt plaats via API's of andere gangbare standaarden. Inschrijver specificeert welke techniek wordt gebruikt. |
| 2.12.22 | Publicatie kan zowel volledig als geanonimiseerd plaatsvinden, met automatische opslag van beide versies. |
| 2.12.23 | Het systeem kan koppelen met vergadersystemen (AV/streaming), raadsinformatiesystemen en publicatievoorzieningen. |
| 2.12.24 | Videoverslagen worden opgeslagen, voorzien van metadata en gekoppeld aan agenda en sprekers. |

3. Technische eisen

3.1 Architectuur en standaarden

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 3.1.1 | Single-Sign-On (SSO) via Entra ID voor eindgebruikers. |
| 3.1.2 | Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbidding. |
| 3.1.3 | De Oplossing gebruikt de standaarden uit de 'Pas toe of leg uit'-lijst(link naar andere website) van Forum Standaardisatie, die van toepassing zijn. |
| 3.1.4 | Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd: De standaarden moeten binnen een jaar voldoen aan de meest actuele standaard. <ul style="list-style-type: none"> • Het informatiemodel Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) • Het informatiemodel Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC • De berichtenstandaarden. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices |

| | |
|--------|--|
| 3.1.5 | De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1 of hoger. |
| 3.1.6 | 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 12 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. |
| 3.1.7 | Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de opdrachtnemer van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. De test- en acceptatie omgeving moet representatieve data bevatten. |
| 3.1.8 | De opslag van gegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte. |
| 3.1.9 | De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van Microsoft Edge kantoorautomatisering. |
| 3.1.10 | 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.). |
| 3.1.11 | De Oplossing verwerkt standaardhandelingen (<i>zoeken, openen en opslaan van een object tot 10 MB</i>) binnen 2 seconden, gemeten vanaf het moment van gebruikersactie tot volledige weergave op het scherm, bij normaal gebruik (≤ 100 gelijktijdige gebruikers). |
| 3.1.12 | De Oplossing blijft stabiel en snel functioneren bij piekbelasting van minimaal 500 gelijktijdige gebruikers, zonder functionele fouten of merkbare performance-degradatie. |

3.2 Applicatiebeheer

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 3.2.1 | Autorisaties per softwarefunctie zijn op basis van groepsprofielen en persoonlijke profielen (per medewerker) mogelijk. Hiermee moet functie-scheiding ingericht kunnen worden. De Functioneel beheerder kan zelf, zonder tussenkomst door Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruikers aanmaken en verwijderen; ○ Gebruikers in meerdere groepen plaatsen; ○ Gebruikers en groepen een rol geven; ○ Autorisaties aan rollen en gebruikers toekennen. |
| 3.2.2 | Een nieuwe versie wordt geleverd met documentatie (release notes) aan de functioneel beheerder. Hierin zijn de wijzigingen en de meerwaarde beschreven. Op basis van deze documentatie kan de functioneel beheerder de gebruikers informeren. |
| 3.2.3 | De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het uitdraaien van een Autorisatiematrix (NIS2-richtlijn). |

3.3 Inrichting en beheer

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 3.3.1 | In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk. |

| | |
|-------|--|
| 3.3.2 | <p>De Oplossing ondersteunt centraal beheer van autorisaties. Beheerders richten autorisaties efficiënt en consistent in vanuit één centrale beheerfunctie. Het aanmaken en autoriseren van nieuwe gebruikers verloopt eenvoudig en snel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheerders koppelen gebruikers met enkele handelingen aan autorisatiegroepen. • Beheerders kunnen autorisaties kopiëren van bestaande gebruikers. <p>De Oplossing ondersteunt het aanmaken, wijzigen en beheren van gebruikersgroepen, inclusief vertrouwelijkheidsgroepen, via eigen beheer. Bij het aanmaken van een nieuwe zaak toont de Oplossing uitsluitend de zaaktypen die relevant zijn voor de rol en autorisaties van de behandelaar.</p> |
| 3.3.3 | <p>Zaaktypen en webformulieren kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.</p> |
| 3.3.4 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |

