



Bijlage Programma van Eisen

Rijswijk, juli 205 / v1

Programma van Eisen.

In dit document vindt u het Programma van Eisen. De eisen zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. In aanvulling hierop gelden de commerciële bepalingen uit de GIBIT 2023 als integraal onderdeel van deze aanbesteding.

TOELICHTING OP TERMINOLOGIE – ZAAK, DOSSIER OF CASE

In deze eisenlijst wordt het begrip *zaak* gebruikt in lijn met het gemeentelijke zaakgericht werken. Onder een *zaak* verstaan wij een samenhangende set van gegevens, documenten, activiteiten en statussen die hoort bij een afgebakend proces, zoals een vergunningaanvraag of toezichtactie. In andere contexten wordt hiervoor ook de term *dossier* of *case* gebruikt. De eisen in dit document zijn dus toepasbaar op elke oplossing waarin procesondersteuning plaatsvindt via een digitale dossierstructuur. Waar 'zaak' staat, kan de ICT Prestatie ook worden gesproken van dossier of case, mits voldaan wordt aan de functionele vereisten zoals beschreven (bijvoorbeeld statussen, documenten, zaaktypeconfiguratie, voortgangsbewaking en koppelingen).

Functionele eisen

NR	OMSCHRIJVING
FEI1	Zaaktypen worden zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier volledig ingericht op basis van zero coding, passend bij de primaire processen van NIWO.
FEI2	In de zaaktypeconfiguratie (ZTC) is het mogelijk om per statustype vast te leggen: welke documenten verplicht in het dossier aanwezig moeten zijn, welke attributen een waarde moeten hebben en welke controle-items zijn vereist alvorens een statusovergang plaatsvindt.
FEI3	Per zaaktype kan in de ZTC worden gedefinieerd welke andere zaaktypen als vervolg- of deelzaak mogen of moeten worden gestart. Deze vervolgzaken gedragen zich als volwaardige zaken.
FEI4	Zaaktypen kunnen tijdelijk 'buiten gebruik' worden gesteld, met de mogelijkheid deze later opnieuw te activeren.
FEI5	Content (zoals sjablonen of zaaktypebeschrijvingen) afkomstig uit standaardconfiguraties moet herbruikbaar zijn binnen de ICT Prestatie, met aanvullende inrichtingsmogelijkheden specifiek voor NIWO-processen.
FEI6	de ICT Prestatie ondersteunt automatische toewijzing van behandelaars per fase binnen een zaaktype. Deze toewijzing kan op basis van zaakenmerken worden geconfigureerd.
FEI7	Zaken kunnen, indien zo ingericht, anoniem worden ingediend via verschillende kanalen.
FEI8	Zaken kunnen vóór behandeling worden geweigerd of omgezet naar een ander zaaktype, waarbij reeds ingevoerde gegevens behouden blijven.
FEI9	Voor DIV-gebruikers bestaat de mogelijkheid om het zaaktype te wijzigen bij reeds in behandeling zijnde zaken, met behoud van alle gegevens.
FEI10	E-mailberichten en bijlagen worden gescheiden opgeslagen met behoud van structuur, metadata en opmaak.
FEI11	Bij registratie van een zaak kan een locatie worden vastgelegd via adres of kaartselectie, en weergegeven worden op een kaart.
FEI12	Gescande documenten kunnen vanuit een scanoplossing aan een zaak worden gekoppeld met metadata.
FEI13	Contactpersonen kunnen worden geregistreerd bij niet-natuurlijke personen en hierop kan worden gezocht.

