

## **Bijlage 2:      Programma van Eisen en Wensen**

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen en Wensen. De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend.

# KBenP

Digitale Overheid

# 1 Componenten

## 1.1 Generieke zaakafhandelcomponent

Nr.	Omschrijving
E1	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E2	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren, waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens, voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype, automatisch overgenomen.
E3	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
E4	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruiker en per gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om via email bij de registratie van een nieuwe zaak.
E5	In de Oplossing is het mogelijk om per zaaktype, per zaak en per document aan te geven dat de zaak of het document vertrouwelijk is, waardoor deze enkel voor één persoon of groep zichtbaar is.
E6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E7	<p>De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen;</li><li>- en verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt';</li><li>- en verplichte documenttypen zijn toegevoegd;</li><li>- en verplichte kenmerken zijn ingevuld.</li></ul> <p>Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.</p>
E8	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers, bijvoorbeeld ten behoeve van een contractenregister, middels objectfunctionaliteit.
W1	<p>De gemeente Doetinchem gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak. Het doel is om deze informatieverwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De werkvoorraad in de Oplossing vormt de centrale werkvoorraad voor medewerkers. De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie over zaken aan de medewerker. De medewerker wil actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. Als een zaak in behandeling wordt genomen, wordt de behandelaar maximaal ondersteund. De Oplossing ondersteunt de behandelaar onder andere bij het bewaken van termijnen, het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen, de borging van een compleet dossier en het informeren van derden.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier er in de Oplossing een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt kan worden of documenten kunnen worden toegevoegd aan bestaande zaken. Ga hierbij in op verschillende rollen (post, behandelaar en klantcontact) en hoe dit werkt.</p> <p>B. Laat zien hoe de gebruiker een overzicht krijgt van de zaken en hoe de signalering werkt binnen de werkvoorraad. Beschrijf hierbij ook de functionaliteit voor het</p>

	<p>sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. Neem daar in mee hoe beheerders en gebruikers deze overzichten kunnen personaliseren en welk effect dat heeft op het tonen van de overzichten bij andere gebruikers.</p> <p>C. Beschrijf bij de behandeling van zaken de werking van statussen, checklists, doorlooptijden en documenten. Ga ook in op inzicht in de relaties met andere zaken, interne en externe betrokkenen en zaakhistorie. Laat zien hoe de richting van documenten aan de behandelaar duidelijk wordt gemaakt.</p> <p>D. Beschrijf of het mogelijk is om zaken met een startdatum in de toekomst te registreren.</p> <p>E. Beschrijf of het binnen de behandeling van zaken mogelijk is om stappen over te slaan. Neem daarin mee hoe de behandelaar zowel overgeslagen als toekomstige stappen kan inzien.</p> <p>F. Beschrijf of het mogelijk is om bij binnenkomst van zaken via externe formulieren zaakinformatie, zoals een zaaknummer, mee te geven t.b.v. de automatische ontvangstbevestiging.</p>
--	---

## 1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E9	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails inclusief bijlagen, etc.).
E10	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.
E11	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (real-time collaborative editing (RTCE)) en de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten, zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (non-real-time collaborative editing).
E12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-dropfunctionaliteit één of meerdere documenten van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen.
E13	De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten van de ene naar de andere zaak over te nemen zonder deze eerst op te hoeven slaan op een lokale omgeving.
E14	De Oplossing levert de functionaliteiten om aan de normen van NEN-ISO 16175 (inclusief 16175-1:2020 als opvolger NEN 2082) en 15489-1 (2016) te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
E15	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E16	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.
E17	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E18	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E19	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archiefbestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze

	door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
E20	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA-systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX of vergelijkbaar. De export uit de Oplossing moet een sidecar-structuur hebben.
E21	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie van de zaak ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
W2	<p>De gemeente Doetinchem voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten de Oplossing. Om het dossier compleet te houden, maar de behandelaar zo min mogelijk te belasten, moeten documenten zo eenvoudig mogelijk kunnen worden toegevoegd, bewerkt en verwijderd. Naast de formele handtekening is er ook behoefte om een simpel ondertekening proces binnen de Oplossing te realiseren.</p> <p>De gemeente Doetinchem wenst de Oplossing te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen de Oplossing worden afgehandeld. Het is belangrijk dat het vernietigingsproces rechtmatig plaatsvindt, maar ook dat het proces van vernietiging goed wordt ondersteund. Met de komst van de Woo is er ook behoefte om documenten direct te classificeren in de 11-tal informaticategorieën.</p> <p>A. Beschrijf hoe een of meerdere documenten direct toe te voegen zijn aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak vanuit onderstaande applicaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Microsoft 365 (Word, Excel en Outlook);</li> <li>● Lokale netwerkschijf;</li> </ul> <p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten gepreviewd en bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheden om informatieobjecten en zaakattributen bij een zaak, al dan niet ten behoeve van archivering, te anonimiseren en te ondertekenen. Geef aan wat de mogelijkheden zijn voor anonimiseren en ondertekenen binnen de Oplossing, of anders wat voor mogelijkheden er zijn om dit met integraties te realiseren.</p> <p>D. Beschrijf hoe de vernietiging in de oplossing is in te richten. Ga hierbij in op de mogelijkheden om vernietigingslijsten op te stellen en hoe deze kunnen worden geconfigureerd en worden geëxporteerd. Ga daarbij in op het zelf instellen van periodes en meta-datavelden. Geef ook aan of er beperkingen zijn (bijvoorbeeld op de performance) om grote hoeveelheden zaken (&gt;5000) gelijktijdig te vernietigen.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheid voor het inrichten van routes voor de vernietigingsprocedures. Ga daarbij in op de mogelijkheid voor minimaal twee routes; met goedkeuring en zonder goedkeuring en beschrijf de mogelijkheid voor het configureren van stappen in de vernietigingsprocedure in de Oplossing, waarin controle op aanwezigheid van analoge stukken wordt geborgd.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheid voor het maken van rapportages over uitgevoerde vernietiging. Laat daarbij zien dat deze rapportage minimaal bevat welke zaken geselecteerd waren en welke daadwerkelijk zijn vernietigd.</p> <p>G. Beschrijf op welke manier de Oplossing het Woo proces kan ondersteunen, neem daarin mee hoe documenten geclassificeerd, geanonimiseerd en uiteindelijk gepubliceerd kunnen worden. Geef met betrekking tot het publiceren aan of dit onderdeel is van de aangeboden Oplossing of dat hiervoor gekoppeld wordt met andere applicaties buiten het aanbod.</p>

### 1.3 Zoekmachinecomponent

Nr.	Omschrijving
E22	De Oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de Oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
E23	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E24	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E25	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E26	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
W3	<p>De gemeente Doetinchem onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, filters, etc. Specialisten hebben ook de behoefte om wildcards te gebruiken bij het zoeken.</p> <p>Naast de algemene zoekbalk is er ook behoefte om gericht te zoeken op bepaalde elementen, zoals op zaaktypen, documenten, zaken, betrokkenen, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing.</li><li>B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is.</li><li>C. Geef daarbij aan of het mogelijk is voor beheerders, zonder tussenkomst van leverancier, om een opgeslagen zoekvraag voor groepen eindgebruikers aan te maken en te delen.</li><li>D. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.</li><li>E. Beschrijf de mogelijkheid om bij het zoeken gebruik te maken van speciale tekens (wildcards).</li></ul>

### 1.4 Managementinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
E27	De Opdrachtnemer stelt alle data minimaal eens per 24 uur uit de Oplossing beschikbaar via een API/REST verbinding. Ten behoeve van de rapportages wordt het datamodel beschikbaar gesteld.
E28	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
W4	<p>De gemeente Doetinchem wil het zaakstelsel kunnen gebruiken als middel om te sturen op voortgang en kwaliteit van haar werkprocessen. Bovendien moet het inzicht geven in de kwaliteit van dienstverlening.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren.</li><li>B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste queries opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn en in welke bestandsformaten dit mogelijk is.</li></ul>

	<p>C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor zowel managementdoeleinden als klantcontactanalyses).</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheden voor het maken van overzichten waarin zaaktypen of contactmomenten op zowel afdelingsniveau als persoonsniveau worden weergegeven. Neem daarin mee welke mogelijkheden er zijn om daarin te filteren op o.a. datum, status en resultaat.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheid om gemaakte overzichten te configureren en te ordenen op basis van in de zaak of contactmoment ingevulde eigenschappen.</p>
--	---

