

## Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Leeswijzer .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>1    Componenten .....</b>                                  | <b>2</b>  |
| 1.1    Generieke zaakafhandelcomponent .....                   | 2         |
| 1.2    Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent ..... | 3         |
| 1.3    Zoekmachinecomponent .....                              | 4         |
| 1.4    Managementinformatiecomponent .....                     | 5         |
| 1.5    Bestuur- en Raadsinformatiecomponent.....               | 5         |
| <b>2    Inrichting en beheer.....</b>                          | <b>6</b>  |
| <b>3    Techniek .....</b>                                     | <b>7</b>  |
| 3.1    Architectuur en standaarden .....                       | 7         |
| 3.2    Privacy en beveiliging.....                             | 7         |
| 3.3    Integraties .....                                       | 8         |
| <b>4    Soevereiniteit en Common Ground.....</b>               | <b>10</b> |
| <b>5    Dienstverlening.....</b>                               | <b>11</b> |
| 5.1    Oplevering en doorontwikkeling.....                     | 11        |
| 5.2    Service Level Agreement.....                            | 13        |

## Leeswijzer

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.

### 1 Componenten

#### 1.1 Generieke zaakafhandelcomponent

| Nr. | Omschrijving  |
|-----|---|
| E1  | In de Oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en indien zo geconfigureerd, anoniem worden geregistreerd.   |
| 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 zaaknummer, document en de ingevulde gegevens, voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype, automatisch behouden.  |
| 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 gebruikersgroep in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing om 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  | De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: <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> Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.  |
| E8  | Bij het registreren en behandelen van een zaak kan door middel van het selecteren/invoeren van een (BAG-)adres worden vastgelegd en door te prikken op een kaart de x/y coördinaat. De locatie wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.  |
| E9  | De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.  |
| E10 | De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers, bijvoorbeeld ten behoeve van een contractenregister.   |
| W1  | <p>De gemeente Ede 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.</p> <p>De medewerker wil volgens eigen inzicht actief op de hoogte gehouden worden van wijzigingen door derden in de zaak. Bij voorkeur kan een gebruiker zelf aangeven welke signalen er binnen en buiten de Oplossing worden verstuurd, maar kan een beheerder dit ook afdwingen.</p> <p>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 en de borging van een compleet dossier.</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. Leg per rol uit 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 sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.</p> <p>C. Beschrijf op welke manier gebruikers signaleringen, zoals toevoegen van documenten en overschrijdingen van termijnen, kunnen personaliseren. Ga hierbij ook in op welke manier beheerders configuraties van signaleringen kunnen afdwingen bij de eindgebruiker.</p> <p>D. 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. Beschrijf de mogelijkheid om memo's aan te maken bij de zaak.</p> <p>E. Beschrijf op welke manier gebruikers in de Oplossing tegelijk in één zaak kunnen werken en hoe wordt voorkomen dat gebruikers tegelijk een zaak in behandeling nemen. Neem daarin ook mee hoe wordt voorkomen dat gebruikers tegelijkertijd in één document werken.</p> |
|--|---|

