

Programma van Eisen en Wensen

Zaaksysteem

Nr	Omschrijving	Punten
Functionele specificaties		
Algemeen		
E1	De Oplossing ondersteunt de gehele levenscyclus van content, vanaf ontvangst of creatie tot en met vernietiging of overbrenging.	
E2	<p>Werkorganisatie Druten Wijchen (WDW) is een samenwerkingsverband (ambtelijke fusie) van de gemeenten Druten en Wijchen. Ambtenaren werken zowel voor gemeente Druten, als voor gemeente Wijchen, in één omgeving.</p> <p>De Oplossing ondersteunt alle werkzaamheden voor de WDW. Binnen de Oplossing is het mogelijk om verschillende organisaties te herkennen, te weten gemeente Wijchen, gemeente Druten (op basis van gemeentecode) en de Werkorganisatie Druten Wijchen (WDW). Ook is het mogelijk om overige organisaties op te nemen (gemeenschappelijke regelingen en samenwerkingsverbanden waar de WDW penvoerder is). De verschillende organisaties dienen via een kenmerk te onderscheiden (en te selecteren) zijn.</p>	
W1	<p>Voor de Woo-index moet de Opdrachtgever een Woo-portaal inrichten en alle relevante documenten en informatie via dat Woo-portaal doorzoekbaar/vindbaar maken en ook daadwerkelijk raadpleegbaar aanbieden. Momenteel maken we gebruik van de software van e-data voor het anonimiseren en publiceren.</p> <p>Op welke wijze kan de Oplossing de Opdrachtgever ondersteunen bij het voldoen aan de verschillende tranches van de Wet open overheid (Woo). De Opdrachtgever denkt dat een combinatie van het zaakstelsel en een publicatie-omgeving invulling kan geven aan een lokaal Woo-portaal. Licht toe op welke wijze de Oplossing de Opdrachtgever hierin kan ondersteunen.</p> <p>Geef daarnaast aan hoe binnen de Oplossing zichtbaar is of een document gepubliceerd is, indien gebruik gemaakt wordt van de koppeling met e-data, en welke informatie meegegeven wordt aan e-data vanuit de oplossing (zaaknr en zaaknaam etc.).</p>	2
W2	Licht toe op welke wijze de Oplossing de Opdrachtgever ondersteunt in het voldoen aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).	2
W3	<p>De Oplossing is ontworpen met een focus op gebruiksvriendelijkheid, wat bijdraagt aan een verhoogde adoptie en effectiever gebruik. Belangrijke kenmerken die hieraan bijdragen zijn onder meer het gebruiksgemak, een intuïtieve interface, efficiënte workflows die het aantal benodigde handelingen minimaliseren, en een heldere lay-out. Gebruikers hebben de mogelijkheid om de interface aan te passen aan hun persoonlijke voorkeuren, inclusief het aanpassen van de indeling van schermen en het toepassen van geavanceerde zoek-, sorteer- en filterfuncties voor een gestroomlijnde ervaring.</p> <p>Geef aan hoe de Oplossing bijdraagt aan intuïtief gebruik door toepassing van een visuele hiërarchie en een consistente presentatie (o.a. in indeling, kleurgebruik, iconen, lettertypes) van de grafische interface (UI). Licht toe hoe wordt ingezet op optimale gebruiksvriendelijkheid en de manier waarop de Oplossing zich onderscheidt in termen van gebruiksgemak. Geef daarbij aan welke mogelijkheden er zijn voor het opnemen van een werkinstructie per zaaktype, in de Oplossing, zodat gebruikers weten wat van hen verwacht wordt bij het behandelen van een zaak.</p>	7
W4	<p>De Opdrachtgever onderschrijft de informatiekundige visie zoals beschreven in bijlage 1 Visie op Zaakgericht Werken 2024 en de meerjarige transitie-aanpak van Common Ground. Nieuwe koppelingen voor gegevensuitwisseling t.b.v. zaakinformatie worden daarom bij voorkeur met ZGW-API's gelegd, en ook het ophalen van gegevens bij de landelijke voorziening, programma Haal Centraal, hoort hierbij.</p> <p>Licht toe in hoeverre de Oplossing hier reeds in voorziet, of op welke termijn de Oplossing hierin kan voorzien. Ga in het bijzonder in op de MijnServices (MijnOmgeving) en een KlantContact Systeem (zoals KISS), en ga in op de vier componenten zoals die benoemd zijn in hoofdstuk 4 van bijlage 1 Visie op zaakgericht werken en hoe de Oplossing aansluit bij bijlage 2 Beschrijvend Document.</p> <p>Geef daarnaast aan hoe Inschrijver omgaat met het vraagstuk datasoevereiniteit en hoe dit in hun roadmap/toekomststrategie is opgenomen.</p>	8

