
Bijlage 04

Programma van Eisen

Namens Gemeente Gulpen-Wittern:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 04 Programma van Eisen

Kenmerk : 1.712.1/0255

Status : Definitief

Datum : 5 januari 2026

Versie : v.1.0.

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Het gebruiksrecht is zonder enige beperkingen door Innoviq BV verleend aan Gemeente Gulpen-Wittern.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Algemene eisen	6
2.1	Geen voorbehouden	6
2.2	Inschrijvingsvereisten	6
2.3	Kerncompetentie	7
2.4	Certificeringen	7
2	Functionele eisen	8
2.1	Hoofdfunctionaliteiten	8
2.2	Voldoen aan wet- en regelgeving	8
2.3	Inputmanagement	8
2.3.1	Scannen	8
2.3.2	Registratie	9
2.3.3	Kantoorautomatisering- en mailintegratie	9
2.3.4	E-formulieren	9
2.4	Dienstverlening	10
2.4.1	(Self-service) voorzieningen (waaronder PIP)	10
2.4.2	Klantcontact functionaliteit	11
2.5	Zaakmanagement	12
2.5.1	Zaaktypecatalogus (ZTC)	12
2.5.2	Workflow zaken	12
2.5.3	Werkvoorraad	14
2.6	Document Management	14
2.6.1	Documentencreatie	14
2.6.2	Ordering en versiebeheer	15
2.6.3	Documentflow	15
2.7	Record Management	15
2.7.1	Archivering, classificatie, selectie	15
2.8	Ondersteuning bijzondere werkvormen	16
2.9	Outputmanagement	16
2.9.1	Rapportages/BI	16
2.9.2	Navigatie en zoeken	17
2.9.3	Api's	18
3	Technische eisen	19
3.1	Architectuur en standaarden	19
3.2	Functioneel beheer	20
3.3	Autorisaties	21
3.4	Koppelingen en integraties	21
3.5	Beveiliging en privacy	24
4	Implementatie en migratie	25
4.1	Implementatie	25
4.2	Documentatie	26

5	Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels	27
5.1	<i>Beschikbaarheid</i>	27
5.2	<i>Performance</i>	27
5.3	<i>Onderhoud.....</i>	28
5.4	<i>Support</i>	29
5.5	<i>Verantwoordingsrapportages</i>	31
6	Overig/diversen	32
6.1	<i>Exitovereenkomst</i>	32

Inleiding

Onderstaande Eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijver geaccepteerd te worden en/of geleverd te worden met betrekking tot de Opdrachtscope. Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Eisen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

Let op: De Aanbestedingsdocumenten hanteren veelal, vooral in de formulering van Eisen en Wensen, de termen 'Opdrachtgever' en 'Inschrijver'. De Opdrachtgever betreft specifiek Gemeente Gulpen-Witterm, tevens in de hoedanigheid van Aanbestedende Dienst. Een Inschrijver betreft de Onderneming - dan wel een Samenwerkingsverband van Ondernemingen - die de Oplossing aanbiedt. Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de Oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de termen 'Opdrachtgever' en 'Inschrijver' maar verwijst tevens naar deze mogelijke andere toekomstige hoedanigheden en rollen.

Let op: de onderstaande Eisen zijn weloverwogen en in de context van deze afwegingen zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Opdrachtgever aanvaardt in beginsel op geen enkele wijze pogingen van Inschrijver tot opname van nieuwe Eisen dan wel verzwaring van bestaande Eisen in het onderstaande Programma van Eisen gebruikmakend van de inlichtingenronden. Het Programma van Wensen geeft voldoende mogelijkheid aan Inschrijver om op deze aspecten alsnog onderscheidend te kunnen zijn in de gunningscriteria van deze aanbesteding. Echter: indien Eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijver hieraan niet dreigt te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de Eis(en) - dan vraagt Opdrachtgever nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en/of een opmerking in de inlichtingenronden.

Deze verzoeken dienen concreet en bepaalbaar te zijn voor wat betreft hun inhoudelijke aspecten en de eventuele impact hiervan op de Overeenkomst en/of de Opdracht om deze correct in behandeling te kunnen nemen. Functionele varianten worden alleen op basis van de inlichtingenronden schriftelijk toegestaan. Opdrachtgever zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Opdrachtgever kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend en proportioneel is in het licht van deze aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is/wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van Eisen, zoals in dit Programma van Eisen gesteld.

1 Algemene eisen

1.1 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde eisen/voorwaarden (zie Programma van Eisen).
2. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)Overeenkomsten en het van toepassing zijn van de GIBIT 2023 en alle bijlagen.
4. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

1.2 Inschrijvingsvereisten

5. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige Oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
6. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden Oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
7. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten bij/voor/van Opdrachtgever, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope van deze aanbesteding.
8. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (inclusief het voldoen aan alle gestelde Eisen, de uitwerkingen ten aanzien van Wensen en al het gedemonstreerde in de presentatie/demonstratie, ongeacht of dit een reeds bestaand of een toekomstig karakter heeft) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier.
9. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
10. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de Oplossing die benodigd zijn om compliant te zijn aan de Eisen zijn op basis van standaardfunctionaliteit (zijnde geen maatwerk dat enkel en alleen ontwikkeld wordt voor Opdrachtgever) beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij nadrukkelijk door Opdrachtgever het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen van de Opdrachtscope en/of Eisen en/of Wensen, is beschreven en aldaar in andere fatale data en/of termijnen is voorzien.
11. Het gebruiksrecht van de Oplossing dient 'per gebruiker' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen, zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc.
12. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige Oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
13. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via hetzelfde model van 'per productie-omgeving' en 'per user' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
14. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving en operationele uitwijkfaciliteit van de Oplossing (inclusief alle koppelingen, uiteraard voor dat deel dat tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver toebehoort).

1.3 Kerncompetentie

15. Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie/referenties. Opdrachtgever acht het van belang dat Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een Oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven Opdrachtscope (en daarmee representatief is ten aanzien van de Opdrachtscope). Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren, onderhouden en ondersteunen van een Oplossing inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen/integraties (inclusief een rapportage-oplossing als onderdeel van de Oplossing en de vereiste data-uitwisseling). Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s). De referentie(s) is/zijn niet ouder dan 3 jaar, gerekend vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. De Oplossing is hierbij geleverd, beheerd en onderhouden in (een gedeelte van) de afgelopen drie jaar voor deze referent(en). De implementatie kan hierbij eerder hebben plaatsgevonden. Elke referent heeft de Oplossing volledig geïmplementeerd (gehad) en 6 maanden operationeel in gebruik (gehad). Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De referentie(s) kan Inschrijver opvoeren in het Inschrijfformulier en kan/kunnen gecontroleerd worden door Opdrachtgever.

1.4 Certificeringen

16. Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) inclusief een Verklaring van Toepasselijkheid (kosteloos aan te leveren op aanvraag van Opdrachtgever) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
17. Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van Inschrijver verzorgen met betrekking tot de Oplossing, dienen deze derden (ongeacht of er wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
18. De Oplossing voldoet aan NEN-ISO 16175-1:2020 en Inschrijver is hiervoor actueel gecertificeerd ten aanzien van de aangeboden versie(s) van alle onderdelen van de Oplossing.
19. Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst.

2 Functionele eisen

2.1 Hoofdfunctionaliteiten

20. De aan te besteden Opdracht betreft ten minste de volgende producten en/of diensten:
- Het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de Oplossing;
 - Het technisch implementeren van de Oplossing inclusief de benodigde koppelingen;
 - Het organisatorisch implementeren van de Oplossing in samenwerking met Opdrachtgever;
 - Het initieel opleiden en/of instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever;
 - Het technisch beheren en technisch en functioneel onderhouden van de Oplossing;
 - Het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever.

2.2 Voldoen aan wet- en regelgeving

21. De Oplossing voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven opdrachtscope en de hieraan gerelateerde landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd. Onder deze wet- en regelgeving wordt ten minste - maar niet uitsluitend - verstaan: volledige compliance op AVG, UAVG, Wpg, BIO, Archiefwet, Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid en de Wmebv voor de huidige en toekomstige versies. De gemeente 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.
22. Bovengenoemde geldt tevens voor het op tijd leveren, implementeren en volledig onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het betreft hier tevens het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden (zie tevens onderdeel standaard-koppelingen en onderdeel techniek verderop). De gemeente 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.
23. De metadatering van de Oplossing voldoet aan de volgende archiefstandaarden:
- Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO);
 - Het Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) is binnen het ZSDMS leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens;
 - Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) is binnen het ZSDMS leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens;
 - Informatie Model Zaaktype Catalogus (ImZTC).
- Inschrijver hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente versie. Indien een nieuwe versie 6 maanden uit is geldt dat inschrijver deze dient te ondersteunen en maximaal 1 versie mag achterlopen.

2.3 Inputmanagement

2.3.1 Scannen

24. De Oplossing kan koppelen met een standaard OCR-scanvoorziening waarmee gescande documenten door deze scanvoorziening worden herkend en verrijkt met metadata in o.a. XML-formaat waarna verdere verwerking in de aangeboden Oplossing mogelijk is.
25. De scanvoorziening leidt tot output die voldoet aan minimaal 300 dpi kleur en zwart-wit in het formaat PDF-A, voornamelijk op A3 en A4. Andere papier- en bestandsformaten (bijvoorbeeld TIF, PNG, PDF) kunnen ook worden verwerkt in de Oplossing.
26. De output van het scannen wordt geautomatiseerd aangeboden aan de Oplossing. De Oplossing biedt de mogelijkheid om deze output toe te voegen aan een reeds bestaande zaak of leidt tot registratie van een nieuwe zaak.