FEI14	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt via signaleringen getoond wanneer termijnen verlopen en wanneer wijzigingen zijn doorgevoerd door anderen dan de behandelaar.
FEI15	Gebruikers kunnen instellen dat zij buiten de ICT Prestatie notificaties ontvangen bij registratie van nieuwe zaken.
FEI16	De werkvoorraad toont in één overzicht relevante informatie zoals aanvrager, omschrijving, startdatum, status, behandelaar en locatie.
FEI17	In de werkvoorraad kan worden gesorteerd, gegroepeerd en gefilterd op combinaties van zaakattributen en zaakeigenschappen.
FEI18	Gebruikers hebben inzicht in hun eigen werkvoorraad, die van hun team en in gedelegeerde werkvoorraden.
FEI19	Bij toevoegingen door derden, zoals documenten of het afronden van een deelzaak, worden behandelaars automatisch gesignaleerd.
FEI20	Gebruikers kunnen eigen voorkeuren instellen voor notificaties bij zaaktoekenning of wijzigingen.
FEI21	Zaken kunnen in 'wachtstand' worden geplaatst, waarbij hervatting automatisch wordt gesignaleerd.
FEI22	In geval van vervanging is inzicht beschikbaar in de werkvoorraad van collega's/teamleden.
FEI23	Zaken kunnen als vertrouwelijk worden gemarkeerd, zodat alleen specifieke gebruikers of groepen toegang hebben.
FEI24	Zaken kunnen worden opgeschort of verlengd, waarbij relevante termijnen automatisch worden aangepast.
FEI25	De laatste status van een zaak kan alleen worden gezet nadat resultaat, controlevragen, documenten en besluiten zijn vastgelegd.
FEI26	Relaties kunnen worden gelegd tussen hoofd- en deelzaken, met zichtbaarheid in beide richtingen.
FEI27	Korte informatieve notities kunnen aan een zaak worden toegevoegd.
FEI28	Taken binnen zaken kunnen worden gedelegeerd naar één of meerdere gebruikers.
FEI29	Ontvangstbevestigingen en afhandelberichten kunnen automatisch worden gegenereerd en verstuurd.
FEI30	Vertrouwelijkheid van documenten kan bepaald worden door externe applicaties of de ICT Prestatie zelf.
FEI31	Bestanden kunnen via drag-and-drop vanuit externe bronnen worden toegevoegd aan een zaak.
FEI32	Documenten en e-mails kunnen worden gegenereerd op basis van sjablonen.
FEI33	E-mailsjablonen kunnen centraal worden geconfigureerd, inclusief voet- en kopteksten.
FEI34	Documentversiebeheer wordt automatisch toegepast; eerdere versies blijven beschikbaar.
FEI35	Documenten kunnen gelijktijdig worden bewerkt via RTCE of via check-in/check-out.
FEI36	Documenten kunnen geanonimiseerd worden via ingebouwde functionaliteit of via een koppeling met externe tools.
FEI37	de ICT Prestatie bevat een centrale zoekingang waarmee alle informatie doorzocht kan worden.
FEI38	Er kan gezocht worden op metadata van zaken, documenten, objecten en gegevens uit gekoppelde basisregistraties.
FEI39	de ICT Prestatie ondersteunt fulltext search binnen documenten, inclusief gegenereerde documenten.
FEI40	De zoekfunctie ondersteunt booleaanse logica en volgordevrije zoektermen.
FEI41	Zoekresultaten kunnen worden gefilterd met meerdere waarden tegelijk.
FEI42	Zoekresultaten kunnen geëxporteerd worden.
FEI43	Dashboards tonen voortgang van zaken ten behoeve van termijnbewaking en sturing.
FEI44	Rapportages kunnen zonder technische kennis door gebruikers worden ingericht en opgeslagen.
FEI45	Klantcontacten en terugbelverzoeken kunnen als zelfstandige of gekoppelde zaken worden vastgelegd en beheerd.
FEI46	Er is een overzicht beschikbaar van klantcontacten en hun status.