W5	<p>De Opdrachtgever beoogt met de Oplossing het procesgericht werken binnen de organisatie een impuls te geven. Daarbij is leidend dat medewerkers gemak en efficiency ervaren bij het werken vanuit de zaak in de Oplossing, tijdens het proces.</p> <p>Licht toe in hoeverre en op welke wijze de Oplossing hierin voorziet, met de nadruk op het gebruikers gemak voor het werken vanuit de zaak, en het toevoegen van stukken in de zaak (drag&drop, overnemen van metadata, verzonden en ontvangen email automatisch opslaan in de zaak etc). Beschrijf daarbij hoe een of meerdere bestanden direct toe te voegen zijn vanuit onderstaande functionaliteiten aan een bestaand zaakdossier of de start vormen voor een nieuwe zaak, geef aan of dit met behoud van de originele opmaak is en hoe eventuele kenmerken in de zaak terecht komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 365 functionaliteiten; • Microsoft Teams; • Microsoft Outlook (e-mail incl. bijlagen); • Beveiligd mailen via Zivver • OneDrive of lokale netwerkschijf; • Opslag vanuit mobiele apparaten. <p>Geef daarnaast aan hoe de uitwisseling van gegevens plaatsvindt tussen de Oplossing en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onze sjabloongenerator Templafy; • Onze oplossing voor digitale handtekening, Validsign; • Onze oplossing voor Webformulieren, OpenFormulieren; • Onze oplossing voor anonimiseren en publiceren, e-Data. <p>Licht verder kort toe welke standaard (management) rapportages de Oplossing biedt, en hoe rapportages met betrekking tot zaken eenvoudig gegenereerd en geëxporteerd kunnen worden, of en zo ja welke beperkingen hieraan zitten, en of er een mogelijkheid is om eigen rapportages buiten de Oplossing te maken, in bijvoorbeeld een BI-omgeving als Power BI.</p>	7
	Registreren van zaken	
E3	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd, waarna de behandelaar aan de zaak een nieuw zaaktype kan toewijzen of kan weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.	
E4	De Oplossing biedt de mogelijkheid om aangemaakte zaken, die al in behandeling zijn, te controleren op juiste selectie van zaaktype en de optie om een ander zaaktype te selecteren voor de betreffende zaak. Alle aan de bestaande zaak gerelateerde informatie wordt daarmee naar het nieuwe zaaktype overgenomen. Deze functionaliteit is via autorisaties in te regelen, en kan bijvoorbeeld alleen beschikbaar gemaakt worden voor InformatieBeheer.	
E5	Binnen de Oplossing wordt bij opslag van e-mail het e-mailbericht en de bijlage(n) gescheiden opgeslagen als aparte bestanden. Daarbij wordt de structuur en opmaak van het e-mailbericht inclusief metadata, afbeeldingen en opmaak behouden.	
E6	Bij het registreren van een zaak kan de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd door het selecteren / invoeren van een adres (BAG-object) en/of door te 'prikken' op een kaart. De zaak-locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.	
E7	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gescande stukken vanuit de scanoplossing Kofax op te nemen en te voorzien van metadata.	
E8	In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.	

W6	<p>De Opdrachtgever wenst dat het initiëren en registreren van zaken op een gebruiksvriendelijke manier kan plaatsvinden, rekening houdend met het relevante zaaktype. Dit proces moet mogelijk zijn ongeacht of het startpunt een digitaal document is, zoals een gescand poststuk, een e-mail waarbij bijlagen afzonderlijk kunnen worden opgeslagen, een ingevuld webformulier, of een melding van een toegevoegd document in het Document Management Systeem (DMS). De Oplossing maakt effectief gebruik van de in deze documenten aanwezige gegevens, evenals van de beschikbare basis- en kerngegevens, om de zaak efficiënt te starten en te registreren.</p> <p>Beschrijf de (on) mogelijkheden van de Oplossing. Geef daarbij aan of het mogelijk is om de behandelgroep automatisch te bepalen op basis van een zaaktype-kenmerk.</p>	3
	Behandelen van zaken	
E9	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.	
E10	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.	
E11	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: <ul style="list-style-type: none"> • Het resultaat van de zaak is vastgelegd, met een van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; • En de bij het gekozen resultaattype behorende verplichte controlevragen zijn 'afgevinkt'; • En de verplichte documenttypen zijn toegevoegd; • En het verplichte besluit is toegevoegd. 	
E12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken eenvoudig door een gebruiker te relateren . Zowel vanuit de hoofdzaak als vanuit deel- /subzaak, waarbij in beide zaken deze relatie(soort) zichtbaar is.	
E13	De Oplossing biedt de mogelijkheid om korte informatieve notities toe te voegen aan een zaak, voor intern gebruik.	
E14	De Oplossing biedt de mogelijkheid om taken in een zaak uit te zetten naar 1 of meerdere andere gebruikers.	
E15	De Oplossing biedt de mogelijkheid om ontvangstbevestigingen en afhandelberichten geautomatiseerd te versturen.	
E16	In de Oplossing is het mogelijk om in te stellen dat op documentniveau een taakspecifieke applicatie (zoals iBurgerzaken) de ' vertrouwelijkheid ' levert of dat het zaakstelsel de vertrouwelijkheid bepaalt.	
E17	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. Daarnaast biedt de Oplossing de mogelijkheid om de behandeling van een zaak over te dragen aan een andere behandelaar.	
E18	Vanuit de zaak zijn e-mails en documenten te genereren via Templafy, te verzenden, af te drukken en die vast te leggen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van in de zaak vastgelegde gegevens/kenmerken.	
	KCC	
E19	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) zaak.	
E20	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 op onderwerp (tags - deze onderwerpen kan de WDW zelf bepalen en beheren).	
E21	Binnen de Oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voortvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaars krijgen een notificatie indien een klantcontact aan hen is toewezen.	
E22	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.	