2.3.2 Registratie

27. De Oplossing ondersteunt: 1) centrale registratie binnen de gemeente ondergebracht bij team informatiebeheer, voornamelijk bedoeld om inkomende postprocessen te registreren; 2) decentrale registratie door de diverse vakafdelingen ter ondersteuning van de eigen werkprocessen.
28. Registratie betreft in beginsel zaakgerichte registratie, maar dient in uitzonderingsgevallen ook losse registratie van documenten (zonder of met nader te bepalen zaak) of een algemeen registratiezaaktype zonder procesgeleiding te ondersteunen. In geval van zaakgerichte registratuur is de inrichting van de zaak in de ZTC bepalend voor de zaak- en documentregistratie.
29. Zakenregistratie kan plaatsvinden met en zonder initiërend document. Er kunnen aldus zaken worden gestart en bestaan zonder onderliggend document.
30. In de registratuur worden koppelingen gemaakt om de belangrijkste entiteiten op zaken en documenten als metadata mee te geven: koppeling BRP-V voor natuurlijke personen, koppeling NHR voor organisaties en instellingen, koppeling BAG of LV-BAG voor adressen en verblijfsobjecten en een koppeling met Geo (ten minste x- en y-coördinaten en rijkdriehoekcoördinaten). Van alle voorgenoemde basisadministraties kan geautoriseerd worden afgeweken aan de hand van vrije registraties voor bovengenoemde onderdelen (te allen tijde inzichtelijk in het scherm als sprake is van een afwijkende administratie ten aanzien van de basisadministratie).
31. Met behulp van de koppeling BRP-V kunnen natuurlijke personen worden gezocht en gegevens hiervan overgenomen worden in de Oplossing. Sleutels om natuurlijke personen te kunnen zoeken zijn tenminste: BSN, voorletters, achternaam, adres en geboortedatum. Indien personen een geheim adres hebben, dan worden gebruikers in de Oplossing hier actief over gesignaleerd bij het raadplegen van deze gegevens.
32. De Oplossing kan zaken registreren met of zonder persoonsgegevens en of organisatiegegevens en ondersteunt aldus anonieme indiening en afhandeling.

2.3.3 Kantoorautomatisering- en e-mailintegratie

33. De gemeente gebruikt voor haar kantoorautomatisering Microsoft Office 2016 op virtuele werkplekken en Microsoft Office 365 voor de fysieke werkplekken. Het is vanuit Word mogelijk om nieuwe en gewijzigde documenten rechtstreeks op te slaan onder bestaande zaken van de Oplossing. Bij voorkeur kunnen ook nieuwe zaken worden opgestart vanuit Word.
34. De gemeente gebruikt voor haar kantoorautomatisering Microsoft Office 2016 op fysieke dan wel virtuele werkplekken. Het is vanuit Outlook mogelijk om e-mails (verzonden en ontvangen, inclusief bijlagen) rechtstreeks op te slaan onder bestaande zaken van de Oplossing. De hoofdmail en de bijlagen worden opgeslagen als verschillende informatieobjecten. De relatie tussen hoofd e-mail en bijlagen blijft wel behouden.
35. De Oplossing biedt de mogelijkheid om zelfstandig mailboxen geautomatiseerd uit te lezen en om de e-mails in bulk te verwerken in de Oplossing. De output kan worden toegevoegd aan een reeds bestaande zaak of leidt tot registratie van een nieuwe zaak.
36. De Oplossing biedt aan de gebruikers de mogelijkheid om een selectie van e-mails uit e-mailboxen uit te lezen en om deze te verwerken in de Oplossing. De output kan worden toegevoegd aan een reeds bestaande zaak of leidt tot registratie van een nieuwe zaak.
37. Bovenop bovengenoemde integraties voorziet de Oplossing in het kunnen toevoegen van bestanden van een ander bestandsformaat (zie eis 98). Dit kan op twee manieren: 1) aan de hand van toegang tot de netwerkschijven zoeken en selecteren van één of meerdere documenten; 2) aan de hand van drag and drop. Let op: er zijn virtuele netwerkschijven, waaronder ook Microsoft Office365 OneDrive, gemeentebreed in gebruik. Deze virtuele netwerkschijven zijn reeds geïntegreerd in de Windows-verkenner. Inschrijver kan deze integratie van virtuele netwerkschijven hergebruiken, dan wel dient zelf voor een correcte integratie met Microsoft Office365 OneDrive zorg te dragen.

2.3.4 E-formulieren

38. De e-formulieren van de Oplossing kunnen beschikbaar worden gesteld op de portalen van de Oplossing, dan wel in een eigen CMS-Oplossing.
39. De Oplossing kan aan de hand van binnengekomen e-formulieren (als onderdeel van de eigen Oplossing) nieuwe zaken registreren. Bijlagen aan het e-formulier worden automatisch opgeslagen

- als documenten onder de zaak. Velden op het e-formulier worden allemaal opgeslagen als attributen op de zaak.
40. De indiener ontvangt antwoord van de Oplossing dat het e-formulier correct is ingevuld/correct is verwerkt en een van toepassing zijnde kenmerk voor vervolcontact.
 41. De 'look-and-feel' van de e-formulieren is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van de gemeente. Ten minste kan op het e-formulier naar wens het logo van de gemeente worden geplaatst en kunnen kleurstellingen naar wens worden aangepast. Bij voorkeur kan de gemeente de indeling van de schermen van het e-formulier zelf aanpassen.
 42. De Oplossing moet e-formulieren automatisch en volledig responsive weergeven, zodat de inhoud, lay-out en functionaliteit zich dynamisch aanpassen aan het type apparaat dat de inwoner gebruikt (zoals smartphone, tablet, laptop of desktop). Hierbij moeten formulieren zonder verlies van informatie, toegankelijkheid of gebruiksgemak correct functioneren op alle gangbare schermformaten en resoluties.
 43. Het moet voor inwoners en bedrijven mogelijk zijn om e-formulieren tussentijds op te slaan.
 44. Inwoners en bedrijven moeten een tijdslimiet op formulieren kunnen uitschakelen, verlengen of een waarschuwing krijgen.
 45. De Oplossing kan e-formulieren beschikbaar stellen met of zonder DigiD (waarbij de niveaus van DigiD (Laag, Substantieel en Hoog) per formulier door de gemeente aangegeven kan worden), met of zonder DigiD Machtigen, met of zonder eIDAS, met of zonder eHerkenning (waarbij eveneens de niveaus gespecificeerd kunnen worden) en met of zonder betaaltransacties via Worldline. Uiteraard kunnen deze voorzieningen ook gefaciliteerd worden vanuit een portaal dat toegang geeft tot deze e-formulieren. Sommige formulieren kunnen anoniem ingediend worden.
 46. E-formulieren geven de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen, met een maximale bijlage grootte van 500mb per bestand en de bestandsformaten dienen conform te zijn aan de bestandsformaten zoals opgenomen in bijlage 11.
 47. E-formulieren faciliteren eenmalige aanvraag, meermalig gebruik. Aan de hand van authenticatie (bijvoorbeeld DigiD leidt tot automatisch invullen van persoons- en adresgegevens) en ZTC-logica (bijvoorbeeld keuze voor een product- of diensttype leidt tot het tonen van de behandelende afdeling) worden alle mogelijke velden op basis van prefill ingevuld. Deze prefill is ten minste mogelijk voor eerder in de Oplossing achtergelaten e-mail en telefoonnummer van een burger, BRP-V, NHR, ZTC, (LV-)BAG en een geografische locatie (kaartoplossing mee te leveren door Inschrijver op basis van ten minste uitwisselbare x- en y-coördinaten en rijksdriehoekcoördinaten).
 48. De inrichting van e-formulieren is ZTC-gestuurd. Dat betekent dat in de ZTC opgenomen metadata en attributen per zaaktype op de e-formulieren getoond kunnen worden zonder dat hiervoor uitvoerige scripting dan wel mapping benodigd is. Omgekeerd is het niet mogelijk om velden op een e-formulier op te nemen indien deze niet in de ZTC zijn opgenomen. De vraagfunctionaliteit binnen de e-formulieren kan worden voorzien van regels, beslissbomen, slimme velden op basis waarvan vragen en vervolgvragen wel of niet zichtbaar worden gemaakt en berekeningen op basis van ingevulde gegevens.

2.4 Dienstverlening

2.4.1 (Self-service) voorzieningen (waaronder PIP)

49. De Inschrijver levert een self-service-voorziening en self-service-processen (zoals de Persoonlijke Internet Pagina (PIP)) en beschikbaarstelling hiervan aan burgers, organisaties en instellingen, die SaaS-geserviced dient/dienen plaats te vinden.
50. Communicatie die via een self-service-voorziening (zoals de PIP) verloopt wordt in de Oplossing gearchiveerd.
51. De voorzieningen worden beschikbaar gesteld met DigiD, DigiD Machtigen, eHerkenning en eIDAS.
52. De Oplossing geeft – voor wat betreft de zaaktypen die door de Oplossing worden ondersteund en de hieraan gerelateerde gegevens die in de Oplossing zijn opgeslagen - inzicht aan de bezoeker over eigen persoonsgegevens, historische en lopende zaken en besluiten/afhandeling en (een selectie van) de onderliggende documenten.