## 1.5 Relatiebeheercomponent

Nr.	Omschrijving
E29	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel op zichzelfstaand te registreren en af te handelen als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak.
E30	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een overzicht te genereren met daarin de status van de klantcontacten en terugbelverzoeken. De resultaten uit dit overzicht kunnen worden gefilterd en gesorteerd.
E31	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voorvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaren krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toewezen.
E32	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
W5	<p>De gemeente Doetinchem zet het zaakstelsel onder andere in voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum. Zij moeten vanuit één Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende processen kunnen doorgeven.</p> <p>Daarnaast is het van belang dat KCC-medewerkers bij een contactmoment eenvoudig kunnen terugzien naar welk eerder contact of welke actie een inwoner verwijst. In de huidige situatie moeten meerdere zaken afzonderlijk worden geopend en gelezen om het juiste klantcontact te achterhalen, wat tijdrovend is en foutgevoelig kan zijn. De wens is om alle lopende en relevante zaken en bijbehorende contactmomenten van een inwoner in één overzicht te kunnen raadplegen, inclusief vastgelegde antwoorden en acties, zodat de medewerker snel en efficiënt de juiste stand van zaken kan bepalen en de inwoner direct goed kan informeren.</p> <p>Op dit moment maakt de gemeente gebruik van de telefooncentrale Vodafone Storm. De wens is om hiermee te koppelen zodat bij een inkomend gesprek direct relevante gegevens beschikbaar zijn.</p> <p>De PDC / kennisbank wordt momenteel beheerd in de PDC van de gemeente Doetinchem van Shift2.</p> <p>A. Beschrijf op welke manier een KCC-medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd en direct terugbelverzoeken of contactmomenten kan registreren. Ga hierbij ook in op de koppeling met de telefooncentrale en op welke wijze relevante gegevens worden getoond.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om algemene of specifieke "waarschuwingsinformatie" te tonen per inwoner.</p>

	<p>C. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken en de mogelijkheid om inzicht te hebben in medewerkersgegevens, zoals beschikbaarheid, agenda en contactgegevens.</p> <p>D. Beschrijf het registreren van contactmomenten.</p> <p>E. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt).</p> <p>F. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken en de PDC.</p> <p>G. Beschrijf de mogelijkheid tot inzage van vertrouwelijke zaken voor KCC-medewerkers d.m.v. autorisaties.</p> <p>H. Beschrijf de mogelijkheid tot het registreren van onderwerpen t.b.v. rapportage van klantcontacten en terugbelverzoeken.</p>
--	---

## 1.6 Samenwerkingscomponent

Nr.	Omschrijving
W6	<p>De gemeente Doetinchem werkt in Microsoft Teams (als onderdeel van Microsoft Office 365) samen met medewerkers en externen binnen een zaak of project. De gemeente Doetinchem wil de samenwerking intern, maar ook met externen op een efficiënte en veilige manier verder ontwikkelen. Hierbij is er de wens voor een koppeling en integratie tussen de Oplossing en Microsoft Teams.</p> <p>Een belangrijk onderdeel van het samenwerken met ketenpartners is het houden van regie op de samenwerking. Hierbij moet inzichtelijk worden weergegeven welke werkzaamheden zijn uitgezet, of deze zijn uitgevoerd door de ketenpartner en de mogelijkheid om met de ketenpartner te communiceren over het advies.</p> <p>A. Beschrijf de integratie met Teams en de Oplossing voor zowel het intern samenwerken als met ketenpartners. Beschrijf ook expliciet het bewerken van documenten via Word Online en de lokale app.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om een taak uit te zetten bij een ketenpartner, waarvoor geen toegang tot de Oplossing benodigd is.</p> <p>C. Beschrijf hoe de behandelaar regie kan houden op de samenwerking in Teams in relatie tot het behandelen van de gekoppelde zaak.</p> <p>D. Beschrijf hoe de zaak, met bijbehorende documenten, kanalen en chats zowel tijdens als na afronding worden gearhiveerd in de Oplossing.</p> <p>E. Beschrijf hoe de privacy van gegevens en veiligheid wordt gewaarborgd tijdens de samenwerking, met name (het beperken van) de toegang van externen, autorisaties en rechten.</p>