## 1.2 Documentbeheercomponent en archiefbeheercomponent

| Nr. | Omschrijving   |
|-----|--|
| E11 | 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.).   |
| E12 | De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.   |
| E13 | 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).  |
| E14 | 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.  |
| E15 | De Oplossing biedt de mogelijkheid om e-mails aan een zaak toe te voegen. Daarbij wordt de email in zijn volledigheid toegevoegd inclusief metadata. E-mails worden omgezet naar het duurzaam archiefbestandsformaat EML.  |
| E16 | 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.  |
| E17 | 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.  |
| E18 | Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.  |
| E19 | De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).  |
| E20 | 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. |
| E21 | 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'.  |
| E22 | 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.   |
| E23 | 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.  |
| E24 | Zaken en documenten kunnen gelabeld worden conform de WOO-categorieën om WOO-informatie te kunnen selecteren.  |
| W2  | De gemeente Ede 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.   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>De gemeente Ede wenst de Oplossing te gebruiken voor het digitaal archiveren van zaken en informatieobjecten die binnen de Oplossing worden afgehandeld. De Oplossing wordt naast archiveren ook ingezet voor het duurzaam toegankelijk bewaren en overbrengen van informatie naar een pre-depot of e-depot, bij voorkeur via SIP's.</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 Word, Excel en PowerPoint;</li> <li>● Microsoft Outlook;</li> <li>● Lokale netwerkschijf (traditioneel of NextCloud);</li> </ul> <p>B. Beschrijf hoe de in de Oplossing opgeslagen documenten bewerkt kunnen worden en hoe het bewerkte document binnen de zaak wordt opgeslagen. Geef ook aan hoe gebruikers documenten kunnen verwijderen en welke herstelmogelijkheden er zijn.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheden in de Oplossing voor het archiveren en vernietigen van zaken (ook in de back-ups). Geef ook aan welke informatie bewaard blijft na het vernietigingsproces.</p> <p>D. Beschrijf welke mogelijkheden de Oplossing biedt voor het overbrengen van zaken en documenten naar een pre-depot en/of e-depot. Ga daarbij ook in op de mogelijkheden om informatie binnen de Oplossing duurzaam toegankelijk te houden voor een periode van 20 jaar en om SIP's te creëren in een sidecar-structuur t.b.v overbrenging.</p> <p>E. Beschrijf op welke wijze de Oplossing ingezet kan worden om ook vernietiging in (gekoppelde) vakapplicaties te triggeren.</p> |
|--|--|

### 1.3 Zoekmachinecomponent

| Nr. | Omschrijving  |
|-----|---|
| E25 | 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.  |
| E26 | 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.   |
| E27 | De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).  |
| E28 | De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.   |
| E29 | De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.  |
| E30 | De Oplossing ondersteunt het weergegeven van zoekresultaten op basis van het autorisatieprofiel van de gebruiker.   |
| E31 | De Oplossing ondersteunt het exporteren van zoekopdrachten in CSV formaat.  |
| W3  | <p>De gemeente Ede 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, etc.</p> <p>Zoekvragen kunnen worden opgeslagen door de gebruiker zelf, maar kunnen ook via een beheerder beschikbaar worden gesteld aan groepen gebruikers.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. Geef daarbij aan of er een mogelijkheid is voor geavanceerd zoeken, met gebruik van o.a. gebruik van speciale tekens.</p> <p>B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is.</p> <p>C. Beschrijf de diverse zoekingangen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten. Geef daarbij aan hoe zoekresultaten kunnen worden gefilterd op NAW gegevens, periode/datumbereik, zaaktype, emailadres en telefoonnummer.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | D. Beschrijf gevolgen van het anonimiseren of verwijderen van informatieobjecten of zaakattributen bij een zaak op andere delen van de Oplossing, zoals de zoekfunctie en rapportages. |
|--|--|

#### 1.4 Managementinformatiecomponent

| Nr. | Omschrijving  |
|-----|---|
| E32 | <p>De Opdrachtnemer stelt tenminste de volgende data beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle elementen uit het RGBZ;</li> <li>• Welke zaken zijn verwijderd;</li> <li>• Doorlooptijden en overschrijdingen</li> <li>• Naast zaaknummer en omschrijving een URL om door te kunnen klikken vanuit een dashboard.</li> </ul> <p>De data uit de Oplossing wordt beschikbaar gesteld, via een API-koppeling, in REST-API/JSON.</p>  |
| E33 | De opdrachtnemer stelt een datamodel van de Oplossing beschikbaar.  |
| E34 | 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 Ede zoekt een Oplossing waarbij het mogelijk is om uitgebreide en flexibel rapportage te configureren. Beheerders moeten zelfstandig rapportages kunnen samenstellen, hergebruiken en via autorisaties beschikbaar kunnen stellen aan specifieke gebruikersgroepen. Rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden naar CSV en Excel, waarbij per rapportage op kolomniveau gefilterd kan worden en het mogelijk is om te rapporteren op alle beschikbare velden, inclusief lege velden.</p> <p>Daarnaast wil de gemeente een set standaardrapportages beschikbaar hebben, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportages over zaaktypen, rollen en afdelingen</li> <li>• Rapportages van openstaande zaken binnen een bepaalde periode, gesorteerd op zaaktype, afdeling en gebruiker, inclusief informatie over termijnoverschrijdingen</li> <li>• Rapportages van gesloten zaken binnen een bepaalde periode met dezelfde sorteringen</li> <li>• Rapportages van verwijderde zaken, gesorteerd op zaaktype, afdeling en aantallen</li> <li>• Auditrapportages per zaaktype of zaak</li> <li>• Rapportages ten behoeve van vernietigingslijsten.</li> </ul> <p>De Oplossing moet deze functionaliteiten standaard ondersteunen of configureerbaar mogelijk maken.</p> <ol 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.</li> <li>C. Beschrijf welke rapportages standaard aanwezig zijn of zelfstandig te configureren zijn op basis van bovenstaande behoefte.</li> </ol> |