W7	<p>De WDW zet het zaaksysteem 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>A. Beschrijf op welke manier een KCC medewerker in één overzicht zo goed als mogelijk wordt geïnformeerd.</p> <p>B. Beschrijf het maken en bewaken van terugbelverzoeken. Ga specifiek in op de manier waarop gebruikers worden genotificeerd.</p> <p>C. Beschrijf het registreren van contactmomenten. Laat zien hoe een medewerker daarbij wordt ondersteunt, b.v. door het aantal kliks te beperken.</p> <p>D. Beschrijf het vastleggen van het resultaat (inclusief vraagregistratie) van het contactmoment (bijvoorbeeld doorverbonden, vraag beantwoord, terugbelnotitie gemaakt).</p> <p>E. Beschrijf de inzage in lopende en afgehandelde zaken.</p> <p>F. Beschrijf hoe de KCC medewerker de outlook agenda van collega's kan raadplegen ivm beschikbaarheid.</p> <p>G. Beschrijf hoe interne informatie (vaste werkafspraken en tijdelijke en actuele info) centraal vastgelegd en ontsloten kan worden voor de KCC medewerker.</p> <p>H. Beschrijf op welke manier de leverancier de Oplossing doorontwikkelt (denk aan gebruik ai), zodat het werk van de KCC medewerker op termijn makkelijk wordt.</p>	7
Dienstverlening naar inwoners & organisaties		
E23	De Oplossing beschikt over een portaalfunctionaliteit welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning.	
E24	De Oplossing beschikt over een portaalfunctionaliteit waarmee documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd en statusinformatie getoond kan worden.	
W8	<p>De WDW ziet een digitaal portaal als belangrijke stap in het verbeteren van onze (online) dienstverlening. Met een digitaal portaal willen we het voor onze inwoners en ondernemers makkelijker maken om zaken digitaal met ons te regelen. Beschrijf de meegeleverde functionaliteiten van de portaalfunctionaliteit. Ga hierbij specifiek in op het volgende:</p> <p>A. Het opstarten van een aanvraag, een aanvraag wijzigen of intrekken en een herhaalaanvraag te starten.</p> <p>B. Notificatie bij wijziging, communicatie of update van status en of deze ook notificaties via mail ontvangen kunnen worden.</p> <p>C. Statusinformatie: De status van een aanvraag volgen. Minimaal een aantal hoofdfasen/stappen van het zaakverloop zichtbaar.</p> <p>D. Aanvullen van een bestaande aanvraag met bijvoorbeeld aanvullende documentatie of gegevens.</p> <p>E. Berichten van de gemeente ontvangen en berichten naar de gemeente sturen.</p> <p>F. Persoonlijke gegevens inzien en aanvullen.</p> <p>Beschrijf daarnaast hoe de Oplossing zich verhoudt tot een extern digitaal portaal, zoals een 'MijnOmgeving':</p> <p>G. Is er bij start van de implementatie een werkende koppeling naar de Common Ground 'MijnOmgeving', te starten met de services: Zaak, Taak en Notificaties.</p> <p>H. Wat is het tijdspad naar de volledig services van MijnOmgeving?</p>	7
Beheren van documenten		
E25	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 incl. bijlagen etc.).	
E26	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.	
E27	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (realtime collaborative editing (RTCE)) of 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).	

E28	De Oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit een document, image, e.d. van buiten de Oplossing aan een zaak toe te voegen, zonder deze eerst lokaal op te hoeven slaan.	
E29	De Oplossing biedt de mogelijkheid om alle bestanden te kunnen downloaden binnen een zaak (zonder beperking van een max aantal).	
E30	Voor de bestandstypen worden de voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt gehanteerd (https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/lijst-voorkeursformaten).	
	Beheren van zaaktypen	
E31	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht, binnen één centrale beheeromgeving.	
E32	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet te definiëren: <ul style="list-style-type: none"> • Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; • Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; • Welke checklistitems doorlopen moeten worden. 	
E33	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, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren	
E34	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaaktypen 'buiten gebruik' te stellen en eventueel later weer 'in gebruik' te nemen.	
E35	De Oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in bulkwijzigingen aan te passen bij de wijziging in een zaaktype.	
W9	Binnen de WDW worden alle processen met bijbehorende procesinformatie vastgelegd in i-Navigator . <p>A. Beschrijf hoe dit zich verhoudt tot de ZTC binnen de Oplossing.</p> <p>B. Beschrijf welke specifieke elementen in de ZTC kunnen worden geconfigureerd en geef hierbij specifiek aan welke toevoegingen zijn gedaan aan de imZTC versie 2.1 en geef aan hoe deze ingericht worden (zero coding, business rules, etc.)</p> <p>C. Beschrijf hoe binnen de ZTC andere elementen zoals webformulieren en sjablonen integraal geconfigureerd kunnen worden.</p> <p>D. Beschrijf hoe een zaaktype gewijzigd kan worden en hoe deze wijzigingen impact hebben op lopende en afgehandelde zaken.</p> <p>E. Beschrijf of en hoe een ZT vanuit de acceptatie omgeving gekopieerd of gepubliceerd kan worden naar de productie omgeving.</p>	4
	Archief beheer	
E36	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.	
E37	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen. Vernietigingslijsten moeten flexibel in te richten zijn, bijvoorbeeld per team, per zaaktype en kenmerken zoals vermelding van grondslag, bewaartermijn, vernietigingsjaar, resultaattype. enz. en vernietigingsgrondslag bevatten.	
E38	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit) en attendeert daarop indien nodig.	
E39	Afgehandelde zaken worden automatisch, volgens 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.	
E40	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (PDF-A) gearchiveerd.	
E41	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) of extensible mark-up language.	