53. De Oplossing ondersteunt het vastleggen van een e-mailadres en telefoonnummer op zaakniveau. Deze gegevens worden zaakgericht opgeslagen en worden aldus alleen gebruikt voor communicatie rondom de desbetreffende zaak (met expliciete toestemming van de betrokkene), zodat doelbinding in het kader van de AVG geborgd wordt.
54. De Oplossing biedt de mogelijkheid om direct vanuit de Oplossing te e-mailen (dan wel geautomatiseerd door te leiden naar een specifieke e-mailapplicatie), waarna deze e-mail, inclusief toekomstige reacties hierop, automatisch in de Oplossing wordt opgeslagen. Het is eveneens mogelijk om email-sjablonen in te richten, welke zijn aan te passen aan de huisstijl van de gemeente.
55. De Oplossing voldoet aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hieronder valt ten minste het automatisch versturen van een digitale ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht of het starten van een digitale zaak/digitaal proces. Ook wordt door de Oplossing binnen 48 uur een notificatie/signaal verstuurd (bijvoorbeeld email, SMS, etc.) indien een bericht aan een of meer betrokkene(n) via een webportaal/berichtenbox beschikbaar wordt gesteld. Een notificatie/signaal bevat ten minste 1). een aanduiding van het bestuursorgaan dat het bericht op het webportaal/in de berichtenbox heeft geplaatst 2). de aard en rechtsgevolgen van het bericht en 3). de termijn waarbinnen de geadresseerde kan of moet reageren, indien van toepassing. (Pogingen tot) het versturen van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen wordt in de aangeboden Oplossing vastgelegd met verzenddatum en -tijd. Indien de verzending niet is geslaagd maakt de Oplossing dit kenbaar en maakt herverzending van ontvangstbevestigingen en notificaties/signalen mogelijk.
56. De Oplossing houdt rekening met de toegankelijkheidseisen en biedt ondersteuning aan gebruikers die moeite hebben met digitale communicatie, door technische ondersteuning d.m.v. helpteksten, foutmeldingen, logging, etc.'
57. Bij het aanbieden van self-service-voorzieningen aan burgers, ondernemingen en instellingen zijn deze webvoorzieningen zodanig aangesloten op de Oplossing dat digitale aanvragen automatisch binnenkomen en er geen additionele handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen.
58. De 'look-and-feel' van de self-service-voorziening (en bij voorkeur ook van de gebruikersschermen) is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van de gemeente. Ten minste kan op ieder scherm naar wens het logo van de gemeente worden geplaatst en kunnen in ieder scherm kleurstellingen naar wens worden aangepast. Bij voorkeur kan de gemeente de schermindeling zelf aanpassen. De geleverde webvoorziening omgeving kan aan de hand van ten minste webverwijzingen, en bij voorkeur embedding, opgenomen worden in de overige websites van de gemeente.
59. Reeds in de Oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor-ingevoerd op formulieren en / of schermen van de Oplossing na invoering van een beperkt aantal kerngegevens. Dit geldt zowel voor de self-service-voorzieningen als de gebruikersschermen van de Oplossing voor gebruikers van de gemeente.

2.4.2 Klantcontact functionaliteit

60. Klantcontactfunctionaliteit is volwaardig onderdeel van de Oplossing. De gemeente beschikt over een centraal KCS, maar hanteert tevens diverse decentrale teams die belast zijn met het klantcontact voor een specifiek organisatieonderdeel. De Oplossing geeft inzicht in alle personen, zaken en contactverzoeken die zijn geregistreerd in de Oplossing. Dus ook toegang tot de modules Zaaksysteem, document managementsysteem en record management systeem, uiteraard in overeenstemming met de ingeregelde autorisaties.
61. De Oplossing ondersteunt de registratie van klantcontacten, (terugbel)verzoeken en zaken. Vanuit klantcontacten en verzoeken kunnen zaken worden aangemaakt met hergebruik van reeds geregistreerde gegevens. De relatie tussen de zaak en het klantcontact en/of verzoek blijft inzichtelijk binnen de Oplossing.
62. Indien een behandelaar een klantcontact krijgt toegewezen, ontvangt de behandelaar daar direct een notificatie van (zowel in de Oplossing als per e-mail).
63. Op alle klantcontacten die opvolging vereisen (aan de hand van een 'actie', 'verzoek' of 'zaak') wordt de gebruiker actief gesignaleerd op opvolging indien termijnen (dreigen te) verlopen.

64. De Oplossing maakt het mogelijk vervolgacties op basis van klantcontacten, te weten verzoeken en zaken, toe te kunnen wijzen aan de juiste afdeling/team/medewerker/rol. Aan de hand van het type zaak (bij voorkeur ook verzoek) worden medewerkers eveneens actief ondersteund in het toewijzen aan de juiste behandelgroepen.
65. In een klantcontact is het mogelijk de volgende bronnen te ontsluiten: BRP-V om de persoon te zoeken, selecteren en de basis persoons- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek; aanduiding van een locatie aan de hand van (LV)BAG en/of GEO; NHR om instellingen en bedrijven te zoeken, selecteren en de basis bedrijfs- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek. Zowel overgenomen personen als overgenomen bedrijven kunnen worden aangevuld met contactgegevens (emailadres en telefoonnummer).
66. Binnen de Oplossing is het mogelijk om klantcontacten met de aard van een melding anoniem te registreren.
67. In de Oplossing is een servicenorm (op basis van werkdagen) in te richten voor het afhandelen van klantcontacten.
68. In de Oplossing is het mogelijk om op inwonerniveau contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer) en notities te registreren.
69. De Oplossing moet beschikken over een geïntegreerde kennisbankfunctionaliteit. De kennisbank moet centraal worden vastgelegd en beheerd. De kennisbank moet breed inzetbaar zijn. Hierbij valt te denken aan het vastleggen van: veelgestelde vragen en bijbehorende antwoorden, algemene informatie, kwaliteitsrichtlijnen, instructies, producten- en diensten. De kennisbank moet eenvoudig doorzoekbaar/raadpleegbaar zijn tijdens het vastleggen van een klantcontact.

2.5 Zaakmanagement

2.5.1 Zaaktypecatalogus (ZTC)

70. De Oplossing beschikt over een zaaktypecatalogus (ZTC). In de ZTC kan alle configuratie plaatsvinden ten aanzien van zaaktypen en het gebruik hiervan binnen alle modules (ZS, DMS, RMA, KCS, PIP, e-formulieren etc.) van de Oplossing, zodanig dat de inrichting en het beheer op één plek (namelijk in het ZTC) kan plaatsvinden.
71. De initiële inrichting en het beheer van de ZTC kan door de gemeente zelf plaatsvinden en zal onderdeel uitmaken van het functioneel beheer. De ZTC kan, na een beperkte opleiding en zonder gebruik te hoeven maken van complexe ontwikkeltafen, door de gemeente zelfstandig worden ingericht en doorontwikkeld.
72. Gerelateerd aan het zaaktype kunnen zaakstappen, zaakactiviteiten, zaakstatussen, documenttypen, resultaattypen en attributen (vrije en verplichte velden, van tenminste het type alpha, numeriek (decimaal), alpha-numeriek, datum) onbeperkt worden ingegeven en vastgelegd. Van alle voornoemde soorten is het mogelijk om in te richten of deze in de zaakafhandeling een wel of niet verplicht karakter hebben. De Oplossing geeft aldus directe signalering aan al haar gebruikers (medewerkers, burgers, bedrijven) indien niet aan dit verplichte karakter wordt voldaan en blokkeert de verdere zaakafhandeling.
73. De Oplossing ondersteunt hiërarchie (verticaal en horizontaal) van zaken. Zaken kunnen leiden tot deelzaken en/of vervolgzaken, waarbij alle zaken binnen deze hiërarchie ondersteund worden door de volledige zaakfunctionaliteit (zonder enige beperking). Zaken worden in dit geval altijd gerelateerd aan elkaar. De relatie tussen (deel)zaken blijft inzichtelijk binnen de Oplossing.

2.5.2 Workflow zaken

74. De Oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) voor alle mogelijke zaaktypen van de gemeente, waarvan de configuratie door de gemeente eveneens kan plaatsvinden in eerdergenoemd ZTC.
75. De procesondersteuning leidt de gebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde

- overdrachten van de zaak of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder de zaak te hoeven verlaten.
76. De procesondersteuning kan met een vrij of verplicht karakter worden ingericht. Processen kunnen zich splitsen in twee stromen (eventueel gebruikmakend van hoofd- en deelzaken), processen kunnen weer samenkomen, processen kunnen zich splitsen in deelzaken, deelzaken kunnen weer samenkomen in het hoofdproces, processen en/of processtappen kunnen zich onbeperkt herhalen, processen en/of processtappen kunnen optioneel zijn en aldus naar inzicht van de eindgebruiker overgeslagen worden.
77. De Oplossing ondersteunt het automatisch wisselen van verantwoordelijke afdeling/team/medewerker bij de overgang van een fase binnen een zaak. De configuratie hiervan kan plaatsvinden in eerdergenoemd ZTC.
78. Binnen de procesondersteuning worden overdrachten van zaken of losstaande taken ondersteund. Het is voor de ontvangende medewerker/behandelaar mogelijk om: 1) de overdracht te accepteren, 2) de overdracht te weigeren en te retourneren, 3) de overdracht te weigeren en naar de juiste afdeling/team/medewerker/rol door te zetten.
79. In geval van een verkeerde zaaktype toewijzing gedurende de registratie is het tijdens het toedelingsproces (de zaak is aldus niet in actieve behandeling) mogelijk het zaaktype te wijzigen met behoud van reeds vastgelegde gegevens en bijgevoegde zaakdocumenten. Uiteraard kunnen deze zaakdocumenten tevens aangepast worden naar de juiste documenttypen.
80. Gedurende de procesondersteuning kunnen registraties worden aangevuld/gerelateerd aan diverse objecttypes. In de procesondersteuning kan ten minste gebruik worden gemaakt van: BRP-V om de persoon te zoeken, selecteren en de basis persoons- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek; aanduiding van een locatie aan de hand van (LV)BAG en/of GEO; NHR om instellingen en bedrijven te zoeken, selecteren en de basis bedrijfs- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek.
81. De Oplossing ondersteunt tevens vrije objecttypes met een objecttyperegistratie. Voorbeelden hiervan zijn (met geen enkele beperking): medewerkers, analoge dossiers, locaties, ketenpartners, etc.). In de objecttyperegistratie kunnen met eigen objecttypes objectenregistraties worden vastgelegd en beheerd die als metadata binnen de zaakafhandeling beschikbaar worden gesteld.
82. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een zaak en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden, evenals een verlenging met een vaste duur.
83. Indien een zaak wordt afgehandeld in een taak-specifieke applicatie (TSA) wordt de behandelaar uit deze TSA overgenomen (via de koppeling Zaak en Document Services). Indien in de Oplossing nieuwe documenten aan deze zaak worden toegevoegd, (bijvoorbeeld aanvullende informatie die per post wordt ontvangen en digitaal wordt gemaakt en aan de zaak wordt toegevoegd door informatiebeheer) ontvangt de betreffende behandelaar een notificatie binnen de Oplossing dat nieuwe documenten aan de zaak zijn toegevoegd. Let op: in de Oplossing moet kunnen worden ingericht dat er enkel notificaties worden verstuurd voor documenten die via de Oplossing zijn toegevoegd en niet documenten die via de gekoppelde TSA zijn geregistreerd. Dit ter voorkoming van notificaties over eigen geïnitieerde documenten.
84. In de Oplossing worden zaken initieel geautoriseerd (en wordt de juiste vertrouwelijkheid toegepast) vanuit de configuratie van de ZTC. Het is echter per zaak en/of document ook mogelijk om van deze initiële vertrouwelijkheid af te wijken door autorisatie voor losse zaken en/of documenten aan te passen door bevoegde personen, te bepalen conform het beleid van de gemeente.
85. De Oplossing ondersteunt eenduidige en uniforme zaakafhandeling. Voordat zaakafhandeling kan plaatsvinden (de laatste stap of status wordt gezet), moeten alle verplicht aan te geven onderdelen zijn ingevuld, en moet de medewerker op de zaak een resultaat en/of een besluit geregistreerd hebben, zoals vooraf geconfigureerd volgens het ZTC. Nadien krijgt de zaak een gesloten karakter en is de zaak alleen te bewerken door daartoe bevoegde personen, conform het beleid van de gemeente.

- 86. De Oplossing kan vanuit een hoofdzaak een selectie van documenten (aldus niet zondermeer alle documenten) als nieuwe documenten aan de deelzaak toevoegen dan wel kan in de deelzaak verwezen worden naar de documenten op de hoofdzaak (gekoppeld).
- 87. Vanuit een zaak dient het mogelijk te zijn om personen (tijdelijk) toegang te geven tot de zaak (waarbij onderscheidt wordt gemaakt tussen raadplegen, muteren en toevoegen).

2.5.3 Werkvoorraad

- 88. De Oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker/afdeling/team/rol. Het registreren, inzien en behandelen van zaken kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve zaken. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet zaak gerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
- 89. Werkverdeling vanuit de algemene werkvoorraden is eenvoudig. De werkverdelers heeft ten minste inzicht in lopende zaken en de status, behandelend medewerker en termijnbewaking van de zaak. Werkverdeling kan op twee manieren plaatsvinden:
 - 1) Door toewijzing van de werkverdelers aan een team of medewerker. De werkverdelers heeft hierbij eenvoudig inzicht in de huidige workload.
 - 2) Doordat medewerkers een zaak uit de algemene werkvoorraden op rol en team in uitvoering nemen.Ook het terugplaatsen naar de algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
- 90. Medewerkers hebben realtime inzicht in de werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot zaken.
- 91. Zaken die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen aan andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.
- 92. De Oplossing signaleert actief aan de behandelend medewerker in de volgende situaties: nieuw document toegevoegd aan zaak door een ander, (dreigen te) verlopen van termijnen, afronden van deelzaken en/of activiteiten door anderen, nieuw klantcontact toegewezen gekregen, nieuwe zaak toegewezen gekregen, communicatie in een zaak van inwoners of bedrijven middels het PIP, door andere toegevoegde notificaties op een zaak. Signalering geschiedt binnen de werkvoorraad van de Oplossing en is op medewerkersniveau, en de hierboven geschetste situatietypen, aan- en uit te zetten voor zowel signaleringen binnen de Oplossing als e-mailsignalering. Tot de signaleringen binnen de Oplossing behoren ook signaleringen afkomstig uit koppelingen, welke per koppeling aan- en uitgezet dienen te kunnen worden.

2.6 Document Management

2.6.1 Documentencreatie

- 93. De Oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in Microsoft Office 365 op fysieke dan wel virtuele werkplekken, als zodanig in gebruik bij de gemeente Gulpen-Witterm. Documentsjablonen kunnen voorzien in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden uit de aanvraag kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
- 94. Na creatie van een document wordt het uiteindelijke resultaat hiervan opgeslagen in de Oplossing. Voor een gebruiker zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als....) - om het document op te slaan. Na opslaan met één van genoemde methodes is het document via de Oplossing te raadplegen.

95. De oplossing ondersteunt óf gelijktijdige samenwerking aan documenten (Real-Time Collaborative Editing), waarbij meerdere gebruikers tegelijkertijd wijzigingen kunnen aanbrengen, óf maakt gebruik van een check-in check-out functionaliteit dat bewerkingen strikt opeenvolgend regelt, zodat er nooit meerdere personen tegelijk in hetzelfde document werken.

2.6.2 Ordening en versiebeheer

96. Iedere versie van een voorkomend document kan worden bewaard. De actuele versies van documenten in een zaak zijn direct herkenbaar. Indien een reeds aanwezig document bij een zaak wordt aangepast, leidt dit automatisch tot een nieuwe (meest actuele) versie.
97. Ook documenten die niet door de Oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de Oplossing. Hierbij zijn de voorkeursbestandsformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in bijlage 11 leidend.
98. Documenten van de bestandsformaten: JPG, JPEG, TIFF, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, MSG, TXT, PDF, PPT en PPTX kunnen direct, bijvoorbeeld via preview (dus zonder te downloaden) worden ingezien.
99. De Oplossing wordt niet beperkt door het aantal documenten, het type documenten (ondanks dat voor sommige extensies bovengenoemde preview niet zal worden ondersteund), omvang van documenten (ten minste tot 1 GB wordt ondersteund).
100. Documenten moeten binnen een zaak kunnen worden geordend. Hieronder valt het clusteren en/of labelen van documenten, waardoor gebruikers eenvoudig binnen een zaak bepaalde groeperingen aan documenten kunnen opzoeken. Dergelijke inrichting moet in de ZTC kunnen worden vastgelegd, maar moet ook per zaak kunnen worden bepaald.

2.6.3 Documentflow

101. De Oplossing biedt ondersteuning voor zogenaamde documentflows: documenten die zich door de organisatie bewegen voordat deze een definitieve status verkrijgen. Zaakgerichte documentflows kunnen vanuit de zaak gefaciliteerd worden. Bij voorkeur ondersteunt de Oplossing ook niet zaakgerichte documentflows.
102. Documentflows kunnen bestaan uit de volgende documentaire handelingen: documenten aanmaken, documenten reviewen, nieuwe versies maken, adviseren op documenten, accorderen van documenten, paraferen en/of ondertekenen van documenten, status aanpassen (bijvoorbeeld: Concept of Definitief). Voor het paraferen/ondertekenen van documenten behoeft geen geauthentiseerde service ingezet en/of gekoppeld te worden. Er dient wel een logging te zijn van dergelijke documentflows, die door eindgebruikers in de zaak te herleiden zijn.

2.7 Record Management

2.7.1 Archivering, classificatie, selectie

103. Bij opname van de archiefstukken wordt er op elk aggregatieniveau (informatieobject/document ofwel zaak) voldoende metadata meegegeven conform de eerdergenoemde modellen (MDTO, RGBZ, RGBS, ImZTC). De samenhang tussen de documenten onderling en hun context is duidelijk via metadata, met andere woorden de documenten worden gegroepeerd en gerangschikt in een (zaak)dossier en duidelijk is bij welk werkproces of zaaktype het document/zaak hoort.
104. De Oplossing biedt de volgende mogelijkheid ten aanzien van administratieve metadata:
- Aanduiding van de waarden vernietigbaar of overbrengen;
 - Selectie: aanduiding van het jaar van vernietiging of overbrenging;
 - Aanduiding van een bewaartermijn (en vernietigingsgrondslag) op de aggregatieniveaus zaak en document.
105. Initieel worden bovengenoemde administratieve metadata vanuit de ZTC meegegeven aan de zaak en haar documenten. De datum voor vernietiging of overbrenging behoort automatisch te kunnen worden berekend aan de hand van het procesverloop en -resultaat. In voorkomende gevallen kan door een bevoegd medewerker worden afgeweken.
106. Te archiveren stukken, bestaande uit documentaire informatieobjecten aangevuld met zaakmetadagegevens in de breedste zin, worden na opname in de RMA-module van de Oplossing, niet ongeautoriseerd gewijzigd, verwijderd of vernietigd. Alle objecten worden na archivering

bewaard in het oorspronkelijke formaat én in een duurzaam archief voorkeursbestandsformaat zoals opgenomen in bijlage 11.

Daartoe is er per bestand een logfile aanwezig die vastlegt welke acties zijn uitgevoerd. De Oplossing dient archiefwaardigheid in het RMA-gedeelte maximaal te borgen. Hiermee wil de gemeente bereiken dat in voorkomende gevallen het kan zijn dat hiertoe geautoriseerde medewerkers handelingen uit moeten voeren in het RMA om deze op orde te houden. Deze acties worden op genoemde wijze geregistreerd en gelogd in een logfile.