#### 1.5 Bestuur- en Raadsinformatiecomponent

| Nr. | Omschrijving   |
|-----|--|
| W5  | <p>De gemeente Ede overweegt om de voorbereiding van het bestuurlijke besluitvormingsproces onder te brengen en te ondersteunen binnen de Oplossing. Deze wordt nu ondersteund door zaaksysteem.nl. Voor de vergaderingen zelf wordt gebruik gemaakt van NotuBox van NotuBiz. Voor een volledige beschrijving van het bestuurlijk besluitvormingsproces zie bijlage 2AD-D.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt.</li> <li>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 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.</li> </ol> |

## 2 Inrichting en beheer

| Nr. | Omschrijving  |
|-----|---|
| E35 | Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.   |
| E36 | <p>In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>   |
| E37 | In de ZTC kan per zaaktype de statussen worden gedefinieerd en geconfigureerd.  |
| E38 | In de ZTC kan per fase een andere rol 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.  |
| E39 | De Oplossing ondersteunt dat de content van de i-Navigator hergebruikt kan worden in het zaaksysteem, waarbij verdere inrichting van de zaaktypen in de Oplossing mogelijk is. De ZTC van de Oplossing kan in het geheel of per zaaktype worden geüpdatet aan de hand van wijzigingen in de i-Navigator.  |
| E40 | 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.  |
| E41 | Beheerders kunnen zelfstandig mailsjablonen aanmaken met gebruik van zaakinformatie.  |
| W6  | <p>De gemeente Ede verwacht dat de Oplossing volledige versiebeheer van zaaktypen ondersteunt, waarbij wijzigingen in configuraties inzichtelijk blijven en eerdere versies altijd raadpleegbaar zijn. Daarnaast moeten elementen uit bestaande zaaktypen hergebruikt of gekopieerd kunnen worden.</p> <p>Verder moet het mogelijk zijn om business rules toe te passen volgens het principe “als dit, dan dat”, bijvoorbeeld voor geautomatiseerde berichten of geconfigureerde acties bij binnenkomst of behandeling van zaken. Ook verwacht de gemeente dat content uit webformulieren configureerbaar gekoppeld kan worden aan zaken, in het bijzonder de juiste documenttypen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf de ZTC binnen de Oplossing.</li> <li>B. Beschrijf welke specifieke elementen 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.).</li> <li>C. Beschrijf de relatie tussen de ZTC in de Oplossing en de i-Navigator en hoe de uitwisseling van gegevens hiertussen werkt.</li> </ul>   |
| W7  | <p>De gemeente Ede heeft de voorkeur voor centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. De autorisatie dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht.</p> <p>Autorisaties moeten per proces afzonderlijk toegekend kunnen worden, zoals voor vernietiging, klachtenafhandeling of collectieve wijzigingen. Autorisaties mogen niet gekoppeld zijn aan functies, aangezien dezelfde functies op verschillende afdelingen voorkomen maar wel afwijkende rechten nodig hebben. De Oplossing moet deze fijnmazige en procesgerichte autorisatiesturing standaard ondersteunen.</p> <p>De Oplossing moet adequaat omgaan met medewerkers die uit dienst zijn, maar die historisch als proceseigenaar of betrokkene aan zaaktypen of zaken zijn gekoppeld, zonder dat dit leidt tot blokkades of foutmeldingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Beschrijf waar en op welke manier autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt.</li> <li>B. Beschrijf op welke manier de inrichting de mogelijkheid biedt om op verschillende niveaus te autoriseren, maar wel beheersbaar blijft. Neem hierin ook mee op welke manier gebruikers ad hoc als behandelaar kunnen worden toegevoegd aan een zaak.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>C. Beschrijf daarbij ook de rol van de EntralD en hoe wordt omgegaan met medewerkers die uit dienst zijn en hoe de Oplossing omgaat met RBAC.</p> <p>D. Beschrijf op welke manier gebruikersautorisaties kunnen worden toegepast op het maken, inzien en exporteren van de rapportagefunctie(s).</p> |
|--|---|

