

	<b>Programma van Eisen</b> <b>Europese aanbesteding Zaaksysteem</b> <b>Versie 1.0</b> <b>TN 577290</b>	
<b>Eis</b>	<b>Omschrijving van de gestelde eis</b>	
	<b>Verklaring omtrent Inschrijving en inkoopvoorwaarden</b>	
<b>Verklaring omtrent Inschrijving</b>	Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van de eisen te verklaren dat aan iedere gestelde eis wordt voldaan. Hiervoor dient de bij deze aanvraag gevoegde Verklaring omtrent Inschrijving (Bijlage 7) te worden ondertekend. Wanneer de verklaring niet is ondertekend, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.	
<b>Inkoopvoorwaarden</b>	Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud en met uitdrukkelijke terzijdestelling van zijn eigen Algemene Voorwaarden aan de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023.	
	<b>Algemene eisen</b>	
<b>ALG.1</b>	Opdrachtgever is niet verplicht tot gunnen. Opdrachtgever neemt een dergelijk besluit om niet te gunnen bij hoge uitzondering. Opdrachtnemers hebben geen recht op een vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.	
<b>ALG.2</b>	Opdrachtnemer beschouwt realisatie van een heldere, gebruikersvriendelijke en verantwoorde (compliant) manier van zaakgericht werken als een uitdaging die zij graag in gezamenlijke verantwoordelijkheid met Opdrachtgever oppakt.	
<b>ALG.3</b>	De Oplossing is 24/7 beschikbaar en bruikbaar, behoudens in SLA afgesproken onderhoudsvensters. De beschikbaarheid van de oplossing in de productieomgeving bij de Opdrachtgever, uitgaande van een beschikbaarheid van de infrastructuur van de Opdrachtgever van 100%, wordt op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur voor tenminste 99,7% gegarandeerd. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de Opdrachtgever wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten deze tijden uitgevoerd.	
<b>ALG.4</b>	Voor de beheer- en onderhoudsfase na de implementatie, stelt Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) op, waarin de afgesproken dienstverlening wordt vastgelegd. In deze SLA zijn tenminste opgenomen (GIBIT art. 8.6): 0 Servicelevels en KPI's. 0 Werkwijze met betrekking tot Incidenten en changes. 0 Reactietijden, oplostijden, onderhoudstijden. 0 Werkwijze met betrekking tot beheer en onderhoud. 0 Beschikbaarheid van telefonische helpdesk. 0 Periodieke rapportage en overleg over servicelevels en KPI's. 0 Communicatie rond bug fixing en onderhoud. 0 (Vaste) contactpersoon voor vragen omtrent dienstverlening, contract, escaleren van storingen. 0 Oplostijd van storingen. 0 Rolverdeling bij realiseren koppelingen. 0 Rolverdeling bij verhelpen storingen aan koppelingen. 0 Roadmap en doorontwikkeling. 0 Additief, correctief, preventief en adaptief onderhoud. 0 Eigenaarschap van Opdrachtgever van alle gegevens. 0 Meldingsplicht datalekken.	
<b>ALG.4 vervolg</b>	0 Beschikbaarheid van release notes, onder meer bij nieuwe functionaliteit. 0 Beschikbaarstelling nieuwe functionaliteit. 0 Actualiteit van de aangeboden oplossing. 0 Voorzieningen voor backup, restore, redundantie en/of uitwijk van de gehele Oplossing. 0 Melden van beveiligingsincidenten (binnen 24 uur). 0 Afspraken over de back-up van alle data: 00 Back-ups van gegevens/back-upvoorzieningen worden op minimaal twee geografische locaties bewaard/geplaatst. 00 Frequentie van de back-ups. 00 Data die uit productie zijn vernietigd of overgedragen naar het e-depot worden uit backup verwijderd. 00 Bescherming van de back-upgegevens tegen ransomware. 00 Versleuteling van de back-ups versleuteld en hoe de encryptiesleutels veilig worden beheerd tegen diefstal en verlies. 00 Volledigheid van de back-ups. 00 Dagelijkse monitoring van de back-ups om falen te signaleren en herstellen.	