107. Er kunnen, na het eindigen van een vastgestelde bewaartermijn, op een systematische wijze informatieobjecten en/of zaakdossiers worden vernietigd, inclusief hun metadata. De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
108. Het is mogelijk om geautomatiseerd een vernietigings- of overdrachtslijst te genereren, inclusief de grondslag hiervan waarbij deze lijst handmatig is aan te passen door een archiefverantwoordelijke alvorens tot daadwerkelijke uitvoering/verwerking van de lijst wordt overgegaan. Indien alle relevante gegevens van een persoon zijn/worden vernietigd, wordt eveneens de afnemersidentificatie in de BRP-bronnen verwijderd en de persoon zelf en alle gerelateerde gegevens binnen de Oplossing verwijderd. Het vernietigingsproces kan worden doorlopen en uitgevoerd door de gemeente, zonder tussenkomst van de inschrijver.
109. Het is mogelijk om de informatieobjecten en/of zaakdossiers met hun metadata, die elders en vaak permanent bewaard moeten blijven, te extraheren of migreren (naar een e-depot). Hierbij kunnen gearchiveerde zaken en documenten worden omgezet in een voorgeschreven formaat, namelijk PDF/A of XML en op basis van de ToPX-sidecarstructuur.

2.8 Ondersteuning bijzondere werkvormen

110. De gemeente wil het ambtelijk besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. De Oplossing ondersteunt dit aan de hand van nader te configureren besluitvormingszaken en -processen, waarin met name de documentflow een centrale plaats inneemt. Let op: het bestuurlijk besluitvormingsproces wordt reeds adequaat ondersteund door iBabs.
111. In de Oplossing (voor onder andere ambtelijke besluitvormingsprocessen) is het ten minste mogelijk om advies aan te vragen en uit te (laten) voeren op processen en documenten, het (laten) accorderen van processen en documenten en het (laten) paraferen van processen en documenten. Voor het paraferen van documenten heeft geen geauthentiseerde service ingezet en/of gekoppeld te worden. Deze handelingen worden gelogd en gearchiveerd en zijn daarmee terug te zien in de bijbehorende zaak.
112. De ambtelijke besluitvormingsprocessen kunnen worden gekoppeld aan de bestuurlijke besluitvormingsprocessen in iBabs. Er wordt een koppeling vereist die het mogelijk maakt dat één of meerdere documenten vanuit de zaakcontext in het ZSDMS in een besluitvormings- en vergadercontext van iBabs kunnen worden gebracht. De inschrijver biedt deze documenten aan de hand van een koppeling actief aan bij iBabs, dan wel stelt haar oplossing open om deze documenten door iBabs op te laten halen. Bovendien worden finale documenten (bij afronden van het besluitvormings- en vergaderproces in iBabs) ter archivering geautomatiseerd terugontvangen in de Oplossing. De gemeente wenst tevens tussentijds informatie tussen de Oplossing en iBabs uit te kunnen wisselen.
113. Alle in dit programma van eisen opgenomen eisen zijn tevens van toepassing op de bijzondere werkvormen, specifiek uitvoeren van de ambtelijke besluitvormingsprocessen voor zover deze eisen relevant zijn voor het proces ambtelijke besluitvorming.

2.9 Outputmanagement

2.9.1 Rapportages/BI

114. Bij de Oplossing wordt een mogelijkheid voor het genereren van managementinformatie meegeleverd. Alle gegevens van de Oplossing (aldus ook gegevens van de geleverde webportalen

- e.d.) zijn volledig toegankelijk voor lees- en selectieacties (met inachtneming van autorisaties van de betreffende Oplossing en haar beheerder). Hiertoe worden bij deze managementinformatie-oplossing ook de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd, alsook een volledig en up-to-date datamodel.
115. Tevens dient een extract van (een deel van) de gegevens vanuit de Oplossing te worden ontsloten voor gebruik binnen gemeentelijke gegevensmagazijnen en datawarehouses. Het betreft dan ten minste alle relevante informatie rondom zaken, producten, diensten en processen, de in-, door- en uitstroom hieromtrent en de resultaten hiervan.
116. De Oplossing biedt standaardrapportages vanuit en/of binnen de Oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de werkvoorraden, aanvragen per kanaal, aanvragen met hun statussen en termijnen, aanvragen met hun resultaten, besluiten en doorlooptijden van processen (of iedere combinatie hiervan). In aanvulling hierop zijn voor het KCC ook rapportages beschikbaar m.b.t. klantcontacten, waarbij inzage wordt gegeven in open/gesloten klantcontacten en bijbehorende doorlooptijden (per team en behandelaar). Op de uitkomst van rapportages kunnen selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden worden aangeboden. Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat.
117. De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het door functioneel beheer maken en opslaan van eigen rapportages vanuit en/of binnen de Oplossing, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is door de inschrijver. De rapportages moeten gemaakt kunnen worden met geen tot minimale ontwikkel kennis. Daarbij heeft het functioneel beheer alle selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden van de aangeboden Oplossing, zoals toegepast voor de levering van standaardrapportages, ook tot zijn / haar beschikking. Deze rapportages zijn in de Oplossing op te slaan en tevens direct beschikbaar te stellen voor gebruikers, zonder tussenkomst van functioneel beheer. Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat.
118. Rapportages zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk om standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen beschikbaar te stellen. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen).

2.9.2 Navigatie en zoeken

119. De Oplossing is voorzien van centrale en decentrale zoekmogelijkheden. Een centrale interface biedt de mogelijkheid voor de hiertoe geautoriseerde gebruikers, minimaal te zoeken op persoonsgegevens, adresgegevens, zaakgegevens (in ieder geval zaaktypen en behandelend (ex-)medewerkers), documentgegevens, organisatiegegevens, BAG-gegevens, documentcontent (fulltext search) en gegevens uit de vrij ingerichte objectregistraties. Daarnaast is het mogelijk voor medewerkers om zoekopdrachten op te slaan en met elkaar te delen.
120. De Oplossing ondersteunt het toepassen van (meerdere) filters en sorteringen op zoekresultaten, waaronder tenminste gefilterd kan worden op begindatum, einddatum, status, behandelaar, team, resultaat en zaaktype.
121. De Oplossing ondersteunt het tonen van locatiegegevens van zoekresultaten op een kaart.
122. Ingevoerde zoektermen worden in de zoekresultaten visueel gemarkeerd (met bijvoorbeeld een kleur).
123. Specifieke zoekmogelijkheden (filters) zijn door gebruikers binnen de Oplossing op te slaan en te delen met andere (geautoriseerde) gebruikers. Daarnaast is het ook mogelijk om de zoekresultaten hiervan te exporteren.
124. De Oplossing biedt de mogelijkheid om externe kaartenlagen middels WMS/WFS binnen de Oplossing te tonen.
125. De Oplossing ondersteunt eenvoudig navigeren. Hiertoe is het mogelijk met een selectie uit voorgenoemde zoekmogelijkheden ook op decentrale plaatsen te kunnen zoeken en vinden. Tevens bieden doorsteekmogelijkheden de gelegenheid om eenvoudig te kunnen wisselen tussen registraties. Ten aanzien van de navigatie is voor medewerkers overal in de Oplossing zichtbaar waar men zich binnen de Oplossing bevindt (kruimelpad).

2.9.3 Api's

126. De gemeente gaat domeingericht werken steeds verder invoeren de komende jaren. Eén van de leidende principes is dat gebruikers zoveel mogelijk in hun eigen vakapplicatie werken, waarbij informatie zoveel mogelijk enkelvoudig wordt bewaard bij de bron. De gemeente staat achter het gedachtegoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren zal de organisatie beheerst groeien naar een architectuur conform Common Ground. Inschrijver is actief op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van de gemeente, bereidwillig inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK en diverse HaalCentraal ontsluitingen van basis- en kernadministraties.
127. In het kader van innovatief onderhoud (GIBIT, 2023: 10.12) implementeert inschrijver relevante API-standaarden, die tijdens de duur van de overeenkomst de status 'in gebruik' krijgen, in de Oplossing. API-standaarden worden niet later dan 12 maanden na het bereiken van de status 'in gebruik' geïmplementeerd. Een actueel overzicht van API-standaarden en de bijbehorende statussen is te vinden op <https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden>.

3 Technische eisen

3.1 Architectuur en standaarden

128. De Oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De Oplossing dient als SaaS-dienst webbased (en bij voorkeur webnative en webresponsive) aangeboden te worden, vanuit de door Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Opdrachtgever. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de Oplossing geschiedt door Opdrachtgever.
129. Alle web-based onderdelen van de Oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari (deze laatstgenoemde enkel voor gebruik van de webportalen van de Oplossing). De Oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra software, configuratie, plug-ins, etc., anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers om deze functioneel werkend te krijgen op fysieke desktops en laptops.
130. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-Oplossing met de infrastructuur en/of systemen van Opdrachtgever, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en/of connectie tussen off-premise componenten van Inschrijver met on-premise componenten van Opdrachtgever. Alle componenten van de Oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in de Inschrijving aan te geven in een technische paragraaf in het 'Concept-implementatieplan' (zie Programma van Wensen).
131. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd. Het Windows-platform waar zo'n MSI op moet worden geïnstalleerd betreft Windows 11 en hoger voor een installatie op een fysieke desktop of laptop en Windows Server 2021 en hoger voor een eventuele installatie op een applicatieserver.
132. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de Oplossing op locatie van Opdrachtgever, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Opdrachtgever. Hieruit blijkt hoe de Oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de Oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van Opdrachtgever. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
133. Alle onderdelen van de aangeboden Oplossing die 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen beschikbaar worden gesteld voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die eisen. De Oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.2 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten van de aangeboden Oplossing, ook die componenten die achter een login schuil gaan. Inschrijver toont compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van Opdrachtgever met een verklaring en/of certificering van een onafhankelijke derde aan.
134. Voor alle portaalfunctionaliteit aan inwoners, organisaties, instellingen, ketenpartners, etc. geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.gulpen-wittern.nl.
135. De aangeboden licenties en/of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en/of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van de Oplossing. Inschrijver verzorgt de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en/of gebruiksrechten) van de totale Oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving.