### 3 Techniek

#### 3.1 Architectuur en standaarden

| Nr. | Omschrijving   |
|-----|--|
| E42 | <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, 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> </ul> |
| E43 | <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>• 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>   |
| E44 | De extern gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.  |
| E45 | 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.  |
| E46 | 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.   |
| E47 | 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.   |

#### 3.2 Privacy en beveiliging

| Nr. | Omschrijving  |
|-----|---|
| E48 | De Opdrachtnemer conformeert zich aan de aansluitvoorwaarden van de gemeente Ede.   |
| E49 | De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name" van de Opdrachtgever.  |
| E50 | De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stellen. Ook conformeert de Opdrachtgever zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2).  |
| E51 | 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. |

### 3.3 Integraties

| Nr.                  | Omschrijving  |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
|----------------------|---|---|-----------|--------------------------|-------------|-----------------|--|------------|-----------------------|---|--------|--------------------------|----------------------------|----|----------------|-------------------------|---------|--------------------------|--|----------------------|--------------------|--|--------------------|--------------------|--|---------|----------------|---|-----------|--|-----------------------------|--------------|-------------------------------|--|---------|-------------------------------|---|-----------------|-------------------------------|--|
| E52                  | Alle koppelingen dienen via OpenTunnel van Enable-U te verlopen, tenzij expliciet is aangegeven dat dit voor de betreffende koppeling niet het geval is.  |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| E53                  | 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.  |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| E54                  | 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.   |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| E55                  | 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:  |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
|                      | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Systeem</th> <th>Koppeling</th> <th>Minimale functionaliteit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i-Navigator</td> <td>Export / import</td> <td>(zie eisen en wensen onder inrichting en beheer)</td> </tr> <tr> <td>GBA en BRP</td> <td>StUF-BG v3.10 via MKS</td> <td>Het bevragen van de GBA en BRP en het plaatsen/verwijderen van een afnemersindicatie.</td> </tr> <tr> <td>LV BAG</td> <td>Haal Centraal API via LV</td> <td>Het bevragen van de LV BAG</td> </tr> <tr> <td>HR</td> <td>KVK API via LV</td> <td>Het bevragen van het HR</td> </tr> <tr> <td>EntraID</td> <td>SAML 2.0 en/of OAuth 2.0</td> <td>Authorisatie en User provisioning:<br/>naam, mailadres, afdeling, functie</td> </tr> <tr> <td>Microsoft Office 365</td> <td>Lokale installatie</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Microsoft Exchange</td> <td>Lokale installatie</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Xential</td> <td>StUF-DCR v1.1.</td> <td>Inclusief de in de standaard opgenomen opties</td> </tr> <tr> <td>ValidSign</td> <td></td> <td>Ondertekenen van documenten</td> </tr> <tr> <td>AntwoordPlus</td> <td>Zaak- en documentservices 1.1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Allegro</td> <td>Zaak- en documentservices 1.1</td> <td>Bij het starten van een werkproces in Allegro 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 Allegro. Documenten aanmaken vanuit Allegro opslaan in het zaakstelsel, weer kunnen raadplegen vanuit Allegro, tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Allegro verwerken in het zaakstelsel. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in Allegro wordt het resultaat in het zaakstelsel gezet en de zaak afgesloten.</td> </tr> <tr> <td>OpenFormulieren</td> <td>Zaak- en documentservices 1.1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Systeem   | Koppeling | Minimale functionaliteit | i-Navigator | Export / import | (zie eisen en wensen onder inrichting en beheer) | GBA en BRP | StUF-BG v3.10 via MKS | Het bevragen van de GBA en BRP en het plaatsen/verwijderen van een afnemersindicatie. | LV BAG | Haal Centraal API via LV | Het bevragen van de LV BAG | HR | KVK API via LV | Het bevragen van het HR | EntraID | SAML 2.0 en/of OAuth 2.0 | Authorisatie en User provisioning:<br>naam, mailadres, afdeling, functie | Microsoft Office 365 | Lokale installatie |  | Microsoft Exchange | Lokale installatie |  | Xential | StUF-DCR v1.1. | Inclusief de in de standaard opgenomen opties | ValidSign |  | Ondertekenen van documenten | AntwoordPlus | Zaak- en documentservices 1.1 |  | Allegro | Zaak- en documentservices 1.1 | Bij het starten van een werkproces in Allegro 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 Allegro. Documenten aanmaken vanuit Allegro opslaan in het zaakstelsel, weer kunnen raadplegen vanuit Allegro, tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Allegro verwerken in het zaakstelsel. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in Allegro wordt het resultaat in het zaakstelsel gezet en de zaak afgesloten. | OpenFormulieren | Zaak- en documentservices 1.1 |  |