<b>ALG.5</b>	Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing gedurende de looptijd van het contract Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt te voldoen aan de uitvoering landelijke wet- en regelgeving. Compliance is onderdeel van de roadmap van de Oplossing. Voorbeelden van relevante wetgeving: 0 Archiefwet 0 Wet open overheid 0 AVG 0 Wet Digitale toegankelijkheid WCAG: de oplossing moet aantoonbaar voldoen aan de WCAG 2.1 op niveau A en AA.
<b>ALG.6</b>	Opdrachtnemer tekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
<b>ALG.7</b>	Opdrachtnemer conformeert zich aan de ICT-kwaliteitsnormen van Opdrachtgever.
<b>ALG.8</b>	De Oplossing wordt geleverd als SaaS (Software as a Service).
<b>ALG.9</b>	Opdrachtnemer kan alle functionaliteiten live tonen tijdens de demonstratie.
<b>ALG.10</b>	De Oplossing accommodeert ten minste 150 gelijktijdige gebruikers zonder verlies van performance.
<b>TB</b>	<b>Technisch beheer</b>
<b>TB.1</b>	De Oplossing wordt technisch volledig ondersteund door Opdrachtnemer en werkt technisch binnen de huidige en toekomstige omgeving van Opdrachtgever.
<b>TB.2</b>	De front-end van de Oplossing moet benaderd kunnen worden via: 0 https:// en 0 via een VPN-tunnel op basis van dubbel SSL en encrypted VPN. Andere protocollen voor het benaderen van de Oplossing zijn niet toegestaan.
<b>TB.3</b>	Toegang tot de Oplossing kan verlopen via Two Factor Authentication en een veilige Single Sign On methode. ID-provider is Microsoft Entra ID.
<b>TB.4</b>	De Oplossing is volledig functioneel en wordt ondersteund op de browsersversies van tenminste Chrome en Edge van de afgelopen twee jaar.
<b>TB.5</b>	De Oplossing maakt geen gebruik van plug-ins als Flash, Silverlight, Java, ActiveX.
<b>TB.6</b>	Het is mogelijk vanuit de Oplossing informatie te publiceren zonder dat dat leidt tot toegang tot andere informatie in de Oplossing.
<b>TB.7</b>	Indien het voor de Oplossing noodzakelijk is dat er installaties plaatsvinden binnen de omgeving van Opdrachtgever, dan zijn tijdens installatie van de Oplossing (ook in de testfase) de handleidingen voor systeembeheer (inclusief installatieverslag) beschikbaar en worden gespecificeerd voor de inrichting van Opdrachtgever.
<b>BV</b>	<b>Beveiliging</b>
<b>BV.1</b>	De Oplossing voldoet volledig aan de veiligheidseisen die gelden voor digitale werkomgevingen van de overheid.
<b>BV.2</b>	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een duidelijke beschrijving van de beveiligingsmechanismen rondom de Oplossing. Met aandacht voor onder meer: 0 Detectie van pogingen tot ongeautoriseerde toegang. Zie <a href="https://www.bio-overheid.nl">https://www.bio-overheid.nl</a>
<b>BV.3</b>	Opdrachtnemer garandeert dat de security van (de verbindingen met) de Oplossing op ieder moment voldoet aan de geldende security-eisen, zoals vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
<b>BV.4</b>	De Oplossing is benaderbaar via A Fully Qualified Domain Name (FQDN).
<b>BV.5</b>	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever de garantie dat de gegevens van Opdrachtgever niet worden vermengd met gegevens van andere cloudgebruikers of dat deze uitlekken naar andere omgevingen. Licht toe hoe op welke wijze dit vormgegeven is.
<b>BV.6</b>	De opslag van gegevens binnen de Oplossing vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Opdrachtnemer levert de specificaties van de toegepaste encryptie.
<b>BV.7</b>	Informatie over en gegevens uit de Oplossing mogen niet zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever worden verstrekt aan derden. Dit geldt ook voor aanvragen op basis van Amerikaanse of andere buitenlandse wetgeving.