136. De omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar. Wel is het mogelijk de functionaliteit van de productieomgeving naar behoefte van de gemeente volledig te kunnen kopiëren naar de testomgeving.
137. De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaaktypen (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld testomgeving) zijn gemaakt, handmatig door de functioneel beheerder beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met behulp van export-import-functionaliteit).
138. De Oplossing is voor medewerkers van Opdrachtgever enkel toegankelijk vanuit de ICT-omgeving van Opdrachtgever, bestaande uit fysieke desktops en laptops. Deze toegang is te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication. De toegang voor inwoners, ketenpartners, etc. tot de webportalen van de Oplossing mogelijk via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi/two-factor authentication of identificatiediensten, waaronder indien toepasselijk ten minste DigiD (inclusief DigiD Machtigen), e-Herkenning en eIDAS.
139. De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van Microsoft Entra ID via OpenId Connect (OIDC). Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden Oplossing kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authenticeren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
140. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele Oplossing, zoals beschreven in de Opdrachtscope, worden deze binnen de Inschrijving en de Inschrijvingsprijs geleverd en voor Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
141. Voor de e-mailfunctionaliteit van de Oplossing (het versturen dan wel ontvangen van e-mails vanuit het domein gulpen-witterm.nl), voldoet de Oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC, SPF, DANE, DNSSEC en in geval van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers tevens STARTTLS. Voor het eventueel beschikbaar stellen van e-mailfunctionaliteit kan aangesloten worden op een REST-koppelvlak op basis van Microsoft Graph mail REST API dat de Opdrachtgever beschikbaar stelt.
142. Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte (EER) en gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Dit geldt onverminderd indien is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Inschrijver toont op verzoek van Opdrachtgever aan waar de gegevens staan opgeslagen.
143. Met betrekking tot alle web-omgevingen (inclusief de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de Oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers. Certificaten rondom het veilig beschikbaar stellen van de Oplossing worden actueel gehouden onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver.
144. De Oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand in de self-service-webonderdelen voor inwoners, organisaties en instellingen van de Oplossing opgenomen kan worden.

3.2 Functioneel beheer

145. Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Opdrachtgever zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van Inschrijver - uitgevoerd kan worden.
146. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de Oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.
147. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
148. Functioneel beheer kan de Oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de Oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen organisatie-werkwijzen,

- voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking (zoals ten minste het aanbrengen van toetsmomenten, bepalen van werkverdelingen en -toewijzingen, etc.). De ZTC (zie paragraaf 2.4.1) is de centrale plaats om het functioneel beheer uit te voeren. De gemeente is gerechtigd de documentatie geheel of gedeeltelijk te reproduceren voor intern gebruik.
149. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
150. Functioneel beheer kan de Oplossing (afhankelijk van de mogelijkheden hiervoor van de Oplossing) zelfstandig zonder afhankelijkheid van Inschrijver afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen.
151. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen behoeften met betrekking tot toegangsafscherming voor wat betreft de algemene toegang tot de Oplossing en aan te brengen gebruikersautorisaties voor het wel/niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties, processen en documenten.
152. Functioneel beheer kan de bestands- en berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver) opstarten, monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren.
153. De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaaktypen (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld de testomgeving of anderszids) zijn gemaakt, eventueel met kosteloze hulp van de serviceorganisatie van Inschrijver, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met een export-import-functionaliteit of anderszids).

3.3 Autorisaties

154. De Oplossing heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-zaaktype/proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Eveneens ontstaat hiermee de mogelijkheid om functionaliteiten, registraties, processen en documenten ontoegankelijk te kunnen maken voor functiegroepen en rollen.
155. Specifiek voor KCC-medewerkers moet het mogelijk zijn om op basis van autorisaties te bepalen dat het bestaan van zaken (van bepaalde afdelingen of zaaktypen) inzichtelijk is (inclusief een onderwerp, de zaakstatus, de aanvrager en de behandelaar), zonder dat de zaak inhoudelijk mag worden ingezien.
156. De Oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en/of documenten te ondersteunen voor binnen- en buitengemeentelijke personen.
157. De Oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (bijvoorbeeld toezichthouders, accountants, auditors of anderszids).
158. De Oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing/logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft algemene toegang tot de Oplossing, processen, processtappen statuswijzigingen en registraties - zowel door gebruikers als de Oplossing zelf - door middel van niet muteerbare logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). De Oplossing is hiermee concreet in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van datum en tijd. Deze auditing/logging dient zonder tussenkomst van Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Een logregel bevat minimaal: een tot een natuurlijk persoon herleidbare gebruikersnaam of ID, de gebeurtenis, waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie, het object waarop de handeling werd uitgevoerd, het resultaat van de handeling en de datum en het tijdstip van de gebeurtenis.

3.4 Koppelingen en integraties

159. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'Pas toe leg uit' standaarden (verplicht)' zijn gezet (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard

- en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen. Inschrijver spant zich in eveneens compliant te zijn/blijven met de lijst 'Aanbevolen standaarden'.
160. De te realiseren koppelingen/webservices/berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie Gemma Online voor een overzicht van berichten standaarden). Indien voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat, maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld door Inschrijver, dan dient Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is. Indien dit laatste actueel is: berichtenverkeer wordt te allen tijde en minimaal ondersteund op basis van webservices (bijvoorbeeld XML en SOAP of anderszids).
161. Inschrijver is (bij voorkeur op eigen initiatief en anders) op eerste verzoek van Opdrachtgever, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden Oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde Oplossingen en -standaarden, waaronder de ZGW-, MijnServices- en HaalCentraal-API's. API-aanbieders en -afnemers die een VNG-standaard implementeren ondersteunen alle in de bijbehorende specificaties beschreven operaties, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Inschrijver heeft het Groeipact Common Ground van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hiertoe ondertekend. Let op: het betreft hier een zogenaamde uitvoeringseis van de Opdrachtscope. Het Groeipact Common Ground van VNG dient uiterlijk aan het slot van de initiële implementatie en voor daadwerkelijke in gebruik name van de Oplossing op de hiervoor gestelde fatale implementatiedatum getekend te zijn.
162. Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Opdrachtgever hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door Opdrachtgever separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
163. Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De Oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de Oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de Oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor Opdrachtgever geldt N-2.
164. De Oplossing ondersteunt de meest actuele versie van Zaak- en DocumentServices (https://www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak_en_Documentservices), dat Inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport. Zaak- en documentservices is een op StUF-ZKN en CMIS gebaseerde berichtenstandaard voor de uitwisseling van zaakgegevens en zaakgerelateerde documenten tussen zaaksystemen en documentmanagementsystemen ten behoeve van zaakgericht werken. De ZDS en API standaarden zaakgericht werken maken volledig onderdeel uit van de Oplossing en zijn aldus beschikbaar om alle toekomstige taakapplicaties aan te kunnen sluiten naar behoefte van de gemeente.
165. Er wordt een koppeling gerealiseerd op basis van StUF-BG 3.10 met de Basis Registratie Personen via Centric Datadistributie van Centric Digitale Overheid voor wat betreft de gemeentelijke BasisRegistraties Personen, BRP-V en VOA, dit alles zodanig dat persoons- en adresgegevens, kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen (inclusief afnemersindicaties).
166. Voor het volledige overzicht van benodigde koppelingen in de scope van de aanbidding voor de self-service-webportalen benoemt de gemeente: DigiD (dient tevens op basis van SAML beschikbaar te worden gesteld, zodat single sign-on met DigiD aan burgers geboden kan worden), eIDAS, eHerkenning, Worldline, zodanig dat deze naadloos integreren (voor de burger en bedrijven begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat). Voor deze koppelingen dienen de hiervoor geldende landelijke standaarden toegepast te worden.