3.4 Privacy en beveiliging

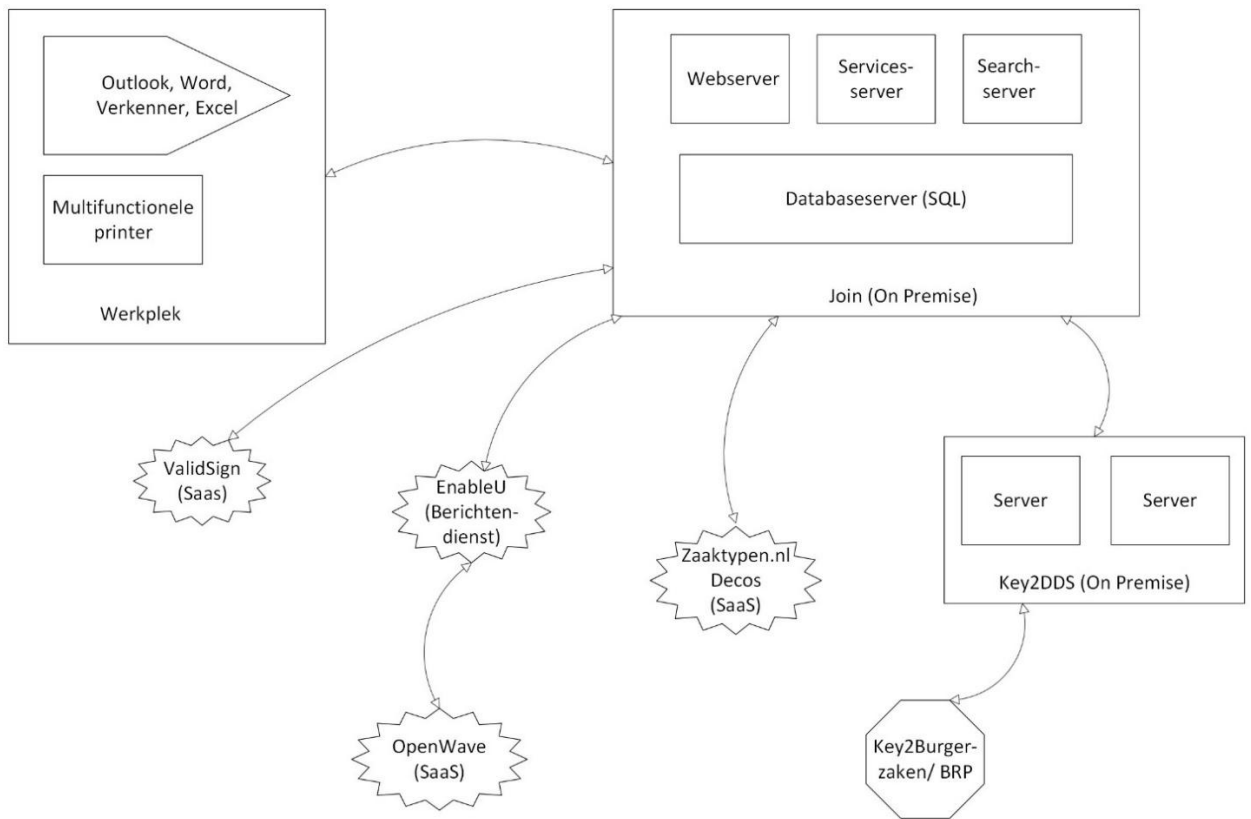
| Nr. | Omschrijving |
|-------|--|
| 3.4.1 | <p>Gelijkwaardige beveiligingsmaatregelen en onafhankelijke auditrapporten (zoals ISO 27001, ISAE3402, SOC2) worden geaccepteerd indien aantoonbaar.</p> |
| 3.4.2 | <p>Voor alle gebruikers maakt De Oplossing gebruik van SSO. Indien gewenst kan 2FA worden toegevoegd aan bepaalde autorisatiegroepen in verband met vertrouwelijkheid en privacy. Beide voldoen aan het wachtwoordbeleid van de BIO (9.4.3.3 en 4).</p> |
| 3.4.3 | <p>Verwerkingen van gebruikers worden gelogd. Deze verwerkingen worden gelogd volgens de BIO (12.4.1.1.en 2).</p> |
| 3.4.4 | <p>De inrichting van de Oplossing kan door de functioneel beheerder gewijzigd worden. Deze wijzigingen worden gelogd conform de BIO (12.4.1.1. en 2) ingesteld. Een logregel bevat minimaal: (a)de gebeurtenis; (b)de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; (c)het gebruikte apparaat; (d)het resultaat van de handeling; (e)een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p> |
| 3.4.5 | <p>De Functionaris Gegevensbescherming kan de log toetsen.</p> |
| 3.4.6 | <p>De logging wordt minimaal 6 maanden bewaard. Ook als een zaak verwijderd is.</p> |
| 3.4.7 | <p>De Oplossing voldoet aantoonbaar aan de AVG (inclusief logging, bewaartermijnen, dataminimalisatie).</p> |
| 3.4.8 | <p>De Oplossing ondersteunt digitaal akkoord, dat is in te richten door eigen beheer.</p> |
| 3.4.9 | <p>Er wordt dagelijks (minimaal ten minste één keer per nacht, tussen 01:00 en 06:00 uur), oprullend naar wekelijks en maandelijks een back-up gemaakt van de omgeving en van de data. Deze back-up is volledig en geografisch gescheiden. Indien nodig wordt de back-up binnen 24 uur teruggeplaatst. Er is</p> |