| Systeem              | Koppeling   | Minimale functionaliteit  |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| i-Navigator          | Export / import   | (zie eisen en wensen onder inrichting en beheer)  |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| GBA en BRP           | StUF-BG v3.10 via MKS   | Het bevragen van de GBA en BRP en het plaatsen/verwijderen van een afnemersindicatie.   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| LV BAG               | Haal Centraal API via LV  | Het bevragen van de LV BAG  |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| HR                   | KVK API via LV  | Het bevragen van het HR   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| EntraID              | SAML 2.0 en/of OAuth 2.0  | Authorisatie en User provisioning:<br>naam, mailadres, afdeling, functie  |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| Microsoft Office 365 | Lokale installatie  |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| Microsoft Exchange   | Lokale installatie  |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| Xential              | StUF-DCR v1.1.  | Inclusief de in de standaard opgenomen opties   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| ValidSign            |   | Ondertekenen van documenten   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| AntwoordPlus         | Zaak- en documentservices 1.1   |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| Allegro              | Zaak- en documentservices 1.1   | Bij het starten van een werkproces in Allegro 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 Allegro. Documenten aanmaken vanuit Allegro opslaan in het zaakstelsel, weer kunnen raadplegen vanuit Allegro, tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit Allegro verwerken in het zaakstelsel. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in Allegro wordt het resultaat in het zaakstelsel gezet en de zaak afgesloten. |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |
| OpenFormulieren      | Zaak- en documentservices 1.1   |   |           |                          |             |                 |  |            |                       |   |        |                          |                            |    |                |                         |         |                          |  |                      |                    |  |                    |                    |  |         |                |   |           |  |                             |              |                               |  |         |                               |   |                 |                               |  |

|  |                     |                                   |  |
|--|---------------------|-----------------------------------|--|
|  | Kofax Capture       | Ophalen vanuit een netwerklocatie |  |
|  | BI software         | Conform Eis32                     |  |
|  | Suite4SociaalDomein | Zaak- en documentservices 1.1 /   | Bij het starten van een werkproces in SvSD wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Als er een zaak wordt gestart in het zaaksysteem wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in SvSD. Documenten aanmaken vanuit SvSD opslaan in het zaaksysteem, weer kunnen raadplegen vanuit SvSD tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit SvSD verwerken in het zaaksysteem. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in SvSD wordt het resultaat in het zaaksysteem gezet en de zaak afgesloten. |
|  | iBurgerzaken        | Zaak- en documentservices 1.1     | Bij het starten van een werkproces in iBurgerzaken wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Documenten aanmaken vanuit iBurgerzaken, opslaan in het zaaksysteem. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit iBurgerzaken verwerken in het zaaksysteem. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in iBurgerzaken wordt het resultaat in het zaaksysteem gezet en de zaak afgesloten.   |
|  | SVS Ignite          | Zaak- en documentservices 1.1     | Bij het starten van een werkproces in SVS wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Als er een zaak wordt gestart in het zaaksysteem wordt deze overgedragen en automatisch een werkproces gestart in SVS. Documenten aanmaken vanuit SVS, opslaan in het zaaksysteem, weer kunnen raadplegen vanuit SVS. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit SVS verwerken in het   |