167. Aansluiting vanuit de Oplossing op de Landelijke Voorziening LV-BAG voor het bevragen, ontvangen en overnemen van BAG-gegevens en -mutaties. De Oplossing moet ten minste gegevens uit deze basisregistratie kunnen raadplegen en overnemen zoals ten minste adresgegevens en gebruiksdoeleinden, conform de actueel daarvoor geldende standaarden.
168. De Zaak en Document Services en ZGW API's worden tenminste geïmplementeerd voor uitwisseling van zaken en documenten met Key2Burgerzaken van Centric Public Sector Solutions (o.b.v. ZDS 1.1), Datamask van XxlInc (o.b.v. API vanuit XxlInc), EventLoket van WoWeb (o.b.v. ZGW API), Fixi van Decos (o.b.v. ZGW API), Rx.Mission van Visma Roxit (o.b.v. ZGW API) en iBabs van iBabs B.V. (o.b.v. ZDS 1.1 of ZDS 1.2). Indien ZDS-standaarden, ongeacht welke versie, in zijn geheel niet toepasbaar blijken voor bovengenoemde aansluitingen worden alternatieve mogelijkheden in samenspraak met de inschrijver actief onderzocht. Nadere implementaties van zaak- en documentservices worden niet uitgesloten maar maken geen deel uit van deze opdrachtscope.
169. Om toe te werken naar een integraal klantbeeld binnen het zaaksysteem dient er een koppeling te komen met Rx.Mission van Visma Roxit. Deze koppeling heeft daarmee niet het doel om archiefwaardige informatie te borgen, maar enkel het inzichtelijk maken van procesinformatie. Hiermee kan middels het koppelvlak per proces in het zaaksysteem inzichtelijk worden gemaakt wie de aanvrager is, wat de status van het proces is, wie de behandelaar is, de omschrijving van het proces en het uiteindelijke resultaat. De koppeling dient gerealiseerd te worden o.b.v. de ZGW API en Common Ground standaarden. De koppeling dient uiterlijk 31-12-2027 gerealiseerd en geïmplementeerd te zijn. Het uitgangspunt is hiermee dat archiefwaardige documenten en documentinformatie niet over het koppelvlak wordt uitgewisseld. Indien tijdens de implementatie blijkt dat dit technisch niet haalbaar is, dan is een koppeling inclusief documentuitwisseling ook acceptabel.
170. De Oplossing ondersteunt aansluiting conform de hiervoor geldende standaarden op MijnOverheid. Digitale correspondentie met burgers kan naar keuze van de gemeente kenbaar worden gemaakt aan burgers middels de MijnOverheid Berichtenbox. Hiervoor wordt in beginsel aangesloten op de digikoppeling adapter van de gemeente.
171. Er wordt een koppeling realiseert met ValidSign. De integratie is voor het kunnen plaatsen van een handtekening en het uit kunnen zetten van verzoeken (zowel intern als extern), waarbij de getekende versie van de documentatie (inclusief logging) automatisch wordt opgeslagen in de zaak vanuit waar het document is aangeboden aan ValidSign.
172. De Oplossing wordt gekoppeld aan Microsoft Entra ID via OpenId Connect (OIDC). De Oplossing ondersteunt authenticatie van gebruikers op basis een gebruikersaccount van Microsoft Entra ID.
173. De Oplossing kan i-Navigator-bestanden importeren van zaaktypes met alle zaaktypeattributen, ten minste documenttypen, statutypen, resultaattypen en RMA-termijnen. Gedurende de implementatie kunnen alle actieve zaaktypen initieel worden ingelezen om deze vervolgens nader in te richten in de Oplossing. De gemeente wenst dit periodiek te kunnen herhalen, zodat nieuwe zaaktypes worden aangevuld en bestaande zaaktypes kunnen worden aangepast (let op: het aanpassen betreft enkel de RMA-kenmerken).
174. De Oplossing wordt gekoppeld aan een email-service om, gebruikmakend van het emailadres van de inwoner, de inwoner emailberichten vanuit het domein gulpen-wittern.nl toe te sturen.
175. De Oplossing wordt indien noodzakelijk voor de documentcreatie, gekoppeld met Microsoft Word, voor het zo geautomatiseerd mogelijk uitwisselen documenten. Een actuele installatie van Microsoft Word op basis van Microsoft 365 is op de fysieke desktops en laptops beschikbaar.
176. Inschrijver levert aanvullend op het eigen koppelvlak van iedere koppeling coördinatie van alle activiteiten in samenspraak met de leverancier waarmee gekoppeld wordt. De gemeente blijft contractueel verantwoordelijk voor het aansturen van laatstgenoemde leverancier en zal tevens inzet van koppelingsinspanningen van deze derden betalen, maar dient ontzorgd te worden op de technische uitvoering van koppelingswerkzaamheden. Dit geldt ook voor doorontwikkeling van iedere koppeling dan wel acties in geval van incidenten.
177. De Oplossing dient gekoppeld te worden aan de telefooncentrale BlueConnect van Univerge Blue. Het moet mogelijk zijn om op basis van een binnenkomende oproep automatisch door te starten naar een klantcontact in de Oplossing, waarbij automatisch wordt gezocht naar een bijbehorende inwoners op basis van het meegestuurde telefoonnummer.

178. De Oplossing moet informatie over kunnen dragen aan het eDepot van DiVault. Dit betreft export-functionaliteit conform eis 109.
179. De Oplossing kan ten minste éénmaal-daags alle data in bulk aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever voor business intelligence en data science, gebruikmakend van een nader te bepalen Business Intelligence-tool, maar minimaal te ondersteunen tools zijn Power-BI en Cognos. De aanlevering kan zowel via een directe verbinding tussen de databases, odata feed, RESP-API's en via Extraction, Transformation and Load (ETL) processen verlopen (dus geen omslachtige filetransfer of e-mail van Excel-bestanden, e.d.). De data dient "clean" te zijn (dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.) en het datamodel moet geoptimaliseerd te zijn voor business intelligence en data science rapportages. Hiertoe worden de benodigde wachtwoorden en technische documentatie overlegd, alsook wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in inzage in een volledig en up-to-date datamodel voorzien. Het datamodel dat initieel inzichtelijk wordt gemaakt, mag tevens nadien met wijzigingen in releasenotes en in de database aanpassingen zijn, deze worden onderhouden en bijgewerkt worden in de technische en datamodel documentatie.

3.5 Beveiliging en privacy

180. De aspecten van informatiebeveiliging en privacy zijn aantoonbaar geborgd door de vereiste compliancy van Inschrijver met wet- en regelgeving (AVG, UAVG, Wpg, BIO 2.0, Cyberbeveiligingswet en NIS2), de vereiste ISO27001-certificering (inclusief een Verklaring van Toepasselijkheid (kosteloos aan te leveren op aanvraag van Opdrachtgever)) van Inschrijver en derden die de rekencentraservices ten aanzien van de aangeboden Oplossing verzorgen, de toepasselijkheid van de vigerende GIBIT en een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' zonder aanpassingen, behoudens: in tegenstelling tot het gestelde in de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt verwerking buiten de EER niet toegestaan. Verwerker mag Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken. Ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Nadien kunnen toevoegingen plaatsvinden voor het beter/nader duiden van de afspraken.
181. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD (bij voorkeur inclusief DigiD Machtigen) volstaat een RSO (voorheen TPM), die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen 'niet voldoen'. Deze dient uiterlijk in oktober over het lopende verantwoordingsjaar te worden aangeboden. Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gereede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Opdrachtgever het auditrecht uitoefenen (waarbij ook dan de kosten voor het aantonen van compliancy ten deel vallen aan Inschrijver).
182. De Opdrachtgever is gerechtigd om door een onafhankelijke derde een audit uit te laten voeren in het geval zij kan aantonen dat er concrete aanwijzingen zijn dat inschrijver tekortkomt in haar verplichtingen onder deze overeenkomst tenzij inschrijver vervolgens op basis van onafhankelijke bewijsmiddelen, zoals een auditrapport of een certificering, het tegendeel kan bewijzen. Compliancy kan tevens proactief door de inschrijver met beveiligings- en auditrapportages van externe en onafhankelijke toetsende instanties worden aangetoond, bij voorkeur met een ISAE 3000A/3000D, ISO 27001 (inclusief Verklaring van Toepasselijkheid) of een vergelijkbare variant hiervan.
183. Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. informatiebeveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden weggenomen bij de volgende versie van de Oplossingen (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn (en uiterlijk binnen drie maanden) te worden gepatcht.
184. Inschrijver voldoet aan de eisen zoals gesteld in de AI-verordening.
185. Aanbestedende dienst moet de keuze hebben om geen gebruik te maken van AI-toepassingen binnen de Oplossing. Indien er wel AI-toepassingen worden geïmplementeerd, dan worden hier vanuit de AI-verordening (op basis van een systeem met een hoog risicoprofiel) tenminste de volgende aanvullende eisen aan gesteld: een Conformiteitsbeoordeling (CE keurmerk), een Fundamental Rights Impact Assessment (FRIA) en specifieke eisen aan het AI systeem zelf (risicomanagement, gegevensbeheer, technische documentatie, transparantie en informatieverstrekking).

186. Voor de Oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan burgers, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden. De gemeente hanteert de volgende procedure: de gemeente is eigenaar van het domein. Inschrijver doet certificaat request aan de gemeente. De gemeente vraagt het certificaat aan waarna de Inschrijver het certificaat plaatst.
187. De Inschrijver draagt de zorg voor off-premise back-up, recovery en eventuele uitwijk. De Inschrijver verricht zelfstandig een back-up, recovery en uitwijktest van de Oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de Oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een halfjaarlijkse rapportage aan de gemeente.
188. Data-opslag is volledig gescheiden (ten minste logisch) van andere klanten van de Inschrijver.
189. Zowel Inschrijver als Opdrachtgever verrichten een uitwijktest van de Oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de Oplossing uitvoerig door Opdrachtgever kan worden getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Opdrachtgever.
190. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Opdrachtgever) worden uitgevoerd. Eveneens wordt beoogd een DPIA eens per drie jaar periodiek uit te voeren. Deze DPIA's hebben betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de (nieuwe) Oplossing. Uit deze DPIA's kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de DPIA's kunnen worden uitgevoerd en tijdig kunnen worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen - dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De eerste DPIA zal voor de einddatum van de initiële implementatie worden afgerond. Inschrijver is gehouden de hiertoe relevante informatie tijdig te verstrekken.
191. Het is mogelijk om, conform de richtlijnen van de AVG, extract van het volledige dossier, ten minste de mogelijkheid voor een volledige uitdraai van de gegevens van een persoonslijst (PL) voor wat betreft alle categorieën en de mogelijkheid voor een volledige uitdraai van de gegevens van een zaak/proces, uit de Oplossing te genereren, om te kunnen voldoen aan een verzoek tot inzage door de inwoner. Dit extract wordt geplaatst op een voor de inwoner bruikbaar medium (ten minste PDF of hardcopy). Het extract van het volledige dossier mag op basis van extracten uit diverse deeloplossingen worden samengesteld. Eveneens kan informatie op verzoek van de inwoner worden verwijderd indien hierom wordt verzocht.