## 1.7 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

Nr.	Omschrijving
W7	<p>De gemeente Doetinchem wil de voorbereiding van het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Voor de vergaderingen zelf wordt gebruik gemaakt van iBabs. Voor een volledige beschrijving van het bestuurlijk besluitvormingsproces zie bijlage 7.</p> <p>A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt.</p> <p>B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) of dat daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs hiervan is) of koppelingen worden gerealiseerd en</p>

	geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt (aan de hand van een recent voorbeeld) en wat, indien noodzakelijk, de rol van de Opdrachtnemer hierin is.
--	--

## 2 Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E33	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E34	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statutype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen;</li> <li>• welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben;</li> <li>• welke checklistitems doorlopen moeten worden;</li> <li>• welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.</li> </ul>
E35	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd, waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E36	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een minimum van 3 niveaus onder te creëren.
W8	<p>De gemeente Doetinchem ziet de ZTC als de centrale beheeromgeving om zaaktypen van begin tot eind archivering te configureren. Naast de standaardconfiguratie maakt de gemeente momenteel veel gebruik van automatiseringen zoals:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvangstbevestiging: zaken kunnen vanuit verschillende routes worden aangemaakt: behandelaar, e-formulier of DI. Wanneer de zaak in zo'n start stap komt, wordt hij automatisch doorgezet naar de volgende stap in het proces. Tijdens het doorzetten wordt er per e-mail een ontvangstbevestiging naar de betrokkene gestuurd. Daarnaast is er een optie voor het wel/niet handmatig verzenden van de ontvangstbevestiging. De tekst voor deze ontvangstbevestiging kan verschillen per route en bevat informatie uit de zaak, zoals het zaaktype, zaaknummer en het kenmerk wat de betrokkene (eventueel) heeft meegestuurd.</li> <li>2. Sommige zaaktypes horen altijd bij een bepaalde afdeling en anderen niet. We hebben e-formulieren gekoppeld aan zaaktype die niet bij een vaste afdeling horen, en waar dus de afdeling niet automatisch gevuld wordt op de zaak. Een workflow controleert: wordt de zaak vanuit een e-formulier gemaakt + is het zaaktype x + staat er abc in de omschrijving, vul dan afdeling x in op de zaak. Dit zorgt ervoor dat deze zaken altijd in de werkvoorraad van het juiste secretariaat terecht komen.</li> <li>3. Bij aanbestedingen hoort een set berichten (mappen). Deze set verschilt bij een onderhandse en Europese procedure. Afhankelijk van het soort aanbesteding wat op de zaak wordt ingevuld, wordt automatisch de set aan de zaak toegevoegd.</li> <li>4. Op bepaalde stappen hebben we vertraging ingebouwd. Bijvoorbeeld dat een zaak pas automatisch mag worden doorgezet wanneer er betrokkenen zijn gekoppeld. Of dat een zaak 24 uur in een soort 'wachtstap' blijft hangen; zodat de behandelaar nog documenten kan toevoegen als zij de zaak iets te snel hebben afgehandeld.</li> </ol> <p>De gemeente Doetinchem werkt momenteel niet met de i-Navigator, maar wilt dat in de toekomst wel gaan doen.</p>