E42	Een verzameling van dossiers, een dossier of een gedeelte van een dossier kan volledig, met metagegevens en bestanden, geëxporteerd worden conform MDTO, bijvoorbeeld voor de overdracht naar een e-Depot, of voor de migratie naar een ander RMA. Deze exportfunctie is ook na beëindiging van de gebruiks- en licentieperiode van de Oplossing beschikbaar gedurende ten tijde van die beëindiging overeen te komen afspraken over periode en eventuele vergoeding.	
E43	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak	
E44	Met de Oplossing is het mogelijk om collectief metadata te veranderen, bijvoorbeeld de vernietigingsgrondslagen collectief te wijzigen of bewaartermijnen aan te passen.	
E45	De inhoud en de metagegevens van een gearchiveerd document of dossier kunnen alleen gewijzigd worden door daartoe geautoriseerde medewerkers. Wijziging van een dergelijk dossier houdt onder meer in het toevoegen van documenten daaraan. Wijziging van een dergelijk dossier of document kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de vernietigingsdatum of het archiefregime (vanwege bijvoorbeeld 'hot-spots').	
E46	Verwijdering van een gearchiveerd (gesloten of bevroren) document of dossier is niet eerder mogelijk dan de van toepassing zijnde vernietigingsdatum (met uitzondering van correcties door een daartoe geautoriseerde medewerker). Bij verwijdering of verplaatsing van een dergelijk dossier wordt de medewerker gewezen op de consequenties alvorens de bewerking door te voeren.	
E47	Er kan een controlestap aan het archief toegekend worden in de workflow, zonder de zaak open te hoeven houden.	
W10	De Oplossing stelt de Opdrachtgever in staat om op efficiënte wijze de duurzame toegankelijkheid en tijdige vernietiging van informatie, zowel documenten als andersoortige informatieobjecten, te waarborgen volgens wet- en regelgeving en de voor de organisatie vastgestelde Selectielijst. Licht toe wat de visie hierop is en op welke wijze de Oplossing hierin voorziet. Ga onder meer in op: A. De inhoud van een informatieobject versus de metadata daarvan; B. Wijzigen van bepaalde metadata van groepen van informatieobjecten; C. Het toepassen van de voor de organisatie vastgestelde Selectielijst en geautomatiseerde berekening van de vernietigingsdatum (plus de mogelijkheid hierop af te wijken indien geautoriseerd); D. Toegankelijkheid van informatieobjecten; E. Waarborgen van de integriteit van informatieobjecten; F. Overbrenging naar een regionaal e-Depot. G. Hoe beheer en verantwoording voor vernietiging geborgd is. H. Hoe back-up en herstel geregeld is van vernietigde dossiers.	
	Zaak beheer	
E48	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.	
E49	In de Oplossing is het mogelijk door de gebruiker zelf in te stellen dat er een signalering via e-mail plaatsvindt bij de toekenning van een nieuwe zaak en/of wijziging op een bestaande zaak. Deze signalering is niet van toepassing op activiteiten bij archivering.	
E50	De werkvoorraad geeft in een overzicht zoveel mogelijk relevante informatie (zoals aanvrager, inhoudsomschrijving, startdatum, status, behandelaar, locatie) over zaken aan de medewerker.	
E51	In de werkvoorraad is het mogelijk om te sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen. De gebruiker kan dit zelf inregelen.	
E52	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, bij onderlinge vervanging, inzicht te hebben in de werkvoorraad van andere collega's/ teamleden. Daarbij moet met de mogelijkheid hebben om zaken van elkaar over te kunnen nemen, zonder tussenkomst van functioneel beheer.	
E53	Binnen de Oplossing kan er snel en eenvoudig gezocht worden op metadata. De Oplossing kan zoeken op gegevens van zaken en documenten (en op de inhoud van documenten). De gebruiker dient alleen toegang te hebben tot de zoekresultaten van informatieobjecten waarvoor autorisatie is verleend.	