|     |                               |  |
|-----|-------------------------------|--|
|     |                               | zaaksysteem. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in SVS wordt het resultaat in het zaaksysteem gezet en de zaak afgesloten.  |
| LTC | Zaak- en documentservices 1.1 | Bij het starten van een werkproces in LTC wordt er een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. Documenten aanmaken vanuit LTC, opslaan in het zaaksysteem. Tussentijdse mutaties (bijv. Aanvrager, behandelaar, statussen) vanuit LTC verwerken in het zaaksysteem. Bij het afsluiten en bepalen van het resultaat van een werkproces in LTC wordt het resultaat in het zaaksysteem gezet en de zaak afgesloten. |

#### 4 Soevereiniteit en Common Ground

| Nr. | Omschrijving   |
|-----|--|
| E56 | Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de Opdrachtnemer zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.   |
| E57 | Indien nodig zal de Opdrachtnemer 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> .  |
| E58 | De Opdrachtnemer heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.  |
| E59 | De opdrachtnemer en haar onderaannemers vallen voor het aanbieden van de dienst uitsluitend onder jurisdictie van een EU land of land dat deelneemt aan de EER. Indien opdrachtgever op dit moment dat niet kan realiseren verplicht opdrachtgever dat alsnog binnen drie jaar na gunning te realiseren. Bij het niet nakomen van deze verplichting na het derde jaar geldt een jaarlijkse korting op de factuur van 50%.<br>Een wijziging in de directe of indirecte zeggenschap over de opdrachtnemer die leidt tot verkrijging van zeggenschap door een partij die niet statutair in de EU/EER is gevestigd, wordt of kan daarnaast worden beschouwd als een wezenlijke wijziging van de overeenkomst zoals beschreven in Gibit 27.11. De aanbestedende dienst beoordeelt of deze wijziging aanleiding geeft tot aanpassing of beëindiging van de overeenkomst.   |
| W8  | De gemeente Ede hecht grote waarde aan digitale autonomie. Een van de kernpunten daarbij is dat IT-diensten geleverd worden door partijen die geheel onder Europese jurisdictie staan. De gemeente Ede staat ook achter het gedachtengoed Common Ground, waarmee een grote stap gezet wordt naar een open, transparante overheid, waarbinnen met inachtneming van de privacyregels gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld, intern zowel als extern.<br><br>De komende jaren wil de gemeente Ede de afhankelijkheid van buitenlandse leveranciers, waaronder de grote Amerikaanse hyperscalers sterk verminderen. Daarnaast wil de gemeente groeien naar een architectuur die nog beter aansluit bij Common Ground. De eerste stap hierin is al gezet met de gemeentebrede inzet van OpenFormulieren, welke ook gekoppeld dienen te worden met de Oplossing. De komende periode wil de gemeente dit uitbreiden met een MijnOmgeving via MijnServices en in de toekomst mogelijk met de inzet van KISS als klantcontactfunctionaliteit. |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Hiervoor ziet de gemeente Ede het als noodzakelijk om de software uiteindelijk in componenten te kunnen opdelen. Dit met als doel om op termijn, indien gewenst, losse componenten te vervangen. Een belangrijke stap hierbij de scheiding tussen zaken en documenten.</p> <p>De ideale Opdrachtnemer levert een geheel autonome dienst en participeert actief in de Common Ground Community.</p> <p>A. Beschrijf uw visie op Common Ground en op welke manier uw Oplossing hier technisch op voorbereid is en met deze ontwikkeling kan meegroeien.</p> <p>B. Beschrijf wanneer u verwacht dat uw Oplossing voldoet aan de voorwaarden van Common Ground en beschrijf het concrete groeipad/roadmap voor de komende jaren en welke garanties de Opdrachtnemer geeft over de ontwikkelingen van de komende 2 jaar.</p> <p>C. Beschrijf de mogelijkheid om reeds bestaande component te integreren binnen de Oplossing en te zijner tijd te ontkoppelen. Ga hierbij specifiek in op MijnServices en KISS. Beschrijf welke invloed dit heeft op de licentiestructuur van de applicatie.</p> <p>D. Beschrijf uw mogelijkheden en groeipad om een geheel autonome oplossing te creëren (hieronder verstaan wij bijvoorbeeld een oplossing die geen gebruik maakt van diensten van Amerikaanse hyperscalers, ook al zijn die aangeboden in de vorm van een 'soevereine' cloud)</p> <p>E. Beschrijf de mogelijkheden om te integreren met Office-oplossingen als Nextcloud, Collabora en Libre Office.</p> |
|--|---|