	<p>A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing. Geef de mogelijkheden aan om op de zaak- en documentnummering te beïnvloeden door gebruik te maken van bijvoorbeeld een prefix.</p> <p>B. Beschrijf de mogelijkheid om binnen de ZTC van de Oplossing resultaattypen en bewaartermijnen te configureren. Ga daarbij ook in op de mogelijkheid om bewaartermijnen automatisch aan te passen op basis van tijdens behandeling ingevulde zaakeigenschappen.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheden van automatisering binnen de Oplossing zoals hierboven omschreven.</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheid om wijzigingen in de configuratie van zaaktypen op zaakniveau in bulk door te voeren.</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheid voor het loggen van berichtenverkeer van koppelingen. Ga daarbij ook in op het opnieuw verwerken van niet- of foutief verstuurd berichten.</p> <p>F. Beschrijf de mogelijkheid om later alsnog te koppelen met de iNavigator.</p>
W9	<p>De gemeente Doetinchem heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. Naast de eigen organisatie faciliteert de gemeente Doetinchem ook andere organisaties binnen de Oplossing. Gebruikers hiervan zijn ook opgenomen in EntraID. Daarom is het van belang dat de autorisatie op een effectieve en efficiënte wijze dient te worden ingericht.</p> <p>Gebruikers worden beheerd binnen EntraID en bij in-, door- en uitstroom van medewerkers wordt dit bij voorkeur automatisch verwerkt binnen de Oplossing (SCIM). Ook bestaat de mogelijkheid om bij uitstroom van medewerkers te controleren of er nog openstaande zaken zijn.</p> <p>De gemeente Doetinchem kent momenteel een fijnmazig autorisatiemodel. Er wordt onderscheid gemaakt op de rollen Documentaire Informatie, gewone gebruikers, KCC/Publiekszaken en gewone gebruikers van een andere organisatie. Deze profielen zorgen ervoor dat gebruikers bepaalde velden niet zien en/of mogen aanpassen. Ze zijn gekoppeld aan teams, zodat gebruikers die in een bepaald team zitten ook automatisch een veldbeveiligingsprofiel krijgen.</p> <p>Als voorbeeld kennen onderstaande rollen de volgende autorisaties:</p> <p><i>DIV medewerker</i></p> <p>Kan in zaken die nog niet gearchiveerd zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• metadata velden die op slot staan ontgrendelen om deze velden alsnog te bewerken, zoals datum document, betrokkenen. De metadata velden die met archivering te maken hebben, mogen niet door DI medewerkers bewerkt worden.</li> <li>• kan een document wat centraal is binnengekomen en is vergrendeld, heropenen.</li> <li>• kan de audittrail van zaken inzien.</li> <li>• kan een document opnieuw ter tekening aanbieden.</li> <li>• kan een niet natuurlijk persoon opvoeren.</li> <li>• de rol van DI medewerker willen we kunnen dupliceren om hem vervolgens voor de externe partijen ook te kunnen gebruiken. Waarbij het d.mv. autorisatie dan mogelijk is om ervoor te zorgen dat deze rol alleen te gebruiken is voor zaken van de externe organisatie.</li> </ul> <p><i>Archiefbeheerder</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan in zowel in openstaande als gearchiveerde zaken metadata velden die op slot staan ontgrendelen om deze velden alsnog te bewerken, zoals datum document,</li> </ul>

	<p>betrokkenen. Ook de metadata velden die met archivering te maken hebben zijn aanpasbaar voor archiefbeheerders.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan een document wat centraal is binnengekomen en is vergrendeld, heropenen.</li> <li>• kan de audittrail van zaken inzien.</li> <li>• kan een vernietigingslijst genereren.</li> <li>• kan een vernietigingsopdracht activeren .</li> <li>• kan zaken die op een vernietigingslijst hiervan verwijderen.</li> </ul> <p>A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus, zoals hierboven benoemd, te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. Geef aan indien er beperkingen optreden.</p> <p>B. Geef daarbij aan of het mogelijk is om meerdere organisaties binnen de Oplossing te faciliteren met gebruik van autorisaties waarbij informatie strikt gescheiden blijft.</p> <p>C. Beschrijf daarbij ook de rol van de EntraID. Beschrijf de mogelijkheden voor in-, door- en uitstroom van gebruikers binnen de Oplossing in combinatie met EntraID</p> <p>D. Beschrijf de mogelijkheid tot het reactiveren van gedeactiveerde gebruikers.</p>
--	--

### 3 Techniek

#### 3.1 Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving
E37	<p>De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de levering en het onderhoud van het hardware- en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties;</li> <li>• onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/releases, patches);</li> <li>• technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware- en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit;</li> <li>• Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.</li> </ul> <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.</p>
E38	<p>Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0.</li> <li>• Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02.</li> <li>• Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC versie 2.1.</li> <li>• The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3</li> <li>• De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.</li> <li>• De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1</li> <li>• Zaakgericht Werken API's</li> </ul>

E39	De extern gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.
E40	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
E41	Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
E42	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de meest recente versie (en de twee versies eerder) van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
E43	De Oplossing, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op de leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
E44	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
E45	Indien nodig zal de leverancier gebruikmaken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie <a href="https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden">https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden</a> .
E46	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.