een 'rollback' procedure aanwezig. In geval van calamiteiten kan deze back-up binnen 4 uur de huidige live-omgeving vervangen.

3.5 Integraties en koppelingen

| Nr. | Omschrijving |
|-------|--|
| 3.5.1 | De Oplossing moet op natuurlijke wijze integreren met onder meer Microsoft 365 (en andere Microsoft producten), BRP, iBabs, Fixi en andere kernapplicaties, zoals koppelingen met het Diginetwerk. |
| 3.5.2 | De Oplossing heeft de volgende koppelingen (zie 3.5.4). |
| 3.5.3 | De Oplossing ondersteunt het importeren van gegevens uit de I-Navigator 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. |

3.5.4 Koppelingen en IT-landschap



De Oplossing past binnen het bestaande IT-landschap van de organisatie. Dit landschap bestaat uit kernapplicaties, ValidSign, OpenWave (EnableU) en Key2DDS en/of Key2Burgerzaken (BRP).

De Oplossing ondersteunt zowel een test- als een productieomgeving, met een gescheiden inrichting en bijbehorende infrastructuur.

De Oplossing integreert met de genoemde systemen door middel van gestandaardiseerde, gedocumenteerde koppelingen. Deze koppelingen ondersteunen een betrouwbare, veilige en geautomatiseerde gegevensuitwisseling zonder handmatige tussenstappen.

De Oplossing ondersteunt minimaal de volgende koppelingen en functies:

| | |
|-------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Multifunctionele printer Scans worden automatisch geregistreerd in de Oplossing. Documentkenmerken en metadata worden correct gekoppeld aan het bijbehorende document en de bijbehorende zaak. • Key2DDS Ondersteuning van lokale berichtenservers voor de uitwisseling van berichten tussen de Oplossing en Key2Burgerzaken/BRP. • Key2Burgerzaken / BRP Verzoeken die niet lokaal door de BRP worden afgehandeld, worden automatisch doorgezet naar de landelijke GBA-V. • OpenWave (EnableU) Gegevensuitwisseling via de berichtendienst van EnableU, conform de geldende standaarden. • ValidSign Rechtstreekse koppeling voor het digitaal ondertekenen van documenten, zonder handmatige export of import. <p>De Oplossing functioneert binnen een hybride IT-landschap met on-premises en cloudapplicaties. De leverancier borgt hierbij informatiebeveiliging, schaalbaarheid en toekomstbestendigheid.</p> <p>In het implementatieplan worden de koppelingen functioneel en technisch uitgewerkt conform de GIBIT-voorwaarden.</p> |
| 3.5.5 | De koppelingen worden gerealiseerd op basis van de geldende standaarden. En blijven voldoen aan de geldende standaarden binnen 1 jaar na het van kracht zijn van de standaard. Van elke koppeling wordt een inrichtingsdocument opgeleverd. |
| 3.5.6 | Koppelingen worden gerealiseerd op basis van open standaarden. Waar mogelijk worden de volgende standaarden toegepast: <ul style="list-style-type: none"> • REST-API's conform ZGW • StUF voor koppelingen met Key2Burgerzaken en BRP • CMIS voor documentopslag Inschrijver specificeert per koppeling welke standaard wordt toegepast. Maatwerk is niet toegestaan tenzij aantoonbaar noodzakelijk en vooraf overeengekomen. |
| 3.5.7 | Nieuwe koppelingen zijn verplicht wanneer deze voortvloeien uit wettelijke verplichtingen. Overige toekomstige koppelingen worden uitsluitend na wederzijds overleg verplicht gesteld. |
| 3.5.8 | Inschrijver is verantwoordelijk voor het technisch functioneren en onderhouden van de koppelingen gedurende de contractperiode. Kosten voor koppelingen worden opgenomen in het prijzenblad. |