4 Implementatie en migratie

4.1 Implementatie

192. Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de Oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde Eisen. Deze initiële implementatie start uiterlijk op 1 mei 2026 en eindigt op uiterlijk 31 maart 2027. Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van Inschrijver en betrokkenen van Opdrachtgever. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel Inschrijver als Opdrachtgever, worden door Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren concept-implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens Programma van Wensen).
193. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij de Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Opdrachtgever, een definitief

- plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
194. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Opdrachtgever, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
195. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Opdrachtgever om de geïmplementeerde Oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
196. Indien Opdrachtgever besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, verbindt Inschrijver zich om in alle redelijkheid met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten. Inschrijver wordt dan vanzelfsprekend ongewijzigd gehouden aan de overeengekomen Opdracht. Er wordt dan in overleg afspraken gemaakt over de wederzijdse afstemming van verantwoordelijkheden en de onderlinge samenwerking.
197. Opdrachtgever krijgt vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales-/accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk/servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden Oplossing.
198. Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor betrokkenen van Opdrachtgever zoals organisatorisch beschreven in de Aanbestedingsleidraad, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal. Voor functioneel beheer en informatiebeheer worden separaat cursussen (incl. trainingsmateriaal) door Inschrijver aangeboden binnen de (prijsstelling van de) Inschrijving.
199. Acceptatie door Opdrachtgever vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Opdrachtgever wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
200. Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is ook op af te stemmen momenten periodiek on-site aanwezig bij Opdrachtgever, met een minimum aanwezigheid van eenmaal per maand. Opdrachtgever zal tevens een projectmanager aanstellen die in samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Opdrachtgever tijdig (in)regelt. Tenzij expliciet anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

4.2 Documentatie

201. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal, instructies en helpteksten) met betrekking tot de Oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
202. Ieder onderdeel van de Oplossing (ten minste voor alle registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen) kent zijn eigen handleidingen/werkinstructies/helpteksten.
203. De Oplossing kent een contextgevoelige help-functie die aanvullend hierop in online-uitleg van functionaliteit van de Oplossing voor gebruikers en beheerders van de Oplossing voorziet.
204. Deze zijn actueel en gebaseerd op de aangeboden versie van de applicatie, ten minste voor de laatste en twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur)
205. De Oplossing beschikt over een digitale handleiding / helpfunctie waarin veel voorkomende vragen/problemen/known-issues e.d. kan inzien en waarin oplossingen/work-a-rounds beschreven staan.
206. Inschrijver beschikt over een gebruikersplatform waarin kennis gedeeld wordt en waarmee ontwikkelingen/planning roadmap worden afgestemd.
207. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.
208. Opdrachtgever eist, ten behoeve van het vervaardigen van stuur- en managementinformatie, over die kennis van de gegevens en hun samenhang te beschikken om hier door functioneel beheer naar behoefte invulling aan te kunnen geven. Inschrijver biedt toegang tot die kennis als onderdeel van de Opdracht en aldus binnen de inschrijfprijs.

5 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels

5.1 Beschikbaarheid

209. De gehele Oplossing is in beginsel 24 uur per dag/7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop/desktop voor de gehele Oplossing en laptop/desktop/tablet/smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de gehele Oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur gemeten per kalendermaand. Voor webportalen 'naar buiten' aan inwoners, organisaties en instellingen geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt.
210. Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele Oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur. Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan Opdrachtgever. Er worden ten minste back-ups bewaard per dag, per week, per maand en per jaar. Indien een hogere periodiciteit volledig compleet in de back-up is opgenomen, kunnen de back-ups van onderliggende periodiciteiten worden vernietigd. Bijvoorbeeld: Indien de weekback-up compleet is kunnen de back-ups van onderliggende dagen aldus worden verwijderd. Een gelijke werkwijze geldt voor alle weken van een maand en alle maanden van een jaar. Een nieuw volledig jaar vervangt hierbij de back-up van het voorliggende jaar.
211. De aangeboden Oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Opdrachtgever. Inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze, beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's, zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.
212. Indien Inschrijver besluit om IP-adressen en/of poorten en/of andersoortige instellingsaanpassingen met betrekking tot de connectiviteit van omgevingen in relatie tot gemeentelijke ICT-/IV-omgeving in de Oplossing en/of omgeving te veranderen, waardoor Opdrachtgever veranderingen moet gaan uitvoeren om de geleverde Oplossing weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Inschrijver.

5.2 Performance

213. Alle interactieve gebruikersinterfaces van de Oplossing (niet zijnde batchverwerkingen en wel zijnde inlog-interfaces van de Oplossing) voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond en verwerkt, met uitzondering van functionaliteit bedoeld voor:
- het maken van rapportages,
 - breed zoeken in de Oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - het genereren van documenten met daarin opgenomen:
 - externe gegevens van buiten de aangeboden Oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens,
 - koppelingen met derden.

Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele Oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

5.3 Onderhoud

214. De Oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Opdrachtgever. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de Oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
- beschikbaarheid en performance van de Oplossing;
 - dienstverlening en supporttijden van de helpdesk;
 - prioritering en afhandeling van meldingen (incl. serviceniveaus);
 - periodieke verantwoordingsrapportage en vaststelling inhoud;
 - serviceprocessen (inclusief backup-, restore-, en uitwijkbeleid);
 - de service-organisatie met rollen, overleg- en escalatiestructuren.
215. Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, specifiek dit Programma van Eisen, en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
216. Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) de Oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de Oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals ten minste aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelveld van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en/of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
217. Technisch beheer en onderhoud valt binnen de scope van de Opdracht. Inschrijver is in dit kader verantwoordelijk voor het verzorgen van alle upgrades, updates, patches en support. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt Inschrijver eveneens alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde/voor de Oplossing geïnstalleerde/ geconfigureerde softwarecomponenten (remote en zo nodig eveneens on-site).
218. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.
219. Om de gehele Oplossing in relatie tot de technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de Oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen schriftelijk iets anders overeenkomen.

- Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Opdrachtgever aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
220. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de Oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Opdrachtgever en/of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Opdrachtgever zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de Oplossing. Omdat een SaaS Oplossing wordt uitgevraagd, is het aan Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op Opdrachtgever.
221. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en/of de ServiceLevelAgreement van Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Opdrachtgever op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.
222. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
223. Indien de aangeboden Oplossing door upgrades en/of updates wordt uitgefaseerd en/of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de Oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
224. Nieuwe releases worden ten minste jaarlijks aangekondigd middels een releasekalender. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, welke minstens op hetzelfde moment (dag en tijd) als de release op de testomgeving wordt verstrekt aan Opdrachtgever. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
225. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van Opdrachtgever vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen op deze testomgeving wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk nieuwe en passende uitrolmomenten voor de test- en de productieomgeving bepaald.
226. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Het betreft hier algemeen advies over een adequaat gebruik en beheer van de aangeboden Oplossing in relatie tot management- en gebruikers- en beheerbehoeften van Opdrachtgever en wijzigingen hierin.

5.4 Support

227. Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voornoemde is inclusief onderdeel van de aanbidding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP, zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.

228. De helpdesk is ook beschikbaar via een beveiligd webportaal. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend. Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan op dit webportaal de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
229. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
- Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Opdrachtgever (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals ten minste webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en/of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en/of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de Oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de Oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Hoog: De Oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de Oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en/of privacy en/of het ontstaan van schade aan de Oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Midden: De Oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de Oplossing is niet bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
 - Laag: De Oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de Oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Opdrachtgever aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheervragen onder deze laatste categorie.
230. Indien er in de productieomgeving van de Oplossing een productie-belemmerende verstoring en/of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Opdrachtgever dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de Oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en/of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Top gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en/of productie-belemmerend functioneel gebrek van de Oplossing zelf.
231. Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Opdrachtgever hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
232. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:
- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
 - Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
 - Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
 - Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
233. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	4 klokuren	2 klokuren

Hoog	1 werkuur	1 werkdag	4 werkuren
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release i.g.v. software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

234. Inschrijver kan Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken Eisen dient Inschrijver Opdrachtgever binnen de bestaande versies van de Oplossing te ondersteunen. Er wordt enkel en alleen naar een hogere versie gegaan indien Opdrachtgever niet geconfronteerd wordt met onevenredige tijdsinspanningen of enigerlei meerkosten en dit leidt tot een acceptabele en snelle oplossing om het defect ten aanzien van functionaliteit die eerder wel beschikbaar en werkend is gebleken op te lossen.
235. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten) afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testomgeving en het ad hoc terugzetten van een back-upversie van een testomgeving.
236. Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en/of aanstaande verstoringen en/of calamiteiten die hun impact (kunnen) hebben op de beschikbaarheid en/of kwaliteit van de geleverde Oplossing en/of dienstverlening aan Opdrachtgever, heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste functioneel beheer van Opdrachtgever volgens een door Inschrijver nader te bepalen en af te stemmen proces/procedure.

5.5 Verantwoordingsrapportages

237. Inschrijver stelt of halfjaarlijks (indien eveneens door de Opdrachtgever realtime inzicht kan worden verkregen in alle verantwoordingsonderdelen) of eens per kwartaal (indien dit realtime inzicht ontbreekt/onvolledig is) een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Deze rapportage wordt tevens besproken met Opdrachtgever in halfjaarlijkse SLA-gesprekken. Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit/categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
 - Analyse van de meldingen en incidenten, waaronder incidenten betreffende informatieveiligheid;
 - Wijzigingsverzoeken en status;
 - Uptime/downtime;
 - Indien nodig een verbeterplan.
238. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

6 Overig/diversen

6.1 Exitovereenkomst

239. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de Oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-Oplossing blijft immers in eigendom van Opdrachtgever) terug beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever vanuit de gehele Oplossing 2). decommissioning van de totale Oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving en worden pas bij uitvoering tegen de in deze exitovereenkomst opgegeven kosten (behoudens de indexering hierop op basis van GIBIT 2023) uitgevoerd.
240. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Opdrachtgever wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.