E54	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.	
E55	De Oplossing heeft één centrale beheeromgeving waarin autorisaties kunnen worden beheerd.	
E56	Persoonsgegevens, zoals een BSN, moeten in uw oplossing als daar een gegronde reden voor is, verwijderd of gemaskeerd kunnen worden zonder dat dit consequenties heeft voor de behandeling of reconstructie.	
E57	De Oplossing kan organisatorische aanpassingen muteren, zoals bijvoorbeeld na een reorganisatie, herstructurering of herindeling.	
E58	De oplossing voorziet in de mogelijkheid verschillende gebruikersrollen met specifieke rechtenprofielen te definiëren, te muteren en te beheren.	
E59	Functioneel beheerders moeten met uw oplossing toegang kunnen krijgen tot de werkvoorraad van elke gebruiker en indien nodig, wijzigingen hierin kunnen aanbrengen.	
E60	Gebruikers die uit dienst zijn als ook de gebruikersrollen en rechten, worden in de Oplossing op 'inactief' of 'vervallen' gezet, maar niet verwijderd, in verband met historische transacties.	
	Objecten	
E61	De WDW ziet objectregistratie als een kans om bepaalde taak specifieke applicaties uit te faseren. Naast de functionaliteit voor de behandeling van zaken is daarvoor functionaliteit nodig voor het aanmaken en beheren van objectregistraties. De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers (objecten) zoals bijvoorbeeld vastgoed, contracten en/of subsidies.	
Technische specificaties		
	Systeem integratie	
E62	Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd, waarbij de gehanteerde versies conform rij 86 zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0; - Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02; - Het informatiemodel Zaaktype Catalogus ImZTC Versie 2.1; - Het Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3; - De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp StUF-BG 3.10; - De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1; - ZGW-APIs 	
E63	In bijlage 1 Visie op Zaakgericht Werken 2024 schetst Opdrachtgever haar visie op common ground en de ontwikkelingen binnen de organisatie. Het applicatielandschap is in ontwikkeling. Het nieuwe zaakstelsel moet passen binnen het huidige gebruik, maar ook ontwikkelmogelijkheden voor de toekomst bieden. In principe wil Opdrachtgever dat integraties worden gerealiseerd op basis van API's. De volgende applicaties moeten worden geïntegreerd binnen het zaakstelsel: <ul style="list-style-type: none"> - Templafy (o.b.v. StUF DCR v1.1, inclusief de in de standaard opgenomen opties) - ValidSign (vanuit de Oplossing kunnen documenten geupload worden naar ValidSign ter ondertekening. De ondertekende documenten inclusief het audit-bestand worden in de zaak teruggeplaatst) - OpenFormulieren - eAnonimiseren en Publiceren van eData - Microsoft 365 - iBabs (zaaknummer, zaakomschrijving en documenten worden in iBabs overgenomen. Besluiten worden in de zaak teruggeplaatst) - Makelaar - Kofax Scanstraat 	

E64	<p>Naast de geïntegreerde koppelingen, zoals hierboven genoemd, moet het zaakstelsel ook functioneren in samenwerking met andere vakapplicaties. Dit zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenWave • Suite 4 Sociaal Domein • iBurgerzaken <p>Bij het starten van een werkproces in één van deze vakapplicaties wordt er een zaak aangemaakt in het zaakstelsel. Als er een zaak wordt gestart in het zaakstelsel wordt deze automatisch overgedragen en automatisch een werkproces gestart in de betreffende vakapplicatie. Documenten aanmaken vanuit de vakapplicatie en opslaan in het zaakstelsel moet worden ondersteund. Tussentijdse mutaties in de zaak vanuit de vakapplicatie moeten direct verwerkt worden in het zaakstelsel. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in de vakapplicatie wordt het resultaat in het zaakstelsel gezet en de zaak afgesloten.</p>	
E65	<p>Koppelingen op basis van StUF-berichtenstandaarden die voor de Oplossing van toepassing zijn, hebben de conformiteitstoets op het StUF-testplatform van VNG Realisatie succesvol doorlopen voor zover het StUF-testplatform dit mogelijk maakt. De resultaten zijn gepubliceerd op dit platform.</p>	
E66	<p>De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1</p>	
E67	<p>Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld, inclusief de benodigde koppelingen en zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de een naar de andere omgeving gebracht worden.</p>	
E68	<p>Webformulieren (OpenFormulieren) kunnen automatisch een nieuwe zaak starten, met het juiste zaaktype en met het overnemen van ingevulde velden in het webformulier.</p>	
W11	<p>De Opdrachtgever staat aan de vooravond van een belangrijke transformatie in haar werkprocessen door een intensiever gebruik van Microsoft Teams, met name voor minder gestructureerde processen zoals projecten, programma's en samenwerkingsverbanden met andere overheidsinstanties. Deze verschuiving naar een geïntegreerde digitale werkplek ondersteunt een verbeterde communicatie en samenwerking tussen interne medewerkers en externe ketenpartners. Microsoft Teams, dat al wordt ingezet voor digitale vergaderingen, zal een nog grotere rol gaan spelen dankzij zijn uitgebreide mogelijkheden voor communicatie, gezamenlijk documentbeheer en taakplanning. Het samenwerken binnen de teams, het projectmatig werken en het samenwerken aan specifieke ad-hoc casussen (niet zijnde primaire processen voor inwoners) doen we voortaan in Teams.</p> <p>Beschrijf op welke wijze Microsoft Teams samenwerkt met de Oplossing. Denk hierbij aan de samenwerking binnen teams en kanalen, het beheer van documenten, het toevoegen van zaken vanuit Teams naar de Oplossing, en visa versa. Belicht hierbij ook het aspecten synchroniseren, archiveren en rechten en autorisaties op te zetten.</p>	3
W12	<p>De volgende koppelingen zijn (mogelijk) in de toekomst gewenst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storm (doorgeven van telefoonnummer aan Zaakstelsel): Als deelnemer v.d. aanbesteding GT Connect 2 maken we gebruik van het cloudplatform Storm van Vodafone Business en Content Guru Storm; • Post-ex (uitbesteden van verzendproces en administratie aan Post-ex, vanuit het zaakstelsel) • ZorgNED • SafeGPT (ZGW API) <p>Opdrachtgever realiseert zich dat bij koppelingen/integraties twee partijen nodig zijn die zich hieraan conformeren, maar zij wil uitgaan van de ZGW-API's.</p> <p>In bijlage 8 Inschrijfbiljet, onder 'Optionele koppelingen', wordt de Opdrachtnemer gevraagd per koppeling aan te geven wat de kosten van deze optionele koppeling zijn, en of deze met de ZGW-API mogelijk is, zo niet of er via een andere methode wel kan worden gekoppeld (en welke methode is dit dan).</p>	3
	<p>Technische configuratie</p>	