3.6 Common Ground

| Nr. | Omschrijving |
|-------|---|
| 3.6.1 | Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de opdrachtnemer 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. |
| 3.6.2 | Indien nodig zal de opdrachtnemer gebruik maken 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 . |
| 3.6.3 | De opdrachtnemer heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend. |
| 3.6.4 | Aansluiten op Haal Centraal API's is verplicht voor zover deze beschikbaar en productievulwassen zijn. |

4 Implementatie-eisen

| Nr. | Omschrijving |
|-----|---|
| 4.1 | <p>De Oplossing bevat een concept-implementatieplan (later uitgewerkt volgens Artikel 5 GIBIT) met minimaal een capaciteits- en doorlooptijdinschatting voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migratie • Installatie • Inrichting/ configuratie • Opleiding van gebruikers/ functioneel beheerders/ technisch beheerders • Testen en accepteren |
| 4.2 | <p>De Oplossing waarborgt duurzame inzetbaarheid gedurende de gehele levensduur. Indien de Opdrachtnemer de ondersteuning beëindigt, blijft het voor Opdrachtgever mogelijk het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling voort te zetten, hetzij intern, hetzij door een derde partij die niet tot hetzelfde concern behoort als de Opdrachtnemer.</p> <p>De Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze deze overdraagbaarheid is geborgd, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van broncode, documentatie en overdraagbare rechten.</p> |
| 4.3 | <p>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 fysiek plaats op locatie in de gemeente Beverwijk.</p> |
| 4.4 | <p>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 die door de Opdrachtnemer en welke door de Organisatie uitgevoerd dienen te worden.</p> |
| 4.5 | <p>De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de migratie en technische implementatie.</p> |
| 4.6 | <p>De migratie omvat uitsluitend de lopende zaken uit het huidige zaaksysteem. Onder lopende zaken verstaan wij: zaken die niet zijn afgehandeld op de datum waarop de gezamenlijke implementatiefase start. Afgesloten zaken vallen buiten scope en kunnen optioneel worden opgenomen via de herzieningsclausule.</p> <p>De definitieve set lopende zaken wordt bij aanvang van het implementatietraject samen met de leverancier vastgesteld. Leverancier levert tijdens de startfase een technische analyse van datamodel, metadata en informatieobjecten en werkt migratieregels uit samen met Opdrachtgever. Geen datavolumes worden vooraf verstrekt omdat deze dynamisch zijn.</p> |

5 Beheer en doorontwikkeling

| Nr. | Omschrijving |
|-----|---|
| 5.1 | De Opdrachtnemer verricht Onderhoud (implementatie van alle diensten uit GIBIT-artikel 8.3) aan de Oplossing, gedurende de contractperiode, zonder extra kosten. Onder Innovatief onderhoud valt ook het blijven voldoen aan (gewijzigde) Wet- en regelgeving. |
| 5.2 | Opdrachtnemer borgt dat de Oplossing gedurende de contractperiode actief doorontwikkelt zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever. Onder doorontwikkeling valt: <ul style="list-style-type: none"> • additief onderhoud; • correctief onderhoud; • preventief onderhoud; • adaptief onderhoud dat nodig is om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving; • aanpassingen die inspelen op generieke marktontwikkelingen. Doorontwikkeling op basis van specifieke, nieuwe wensen van Opdrachtgever valt hier niet onder en maakt onderdeel uit van separate afspraken. |
| 5.3 | Alle AI en daaraan gerelateerde techniek is voor ons als gemeente transparant, inzichtelijk en opvraagbaar. |