FEI47	Aan klantcontacten kunnen termijnen worden gekoppeld voor opvolging.
FEI48	Tijdens een klantcontact kan een klant worden geselecteerd en vastgehouden voor verdere handelingen.
FEI49	Voorgaande contactmomenten of afspraken bij een adres of klant zijn inzichtelijk.
FEI50	de ICT Prestatie biedt een digitaal prikbord met actuele informatie voor KCC-medewerkers.
FEI51	Webformulieren voldoen aan de WCAG 2.1 toegankelijkheidsrichtlijnen.
FEI52	Webformulieren kunnen vooraf worden ingevuld op basis van authenticatie via DigiD, eIDAS of eHerkenning.
FEI53	De configuratie van webformulieren is geïntegreerd in de ZTC en werkt op basis van zero coding.
FEI54	Webformulieren ondersteunen tarieven en directe internetbetaling via iDEAL.
FEI55	Velden in formulieren kunnen verplicht worden gesteld en gevalideerd met invoermaskers.
FEI56	Versiebeheer is beschikbaar bij de configuratie van webformulieren.
FEI57	Webformulieren genereren automatisch een PDF voor opname in het zaakdossier.
FEI58	de ICT Prestatie bevat een portaalfunctie (Klantportaal) toegankelijk via DigiD, eIDAS en eHerkenning.
FEI59	Gebruikers kunnen via het portaal documenten toevoegen aan zaken.
FEI60	Het portaal is vorm te geven in eigen stijl, conform de huisstijl van NIWO.
FEI61	Behandelaars kunnen aangeven welke documenten beschikbaar worden gesteld in het Klantportaal
FEI62	Het portaal en formulieren zijn responsive en geschikt voor mobiel gebruik zonder verlies van functionaliteit.
FEI63	de ICT Prestatie ondersteunt integratie met Microsoft365 voor email verzenden.
FEI64	de ICT Prestatie ondersteunt integratie met Microsoft365 Word en Excel
FEI65	de ICT Prestatie ondersteunt integratie met Microsoft Teams.
FEI66	de ICT Prestatie (in combinatie met Visma Financials) ondersteunt een facturatieproces dat geschikt is voor verwerking van bulkfacturen, inclusief terugkoppeling van betaal statussen.
FEI67	de ICT Prestatie biedt uitgebreide rapportagemogelijkheden voor monitoring, sturing en verantwoording.
FEI68	de ICT Prestatie biedt integratie met BI-tooling voor 'eigen'-rapportages.

Niet-functionele eisen

Algemene kenmerken van de ICT Prestatie

NR	OMSCHRIJVING
NFE01	de ICT Prestatie is een SaaS-oplossing
NFE02	de ICT Prestatie kent een duidelijke Acceptatie- en Productie-omgeving met identieke acceptatie- en productieomgevingen.
NFE03	de ICT Prestatie is configureerbaar zonder maatwerk (low-code / no-code waar mogelijk). De opdrachtgever wil zelfstandig aanpassingen doen aan formulieren, workflows en exports.
NFE04	de ICT Prestatie bevat een beheerportaal voor configuratie, autorisatie en rapportage.

Beschikbaarheid en prestaties

NR	OMSCHRIJVING
NFE05	De beschikbaarheid van de ICT Prestatie is minimaal 99,5% tijdens kantooruren
NFE06	de ICT Prestatie is schaalbaar en ondersteunt piekbelasting zonder prestatieverlies

NFE07	de ICT Prestatie ondersteunt minimaal dagelijks automatische back-ups die binnen 24 uur kunnen worden teruggezet.
NFE08	De maximale toelaatbare hoeveelheid dataverlies in het geval van een calamiteit is maximaal 1 uur (RPO).
NFE09	De leverancier dient te waarborgen dat de dienstverlening van de ICT Prestatie na een calamiteit binnen 24 uur hersteld is.(RTO)