E69	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS) . Hieronder verstaat de Opdrachtgever een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de leverancier (Opdrachtnemer) uitgevoerd wordt. De applicatie is volledig te gebruiken zowel binnen als buiten Citrix. Er zijn geen RDO's of VPN-verbindingen noodzakelijk om de applicatie te benaderen.	
E70	De Oplossing beschikt over een authenticatiemechanisme op basis van Azure Active Directory. Hierbij wordt gebruik gemaakt van beproefde standaarden voor Single Sign On, zoals SAML of OpenID. Na authenticatie via de Active Directory, 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. De Oplossing moet binnen en buiten Citrix beschikbaar zijn.	
E71	Voor de Oplossing wordt een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Deze omgevingen zijn technisch en functioneel identiek aan elkaar. De zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.	
E72	De Oplossing ondersteunt responsive en adaptive design. De webbased userinterface van de Oplossing, inclusief het portaal en webformulieren, schaaft mee met de afmetingen van een scherm (responsive) en device (adaptive), zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface. De webformulieren en portalen kunnen worden ontworpen en ingericht (qua kleur, stijl en vormgeving) zodat ze aansluiten op de gemeentelijke website(s).	
E73	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface voor de eindgebruikers van de Oplossing, die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Enterprise versies van: Microsoft Edge, Google Chrome, zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). n.v.t.	
E74	Indien nodig zal de leverancier de ZGW API's toepassen waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt.	
E75	De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.	
E76	De Oplossing ondersteunt het automatisch verbreken van de sessie bij een ingestelde maximale gebruikerssessietijd.	
E77	De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de security standaard wordt beschouwd.	
E78	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.	
E79	Het gebruik van plug-ins is toegestaan als het een generieke plug-in betreft die in alle eerder genoemde webbrowsers en versies functioneert en waarbij de installatie- en configuratieprocedure voor alle webbrowsers gelijk is. Specifieke instellingen en/of installaties per browser of browserversie zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer stelt een beschrijving van de doelstelling en werkwijze van de plug-ins beschikbaar aan Opdrachtgever. Buiten eventueel benodigde plug-ins zijn er voor het functioneren van de Oplossing op het client device geen verdere instellingen/installaties benodigd.	
E80	Inschrijver biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om gegevens opgeslagen in de SaaS-database te exporteren en zorgt voor benodigde documentatie, zodat zij in staat is om op basis van deze documentatie te allen tijde de gegevens te exporteren.	
E81	De WDW hecht grote waarde aan een gebruikersvriendelijke oplossing. Een goede performance is daar zeer relevant bij! Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor ongeveer 200 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: <ul style="list-style-type: none"> - Het starten van een nieuwe zaak. - Het accepteren van een zaak. - Het zetten van een nieuwe status. - Het bepalen van het resultaat. - Het weergeven van een document. - Het afronden van een zaak. - Het tonen van de werkvoorraad. - Het tonen van een zaak. - Het aanmaken van een contactmoment. - Het tonen van zoekresultaten. 	