6 Service Level Agreement (SLA)

| Nr. | Omschrijving |
|-----|--|
| 6.1 | De helpdesk van de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in een na gunning op te stellen Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt samen met de Opdrachtnemer 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. |
| 6.2 | De frequentie en de wijze waarop Opdrachtnemer rapporteert aan opdrachtgever over: <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten (melddatum, status, planning, oplossing) • Wijzigingsvoorstellen (melddatum, status, planning, oplossing) • Vragen (melddatum, status, antwoord) • Beschikbaarheid (GIBIT Artikel 29.2) |
| 6.3 | De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief meta-data uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging. |
| 6.4 | De opdrachtgever en opdrachtnemer voeren per kwartaal een evaluatiegesprek uit waarin voortgang, kwaliteit, risico's en planning worden beoordeeld. De uitkomsten worden vastgelegd in een evaluatieverslag. |
| 6.5 | De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. |
| 6.6 | De leverancier levert een dienst met een beschikbaarheid van minimaal 99,9% per kalenderjaar, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud. |

| | |
|-----|--|
| 6.7 | De leverancier levert verplichte documenten: SLA, DPIA, DAP. |
| 6.8 | Opdrachtgever hanteert de standaard GIBIT Verwerkersovereenkomst. Afwijken hiervan is niet mogelijk. |

7 Financiële eisen

| Nr. | Omschrijving |
|-----|---|
| 7.1 | Alle werkzaamheden vallen binnen het geoffreerde all-in bedrag. Dit bedrag omvat alle kosten die voortvloeien uit op het moment van inschrijving geldende wet- en regelgeving. Wijzigingen in wet- en regelgeving na contractdatum geven uitsluitend recht op aanpassing van de vergoeding indien deze wijzigingen aantoonbaar leiden tot substantiële, onvoorziene meerkosten. |
| 7.2 | Alle bedragen liggen vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. |
| 7.3 | Facturen worden digitaal in PDF-formaat verzonden naar het e-mailadres van de financiële administratie van de Opdrachtgever. Op de factuur worden het routenummer en het verplichtingnummer van de Opdrachtgever vermeld. |

8 Wensen (optionele functionaliteiten)

| Nr. | Omschrijving |
|-----|---|
| 8.1 | De Oplossing biedt een functionaliteit waarmee het volledige metadataschema (alle gebruikte metadata-elementen, inclusief naam, beschrijving, datatype, etc.) automatisch kan worden geëxporteerd naar een leesbaar en herbruikbaar formaat (zoals CSV of XML). |
| 8.2 | We hebben de wens om de Oplossing in de toekomst te koppelen met onderstaande applicaties. <ul style="list-style-type: none"> • SmartLockr: Vanuit de Oplossing kan gemaïld worden. Hierbij kan aangegeven worden of deze mail wel of niet met SmartLockr wordt verstuurd. De verstuurde mail komt in het dossier van de zaak. • iNavigator. • Anonimiseer tool. • PowerBI. • CMDB/Topdesk. • DigiD: Bij het aanvragen van een product kan ingelogd worden met DigiD. Voor inzage in de persoonlijke pagina eveneens. • eHerkenning: Bij het aanvragen van een product kan ingelogd worden met eHerkenning. Voor inzage in de organisatiepagina eveneens. • MijnOverheid: Status informatie en uitgaande documenten worden getoond in MijnOverheid LopendeZaken en MijnOverheid BerichtenBox. • Microsoft365: In MSAzure kan alle brondata worden opgehaald en dagelijks of on-demand worden ververst. Zo nodig is een Azure Datagateway beschikbaar. • Suite (Centric). • Contractbeheer module/systeem. • Identificatiesysteem zoals SIGNICAT of Keesy. • Spotler. • Fixi. • JCC: tweerichtingsverkeer. • Burgerzaken applicatie. |