### 3.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E47	De oplossing ondersteunt authenticatie via SAML 2.0 en/of OAuth 2.0, inclusief Single Sign-On (SSO) en Multi-Factor Authentication (MFA).
E48	Bij het verzenden en ontvangen van e-mails wordt gebruikgemaakt van alle relevante, door de overheid verplichte beveiligingsstandaarden. Dit houdt momenteel in dat de volgende protocollen correct worden toegepast voor e-mailbeveiliging: SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, en DANE. Daarnaast dienen zowel IPv4 als IPv6 ondersteund te worden. Beveiliging van webverkeer gerelateerd aan e-maildiensten moet worden gewaarborgd via HTTPS en HSTS. De naleving van deze standaarden kan worden getoetst via <a href="http://www.internet.nl">www.internet.nl</a>
E49	De Opdrachtnemer werkt mee aan het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).
E50	Authenticatie verloopt via EntraID van de Opdrachtgever. Na authenticatie via EntraID, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
E51	NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0 wordt toegepast om toegang te krijgen tot gegevens via een REST API waarvoor ze recht van toegang hebben.
E52	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.

E53	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name” van de Opdrachtgever.
E54	De Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Indien binnen de Oplossing gebruik wordt gemaakt van kunstmatige intelligentie (AI), voldoet de Opdrachtnemer daarnaast aan de Europese AI-verordening.
E55	<p>De oplossing ondersteunt Wpg-specifieke functies, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• volledige protocollering (raadpleging/mutatie/verstrekking/verwijdering);</li> <li>• labeling van verwerkingen conform art. 8/9/13 Wpg inclusief bewaartermijnen en protocolkoppeling;</li> <li>• end-to-end versleuteling met gescheiden sleutelbeheer;</li> <li>• exports en rapportages ten behoeve van de jaarlijkse interne en 4-jaarlijkse externe Wpg-audit.</li> </ul> <p>Inschrijver treedt op als verwerker en sluit een verwerkersovereenkomst (AVG) met Wpg-addendum. Inschrijver overlegt jaarlijkse assurance-rapportage (TPM/SOC2 of gelijkwaardig) met toetsing van Wpg-kritieke controls op opzet, bestaan en werking.</p>
E56	De Opdrachtnemer voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 (BIO2) en kan dit jaarlijks aantonen met een ISAE 3402 type 2-verklaring van een onafhankelijke auditpartij die is aangesloten bij Norea.
E57	Koppelingen waarover privacy/persoonsgevoelige gegevens worden getransporteerd, dienen te worden geclassificeerd als BBN2+ (vanuit BIO, of vergelijkbaar vanuit BIO2) en bijbehorende maatregelen dienen hier op te zijn getroffen.
E58	<p>De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p> <p>De bewaarperiode van de logging is tenminste 180 dagen. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.</p>

### 3.3 Integraties

Nr.	Omschrijving
E59	Alle koppelingen dienen via Centric Router van Centric te verlopen.
E60	Bij digitale gegevensuitwisseling die plaatsvindt met voorzieningen die onderdeel zijn van de GDI, waaronder de basisregistraties, of die sectoroverstijgend is, wordt Digikoppeling toegepast. De verplichting geldt voor gegevensuitwisseling tussen systemen waarbij er noodzaak is voor tweezijdige authenticatie.
E61	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen.
E62	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen:

Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit
GBA-V	StUF-BG v3.10 via Centric Router	Het bevragen van de GBA-V en het plaatsen van een afnemersindicatie.
BRP	StUF-BG v3.10 via Centric Router	Het bevragen van de BRP en het plaatsen van een afnemersindicatie.
LV BAG	Rechtstreeks	Het bevragen van de LV BAG.
HR	Rechtstreeks via de KvK-API	Het bevragen van het HR.
MijnOverheid;	Berichtenbox adapter 1.3.2 en Lopende Zaken	Het versturen van berichten en documenten naar Berichtenbox en het versturen van zaakinformatie naar Lopende Zaken.
Entra ID	SAML 2.0 of OAuth 2.0	Autoriseren van gebruikers conform wens 9.
Microsoft 365		Koppeling conform wens 2 en 6 met Word, Excel, Outlook en Teams.
Microsoft Exchange		Versturen van mail vanuit oplossing. Zowel handmatig als geautomatiseerd. Mogelijkheid om inkomende mail te registreren in de oplossing vanuit persoonlijke mailboxen en gedeelde mailboxen. De geregistreerde mail is afgeschermd voor de eigenaar of groep eigenaren. Na koppelen aan de zaak worden de rechten van de zaak overgenomen.
SmartDocuments	StUF-DCR v1.1.	Optie om aan te geven vanuit welke zaaktype en vanuit welke stap in de zaak het mogelijk is om de koppeling met SmartDocuments op te starten. Na het opstarten wordt in de browser SmartDocuments getoond en sjabloon keuze en eventuele bewerken in afgerond. Na het afronden hiervan wordt het document als Word-bestand in de zaak gezet. Vanuit de zaak is het nog steeds mogelijk om het document (buiten SmartDocuments) te bewerken.
iBabs	StUF-ZDS 1.1	Zaaknummer en documenten uit het zaakstelsel moeten

		<p>ingeladen worden in iBabs. De documenten moeten in de zaak teruggeplaatst kunnen worden. Zie ook de wens (W7) bij Bestuur- en Raadsinformatiecomponent. Bijlage 7 (procestekening).</p>
Key2Burgerzaken	Zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	De koppeling moet ervoor zorgen dat binnenkomende aanvragen automatisch een zaak in het zaakstelsel aanmaken, waarna de volledige behandeling in de vakapplicatie plaatsvindt en het zaakstelsel gedurende het proces automatisch wordt bijgewerkt met statuswijzigingen en documenten, zodat het dossier correct wordt afgehandeld en gearchiveerd.
Suite4SociaalDomein	Zaak- en documentservices 1.1 / 1.2 of de ZGW API's	<p>Bij het starten van een werkproces in Suite4SociaalDomein wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. Als er een zaak wordt gestart in het zaakstelsel wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in Suite4SociaalDomein. Documenten aanmaken vanuit Suite4SociaalDomein, opslaan in het zaakstelsel. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Suite4SociaalDomein verwerken in het zaakstelsel. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in Suite4SociaalDomein wordt het resultaat in het zaakstelsel gezet en de zaak afgesloten.</p>
Kofax	Netwerkllocatie, API calls, SOAP, StUF, ZaakDocument API, Native.	De huidige situatie is dat Kofax via een maatwerk koppeling bestanden in een map plaatst die het zaakstelsel slechts elk uur uitleest. De voorkeur

		<p>is om te updaten naar de nieuwste versie van Kofax/Tungsten Capture, zodat binnengekomen post en e-mail direct kunnen worden verwerkt en documenten vervolgens via een REST-API realtime naar het zaakstelsel worden gestuurd, waar op basis van metadata automatisch wordt bepaald of een nieuwe zaak moet worden aangemaakt of dat het document aan een bestaande zaak wordt gekoppeld. Gescande post kan daarbij automatisch worden aangeboden en, indien binnen Kofax of het nieuwe zaakstelsel ingesteld, kan direct een ontvangstbevestiging worden verstuurd.</p>
Seneca Formulierserver	StUF-ZDS 1.1	<p>Ingediende e-formulieren worden als zaak in het zaakstelsel geregistreerd. Daarbij komen gegevens van de aanvrager mee, de samenvatting van het e-formulier (pdf) en (indien van toepassing) bijlagen die in het e-formulier worden geüpload. De samenvatting krijgt als documenttype 'samenvatting e-formulier' en de bijlagen krijgen het documenttype 'bijlage e-formulier'. In het geval van een betaling wordt eerst het e-formulier ingediend, waarna er een zaak wordt gemaakt. Dan betaalt de aanvrager en wordt een updatezaak-bericht gestuurd met de betaalgegevens. De zaak wordt behandeld en afgehandeld in het zaakstelsel.</p>
ValidSign	Eigen API ValidSign	<p>De koppeling met ValidSign moet zowel rechtsgeldige digitale ondertekening ondersteunen, waarbij het</p>

			<p>ondertekende document en de audit trail automatisch worden teruggeplaatst in het zaaksysteem, als zichtbare handtekeningen in PDF's genereren, zodat documenten na digitale ondertekening geprint en fysiek verzonden kunnen worden. Het dubbel ondertekenen van een document moet mogelijk zijn evenals het in bulk ondertekenen van meerdere documenten.</p>
--	--	--	---