E82	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- 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 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 8 uur kan bedragen.	
E83	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.	
E84	De Oplossing ondersteunt alle diakritische tekens, zoals in de Nederlandse taal wordt gebruikt. Daarnaast dienen alle in de BAG, BRP en Kadaster toegestane karakters ondersteund te worden.	
	Privacy en beveiliging	
E85	De opslag van de Oplossing, o.a. content, metadata en persoonsgegevens vindt versleuteld en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.	
E86	Het is mogelijk om logregels direct te versturen naar een door Opdrachtnemer aangewezen systeem waar ze verzameld en geanalyseerd kunnen worden (log collector, SIEM) (BIO2 en Risicobewustzijn en Cyberveiligheid). Dit zijn voor Informatieveiligheid en Privacy verplichtingen. Hiermee kan onze ICT dienstverlener iRvN haar wettelijke taak oppakken. iRvN heeft een SIEM/SOC oplossing.	
E87	De functioneel beheerder kan bovengenoemde logging zelfstandig raadplegen.	
E88	De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG, BIO en de Europese AI Verordening) en andere van toepassing zijnde wetgeving.	
E89	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de Oplossing inregelbaar door Opdrachtgever.	
E90	De Oplossing hanteert de Privacy-by-Design en Privacy-by-Default principes uit de AVG.	
E91	Opdrachtnemer maakt haar keten van toeleveranciers bekend en is transparant over de maatregelen die zij genomen heeft om de aan haar opgelegde eisen ook door te vertalen naar haar toeleveranciers. (BIO 15.1.3.1). Dit staat opgenomen in de verwerkersovereenkomst, dan wel moet daarin opgenomen worden.	
E92	Opdrachtnemer monitort zelf de beschikbaarheid van de Oplossing en informeert actief de Opdrachtgever indien (delen van) de Oplossing uitvalt.	
E93	De Opdrachtnemer kan, op verzoek, een beveiligingsreview en compliance-documentatie van de hosting van de Oplossing aanleveren.	
E94	De Opdrachtgever heeft het recht om audits of DPIA uit te voeren of te laten uitvoeren over alle afspraken. Een audit is niet nodig indien de leverancier door middel van certificering kan aantonen dat de betrouwbaarheid van de dienst geborgd is.	
E95	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de Opdrachtgever.	
E96	Servers waarop content (informatie) en persoonsgegevens worden opgeslagen zijn niet rechtstreeks benaderbaar vanaf een niet vertrouwd netwerk (zoals internet), maar alleen via tussenkomst van een applicatieserver (BIO 13.1.3). Dit is onderdeel van de BIO, zowel in de BIO1 als de BIO2.	
E97	Indien de applicatie gebruik maakt van algoritmes op basis van kunstmatige intelligentie (AI), dient u toe te lichten wat voor algoritmes dit zijn en de werking ervan. Bij voorkeur vult de Opdrachtnemer het landelijke sjabloon in van het algoritmeregister en levert deze op aan de Opdrachtgever.	
E98	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Dit zoals deze conform de GIBIT en BIO geldend zijn verklaard.	
E99	Binnen een instelbare periode is het ongewijzigd beschikbaar blijven van loginformatie gewaarborgd. Na deze periode wordt loginformatie conform archiefwet en -regelgeving vernietigd (BIO2).	

E100	De BIO 2.0 voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. De Opdrachtgever verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.	
E101	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; 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. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald op 10 jaar. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.	
E102	De Oplossing levert in het kader van ENSIA inzicht in de verdeling van lees- en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van een autorisatiematrix die aangeeft hoe gebruikers binnen de Oplossing verdeeld zijn naar groepen en wat deze gebruikersgroepen wel en niet mogen binnen de Oplossing en een kwartaalrapportage.	
E103	De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks kosteloos een ISAE 3000 / SOC2 type II verklaring om de interne beheersing van informatiebeveiliging voor de Oplossing aan te tonen. (BIO 15.2.1.1).	
E104	De Opdrachtnemer controleert tenminste jaarlijks de Oplossing incl. de onderliggende hostingomgeving op de aanwezigheid van kwetsbaarheden en beveiligingsrisico's door het uitvoeren van een technische kwetsbaarheidsanalyse en/of penetratietest . Hierbij wordt minimaal getest op de OWASP Top-10. De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een samenvatting van de resultaten en gemaakte keuzes over het oplossen van bevindingen. (BBN2 BIO 18.2.3.1).	
E105	Opdrachtnemer zorgt voor tijdig installeren van patches voor kwetsbaarheden, houdt daarbij rekening met het risiconiveau en neemt zo nodig tijdelijke maatregelen wanneer voor een beveiligingsrisico geen update beschikbaar is. (BIO 12.6.1.1).	
E106	Personeel van Opdrachtnemer heeft alleen toegang tot content, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens in de Oplossing na toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer treft maatregelen om dit te kunnen borgen. Indien dit niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer te beschrijven hoe Opdrachtgever kan beoordelen dat door Opdrachtnemer geen oneigenlijk gebruik is gemaakt van toegang. (BBN2 BIO 15.1.1.2).	
Implementatie en onderhoud		
	Implementatie	
E107	De Opdrachtgever wil gaan werken met standaard processen voor alle zaaktypes en gaat daarbij uit van twee basisprocessen: <ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreid: registreren, toetsen, behandelen, besluiten, afhandelen • Kort: registreren behandelen, afhandelen). Deze standaard processen worden samen met de projectgroep van Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer ingericht. Functioneel Beheer wordt hierin door Opdrachtnemer meegenomen (leer-effect). Daarnaast worden bij oplevering door de Inschrijver de volgende zaaktypes ingericht met een specifiek werkproces , conform de eisen van Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Subsidies, • Bezwaar, • Contracten beheer (vastleggen en wijzigen van alle contracten incl signalering op aflopen contract) Beschrijf in het implementatieplan op welke wijze genoemde processen ondergebracht kunnen worden in de Oplossing en wat dat aan inspanning vraagt van de organisatie. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing, op welke wijze, of dat daar aparte componenten voor worden geleverd, en geef hierbij kort aan hoe een implementatie verloopt.	
E108	De Opdrachtnemer verzorgt een train de trainer opleiding aan een aantal keyusers binnen de WDW, en stelt hiervoor cursusmateriaal beschikbaar, met als doel om deze medewerkers goed op te leiden voor het geven van een gebruikerstraining binnen de eigen organisatie. Daarnaast leidt de Opdrachtnemer beheerders van de Oplossing op via het training-on-the-job principe. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen, zodat na implementatie, het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.	