## 5 Dienstverlening

### 5.1 Oplevering en doorontwikkeling

| Nr. | Omschrijving   |
|-----|--|
| E60 | De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. 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.   |
| E61 | 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. |
| E62 | De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.   |
| E63 | De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde actuele documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de desbetreffende doelgroep.<br><br>Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 15 personen.  |
| E64 | 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 met bijbehorende data in geval van faillissement van de softwareleverancier."   |
| E65 | Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de Opdrachtnemer uitgevoerd dienen te worden.  |

|     |   |
|-----|---|
| E66 | De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie.  |
| E67 | 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.   |
| W9  | <p>Het doel van de gemeente Ede is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische (en functionele) implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. De Opdrachtgever ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel. De gemeente Ede ziet een migratie van relevante data, zoals klantcontacten, ook als onderdeel van een succesvolle uitrol van de Oplossing en hanteert daarvoor een uiterlijke datum van 1 oktober 2027.</p> <p>A. Lever een globaal PVA aan voor de implementatie van de Oplossing. Ga hierbij minimaal in op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie.</p> <p>B. Beschrijf in het PVA de voorziene werkzaamheden voor de implementatie voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Ga hierbij ook in op de inzet van verschillende opleidingsmiddelen, zoals handleidingen en eLearnings.</p> <p>C. Beschrijf welke mogelijkheden er bestaan om ondersteunen bij de migratie. Neem hierbij ook het genoemde tijdsplan voor de migratie mee.</p>  |
| W10 | <p>De gemeente Ede vindt het belangrijk om een Opdrachtnemer te vinden die constant in ontwikkeling is en blijft innoveren, zoals het blijven inspelen op het gebied van technologie. De Opdrachtgever laat zich graag verrassen door Inschrijvers en zoekt naar een innovatie op het gebied van dienstverlening, efficiënt werken en het verbeteren van informatiebeheer. Een voorwaarde is dat deze innovaties onderdeel zijn van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd worden.</p> <p>Gedurende de contractduur zoekt de Opdrachtgever een partner die meedenkt en constant ontwikkelt. Op deze manier ontstaat een duurzame samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p> <p>Op het gebied van dienstverlening staat binnen de gemeente Ede de inzet van het klantcontactstelsel ter discussie. De gemeente Ede werkt op dit moment met een klantcontactstelsel (Informatie én registratie). In dit stelsel worden e-mails (centrale emailadressen), telefoongesprekken (centrale lijnen) en baliecontacten verwerkt. Vanuit de context van FAQ's en productinformatie, worden zaken gestart of aangevuld met informatie of documenten. Mogelijk wil de gemeente dit vervangen met functionaliteit binnen de Oplossing of met de inzet van een losse Common Ground component voor klantcontact.</p> <p>Los van deze ontwikkelingen wordt de gemeente Ede graag actief betrokken bij de doorontwikkeling van de Oplossing.</p> <p>A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar wordt gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijf op welke wijze uw oplossing het eerstelijns klantcontact van de gemeente zou kunnen ondersteunen (c.q. overnemen van het huidige KCS)</li> <li>• Beschrijf op welke manier deze content beheerd, onderhouden en gepubliceerd wordt en welke rapportages er gemaakt kunnen worden specifiek op het gebruik van deze content, FAQ's, onderwerpen en afdelingen.</li> </ul> </li> <li>2. Efficiënt werken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijf op welke wijze op Oplossing kan bijdragen aan procesoptimalisatie en ondersteuning biedt aan het gedachtegoed van lean.</li> <li>• Beschrijf welke mogelijkheden er binnen de Oplossing zijn op het gebied van bulkverwerking van zaken .</li> </ul> </li> <li>3. Informatiebeheer <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijf op welke wijze uw Oplossing mogelijkheden biedt voor het geautomatiseerd metadateren van gescande of digital-born documenten en toewijzen van zaaktypes.</li> </ul> </li> </ol> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijf op welke wijze uw Oplossing documenten zoals bestemmingsplannen digitaal ter inzage kan leggen, bijvoorbeeld gedurende een bezwaarperiode.</li> </ul> <p>B. Beschrijf de langetermijnvisie op de Oplossing en geef aan hoe de gemeente Ede hierbij wordt betrokken.</p> |
|--|--|