## 4 Dienstverlening

### 4.1 Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E63	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
E64	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
E65	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E66	<p>De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep.</p> <p>Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 10 personen.</p>
E67	Opdrachtnemer beschikt, uiterlijk bij Acceptatie, over een voorziening voor SaaS- escrow ten behoeve van de componenten die gehost worden aangeboden en sluit hiertoe een driepartijenovereenkomst met de hostingpartij en een onafhankelijke escrow-agent die zorgdraagt voor continuïteit van de beschikbaarheid van en toegang tot de Oplossing in geval van faillissement van de softwareleverancier."

E68	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na voorlopige gunning (dus gedurende de Proof of Concept) een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de (technische) implementatie aan.
E69	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch gerealiseerd (beschikbaar en geïntegreerd) is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is.
W10	<p>Het doel van de gemeente Doetinchem is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. Aangezien de ondersteuning op het huidige zaaksysteem van de gemeente per 1 januari 2027 stopt zit er druk achter de totale implementatie en migratie. De technische (en functionele) implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal, maar de gemeente heeft ook voor de organisatorische implementatie de uitdaging om deze dit jaar nog af te ronden.</p> <p>Na deze implementatie wilt de gemeente ook verder doorontwikkelen, zo is de ambitie op op termijn te koppelen met een MijnGemeente component conform de Common Ground standaarden. Een belangrijk speerpunt van de gemeente is daarnaast dat de Oplossing toegankelijk is, ook voor medewerkers met een beperking.</p> <p>A. Lever een globaal PvA aan voor de technische en functionele implementatie van de Oplossing. Ga hierbij minimaal in op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie. Houd hierbij expliciet rekening met de benoemde deadlines en geef aan wat de verwachtingen zijn van de gemeenten.</p> <p>B. Geef aan welke mogelijkheden er zijn om ondersteuning te bieden bij ook de organisatorische implementatie van de Oplossing met als doel om voor 1 januari 2027 geheel over te zijn. Geef hierbij ook aan welke kosten hierbij komen kijken.</p> <p>C. Geef aan welke mogelijkheden er zijn om ondersteuning te bieden bij de migratie van zowel lopende als afgesloten zaken met als doel om voor 1 januari 2027 geheel over te zijn. Geef hierbij ook aan welke kosten hierbij komen kijken. Geef ook aan indien het advies is om naar een andere bestemming dan de nieuwe Oplossing te migreren.</p> <p>D. Geef aan welke concrete plannen er zijn voor de doorontwikkeling van de Oplossing. Ga hierbij in ieder geval in om te koppelen met een MijnGemeente component en welke plannen er zijn, voor zo ver nog niet uitgevoerd, op het borgen van een toegankelijk Oplossing.</p>

## 4.2 Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
E70	De Opdrachtnemer levert voor de definitieve gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E71	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit gemeente Doetinchem van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.
E72	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 400 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het starten van een nieuwe zaak.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Het accepteren van een zaak.</li> <li>3. Het zetten van een nieuwe status.</li> <li>4. Het bepalen van het resultaat.</li> <li>5. Het toevoegen van een document.</li> <li>6. Het afronden van een zaak.</li> <li>7. Het tonen van zoekresultaten.</li> <li>8. Het tonen van de werkvoorraad.</li> <li>9. Het tonen van een zaak.</li> <li>10. Het aanmaken van een contactmoment.</li> </ol>										
E73	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.										
E74	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/noodnummer beschikbaar.</p>										
E75	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld.</p> <p>Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gebruikers/beheerdersvraag.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.</p>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers/beheerdersvraag.
Categorie	Omschrijving										
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)										
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).										
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)										
4	Gebruikers/beheerdersvraag.										

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

Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een boeteregeling in werking.

Categorie	Aantal	Boete
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten

E76	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</p> <p>De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. Uitzonderingen hierop zijn patches die productieverstorende incidenten of veiligheidsrisico's oplossen.</p> <p>De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.</p>
E77	<p>De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief metadata uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer (welke niet voor anders de overeengekomen doeleinden worden gebruikt) vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.</p>