E109	De Oplossing wordt, inclusief alle koppelingen en beschikbaarheid van (in het huidige DMS) bestaande dossiers en documenten, aantoonbaar getest en werkend door de inschrijver opgeleverd.	
E110	De Opdrachtnemer ontzorgt de Opdrachtgever bij het leggen en opleveren van de vereiste koppelingen en heeft hierin een regisserende en proactieve houding, ook in de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen. Opdrachtgever levert de benodigde contactgegevens van de overige leveranciers aan, zorgt voor het invullen van de randvoorwaarden en pakt bij eventuele escalatie haar rol als Opdrachtgever.	
E111	Inschrijver voorziet in één aanspreekpunt naar de Opdrachtgever v.w.b. de verantwoordelijkheid gedurende de implementatie van de Oplossing.	
E112	De oplevering is inclusief de migratie van de huidige Join data, zoals beschreven in Bijlage 2 Beschrijvend document.	
	Beheer	
E113	De Oplossing bevat digitale documentatie (bij voorkeur toegankelijk vanuit de Oplossing) (in het Nederlands) ter ondersteuning van het gebruik van de Oplossing door eindgebruikers en functioneel beheerders. Deze documentatie wordt gedurende de looptijd van het onderhoudscontract actueel gehouden.	
E114	De inschrijver garandeert de toekomstige (door)ontwikkeling, ondersteuning en werking van de geleverde Oplossing (op basis van een Service Level Agreement) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Rekening gehouden wordt met wettelijke, technologische en functionele ontwikkelingen in het toepassingsgebied. Het beschikbaar maken voor Opdrachtgever van gewijzigde en verbeterde functionaliteit alsmede de daarmee gemoeide kosten is inbegrepen in de inschrijving.	
E115	Een update van een berichtenstandaard die één (of meer) koppeling(en) betreft die voor de Oplossing van toepassing is, is binnen één jaar na publicatie verwerkt in (een nieuwe release van) de Oplossing. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 1 jaar ondersteund.	
E116	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 meldingen van andere klanten. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.	
E117	Op werkdagen van 08.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit De Opdrachtgever van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De Opdrachtnemer levert 1 keer per maand of realtime een rapportage aan.	

E118	<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 voertaal is Nederlands. De Opdrachtgever bepaalt de impact van de incidenten. Vervolgens wordt gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten bepaald.</p> <p>Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1" data-bbox="231 421 1380 593"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever Major Incident - Priority 2)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gebruikers / beheedersvraag.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De helpdesk draagt ook zorg voor 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> <table border="1" data-bbox="231 750 1380 974"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>binnen 0 - 1/2 uur beantwoorden met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buitenkantooruren</td> <td>Workaround binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)</td> <td>Workaround binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)</td> <td>Workaround binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)</td> <td>Antwoord binnen 1 week</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever Major Incident - Priority 2)	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)	4	Gebruikers / beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing	1	binnen 0 - 1/2 uur beantwoorden met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buitenkantooruren	Workaround binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Antwoord binnen 1 week	
Categorie	Omschrijving																										
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)																										
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever Major Incident - Priority 2)																										
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)																										
4	Gebruikers / beheedersvraag.																										
Categorie	Reactietijd	Oplossing																									
1	binnen 0 - 1/2 uur beantwoorden met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buitenkantooruren	Workaround binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur																									
2	1 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																									
3	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Workaround binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie																									
4	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Antwoord binnen 1 week																									
E119	<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, in de Nederlandse taal, ten behoeve van het oplossen van al geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, als dit een risico vormt voor bedrijf kritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.</p>																										
E120	<p>De releasemomenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 10 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.</p>																										
E121	<p>De Oplossing wordt gedurende het contract zonder kosten doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt. Hieronder wordt, naast correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat binnen de applicatie innovatief onderhoud wordt uitgevoerd om minimaal te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving.</p>																										
W13	<p>De Opdrachtgever wil graag actief betrokken worden bij de doorontwikkeling van de Oplossing en hecht waarde aan een zelfstandig opererende gebruikersvereniging die verzoeken tot wijzigingen kan indienen (die later gerealiseerd kunnen worden) of aan een online platform om contact te hebben met de Opdrachtnemer en andere klanten van dezelfde Oplossing. Beschrijf hoe de Opdrachtnemer haar klanten betreft bij de doorontwikkeling (wijzigingen, testen en accepteren) en het bepalen van de release kalender. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de frequentie van de contactmomenten en de mogelijkheden van een online platform. Geef aan op welke manier de wensen van de klant worden geëvalueerd en hoe het resultaat van die evaluatie aan de klant teruggekoppeld wordt, en hoe de Opdrachtnemer omgaat met het betrekken van haar klanten bij het opstellen van release planningen.</p>	3																									
	Exit strategie																										
E122	<p>De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data op de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.</p>																										
E123	<p>De Opdrachtgever wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere Opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden, zodat de functionaliteit behouden kan blijven.</p>																										