## 5.2 Service Level Agreement

| Nr.       | Omschrijving   |           |              |   |   |   |  |   |  |
|-----------|--|-----------|--------------|---|---|---|--|---|--|
| E68       | De Opdrachtnemer levert voor de definitieve gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.   |           |              |   |   |   |  |   |  |
| E69       | Op werkdagen van 07.00 - 22.00 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 Ede van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht.  |           |              |   |   |   |  |   |  |
| E70       | 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>Het starten van een nieuwe zaak.</li> <li>Het accepteren van een zaak.</li> <li>Het zetten van een nieuwe status.</li> <li>Het bepalen van het resultaat.</li> <li>Het toevoegen van een document.</li> <li>Het afronden van een zaak.</li> <li>Het tonen van zoekresultaten.</li> <li>Het tonen van de werkvoorraad.</li> <li>Het tonen van een zaak.</li> <li>Het aanmaken van een contactmoment.</li> </ol>  |           |              |   |   |   |  |   |  |
| E71       | De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 12 uur kan bedragen.   |           |              |   |   |   |  |   |  |
| E72       | 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.<br>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.<br>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.   |           |              |   |   |   |  |   |  |
| E73       | 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.<br><br>Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <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> </tbody> </table> | 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) |
| 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.   |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
|--|---|---|-----------|-------------|------------------|---|-------------------------------|--|---|---|---|---|--|--|---|--|------------------------|
| <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>   |   |   |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td> <td>Work-around binnen 4 uur<br/>Oplossing binnen 8 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen<br/>Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 2 werkdagen<br/>Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Antwoord binnen 1 week</td> </tr> </tbody> </table> |   |   | Categorie | Reactietijd | Oplossing binnen | 1 | 0-0,5 uur beantwoorden (24/7) | Work-around binnen 4 uur<br>Oplossing binnen 8 uur | 2 | 1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) | Work-around binnen 8 uur op werkdagen<br>Oplossing binnen 48 uur op werkdagen | 3 | 24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) | Work-around binnen 2 werkdagen<br>Oplossing in volgende reguliere versie | 4 | 24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) | Antwoord binnen 1 week |
| Categorie  | Reactietijd   | Oplossing binnen  |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| 1  | 0-0,5 uur beantwoorden (24/7)   | Work-around binnen 4 uur<br>Oplossing binnen 8 uur                            |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| 2  | 1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)   | Work-around binnen 8 uur op werkdagen<br>Oplossing binnen 48 uur op werkdagen |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| 3  | 24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)  | Work-around binnen 2 werkdagen<br>Oplossing in volgende reguliere versie      |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| 4  | 24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)  | Antwoord binnen 1 week  |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| <p>Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een boeteregeling in werking.</p>   |   |   |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Aantal</th> <th>Boete</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Twee of meer per maand</td> <td>50% van de maandelijkse kosten</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Twee of meer per maand</td> <td>25% van de maandelijkse kosten</td> </tr> </tbody> </table>   |   |   | 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  |   |  |  |   |  |                        |
| 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  |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| E74  | <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. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.</p> |   |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |
| E75  | <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>   |   |           |             |                  |   |                               |  |   |   |   |   |  |  |   |  |                        |