Veiligheid en privacy

NR	OMSCHRIJVING
NFE10	De hosting vindt plaats binnen de EU/EER en voldoet aan NIS2, AVG en BIO.
NFE11	de ICT Prestatie ondersteunt Single Sign-On (SSO) en Multi-Factor Authentication (MFA) via Azure AD (Entra ID) of vergelijkbaar.
NFE12	de ICT Prestatie voldoet aan 'privacy by design' en 'privacy by default'.
NFE13	Alle communicatie tussen cliënt en server is versleuteld met minimaal TLS 1.2 of hoger.
NFE14	E-mailverkeer dat namens de opdrachtgever plaatsvindt voldoet aan SPF, DKIM, DMARC, DANE en DNSSEC.
NFE15	Het platform biedt de mogelijkheid bewaartermijnen te definiëren en automatisch toe te passen op data en documenten, denk aan bijvoorbeeld Awb inzake termijnen
NFE16	Leverancier toont aantoonbare compliance met ISO/IEC 27001 aan. Dit gebeurt door middel van een geldig ISO/IEC 27001-certificaat voor de volledige ICT prestatie en de ondersteunende organisatie, inclusief een verklaring van toepasselijkheid gebaseerd op ISO/IEC 27002 of gelijkwaardig. Alternatief mag dit ook worden aangetoond via een geldig certificaat gebaseerd op een andere marktstandaard die aantoonbaar gelijkwaardig is, of via een recent Third Party Memorandum (niet ouder dan één jaar), opgesteld door een register EDP-auditor (RE, lid van NOREA), waarin werking en naleving zijn onderbouwd.
NFE17	Een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM) verklaring ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD of een DigiD groepsaansluiting van Logius is onderdeel van de aanbidding.

Audit, logging en autorisatie

NR	OMSCHRIJVING
NFE18	de ICT Prestatie biedt een audittrail/logging voor alle relevante gebeurtenissen.
NFE19	Gebruikersrechten zijn uniform ingericht op basis van rollen.
NFE20	de ICT Prestatie biedt selfservice-functionaliteit voor gebruikersbeheer en rapportage zonder programmeerkennis.

Informatiebeheer en archivering

NR	OMSCHRIJVING
NFE21	de ICT Prestatie ondersteunt versiebeheer en rollback-functionaliteit.
NFE22	Documentbeheer en archivering voldoen aan de Woo en Archiefwet.

Interoperabiliteit en standaardisatie

NR	OMSCHRIJVING
----	--------------

NFE23	de ICT Prestatie ondersteunt moderne API-interfaces (REST of SOAP).
NFE24	de ICT Prestatie ondersteunt standaard en configureerbare rapportages met filters.
NFE25	Export van datasets is mogelijk in Database-formaat, CSV, Excel of JSON-formaat.
NFE26	de ICT Prestatie voldoet aan de beginselen van Common Ground: data in de bron, standaardisatie en open API's.

Gebruiksvriendelijkheid en compatibiliteit

NR	OMSCHRIJVING
NFE27	de ICT Prestatie is responsief en geschikt voor gebruik op desktop, tablet en mobiel.
NFE28	de ICT Prestatie is compatibel met de laatste én één vorige versie van Edge, Chrome, Firefox en Safari.

Beheer en onderhoud

NR	OMSCHRIJVING
NFE29	De leverancier garandeert dat gegevens bij beëindiging van het contract overdraagbaar zijn in een gangbaar en goed gedocumenteerd formaat.
NFE30	Updates en patches worden minimaal één week vooraf aangekondigd, tenzij sprake is van een kritieke beveiligingspatch.

Overig

NFE31	Bij afloop van de overeenkomst draagt de opdrachtnemer alle data, inclusief metadata, kosteloos over aan de opdrachtgever in een origineel en duurzaam formaat. Na bevestiging van overdracht verwijdert de opdrachtnemer alle data van zijn systemen en levert hiervan een vernietigingsverklaring.
NFE32	De opdrachtnemer verzorgt Nederlandstalige trainingen voor alle medewerkers, inclusief gerichte opleidingen voor beheerders, met bijbehorende documentatie en technische handleidingen.
NFE33	De aanbestedende dienst behoudt te allen tijde volledige en directe toegang tot haar eigen data. De leverancier dient te garanderen dat deze data continu beschikbaar is, ongeacht de locatie van opslag of verwerking, en ook bij storingen, migraties of beëindiging van de overeenkomst.