<b>BV.8</b>	Gevoelige informatie moet gelabeld kunnen worden, zodat toegang tot die informatie op basis van het label kan worden beperkt.
<b>BV.9</b>	De Oplossing beschikt over een niet muteerbare audit trail waarin de wijziging van zaken, dossiers en documenten zichtbaar is, inclusief wie wanneer wat heeft gewijzigd. Aanvullend geldt: 0 De audittrail van de Oplossing registreert handelingen automatisch en slaat deze op zonder dat daarvoor handmatige acties nodig zijn 0 Binnen de audittrail van de Oplossing wordt bij een mutatie in ieder geval vastgelegd: de actor, de datum en tijd en de handeling die is uitgevoerd. 0 De audittrail is alleen inzichtelijk voor daartoe geautoriseerde gebruikers, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer
<b>BV.10</b>	De audit trail (incl. logregels) doorbreekt de rechtenstructuur en de beveiliging niet.
<b>FB</b>	<b>Functioneel beheer</b>
<b>FB.1</b>	De Oplossing biedt Opdrachtgever de mogelijkheid zelfstandig het volledig functioneel beheer te realiseren.

<b>FB.2</b>	Opdrachtnemer levert de Oplossing met een volledig functioneel ontwerp van de Oplossing. Met aandacht voor: 0 het datamodel 0 alle tabellen, inclusief de onderlinge relaties en sleutels 0 de manieren om autorisaties in te richten op basis van rollen/groepen 0 de mogelijkheden om (metadata)velden te beveiligen en wel/niet te tonen op basis van rol 0 de mogelijkheden om overzichten van gebruikersgroepen, gebruikers en rollen en de actuele autorisaties daarvan te maken en te exporteren 0 de mogelijkheden om (in bulk) gebruikers- en gebruikersprofielrechten aan te passen 0 toegekende en beschikbare licenties 0 omvang van data in de Oplossing 0 in kunnen stellen van waarschuwingen 0 rolgebaseerd gebruikersbeheer
<b>FB.3</b>	De functioneel beheerders kunnen de Oplossing zelfstandig en zonder tussenkomst van Opdrachtnemer op basis van zero coding inrichten en aanpassen
<b>FB.4</b>	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de implementatiefase een uitgewerkte testaanpak en testplan op. Deze worden afgestemd met Opdrachtgever en omvatten gebruikerstesten en integratietesten.
<b>FB.5</b>	Opdrachtnemer levert bij livegang een lijst met "known errors" van de Oplossing aan met daarbij een inschatting wanneer deze zullen zijn opgelost.
<b>ZC</b>	<b>Zaaktypeconfiguratie</b>
<b>ZC.1</b>	De Oplossing biedt een uitgebreide functionaliteit voor het configureren van zaaktypes zoals gebruikelijk in de praktijk van zaakgericht werken bij een Nederlandse overheid (gemeente, provincie, waterschap, veiligheidsregio, omgevingsdienst).
<b>ZC.2</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot het importeren van of koppelen aan de zaaktypecatalogus iNavigator.
<b>ZC.3</b>	De Oplossing biedt beheerders de mogelijkheid om zaaktypes te configureren en aan te passen zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. Per zaaktype moeten onder meer kunnen worden geconfigureerd: 0 Statussen en statusovergangen 0 Stappen 0 Resultaattypes 0 Bewaartermijnen 0 Verplichte velden en niet-verplichte velden 0 Verplichte documenttypes 0 Checklisten 0 Triggervelden 0 Behandelaarsgroepen per zaaktype, status en stap 0 Zaken als deelzaken tegelijk te kunnen afhandelen 0 De mogelijke deel- of vervolgzaken en hun zaaktypes 0 Afhandeltermijnen per zaaktype, status en stap
<b>ZC.4</b>	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om (zaak)workflows aan te passen aan specifieke behoeften, zonder dat dit invloed heeft op afgehandelde zaken.
<b>ZC.5</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid om automatisch en handmatig ontvangstbevestigingen en/of andere statusupdates te versturen, waarin relevante gegevens (bijvoorbeeld het zaaknummer) worden vermeld.
<b>ZC.6</b>	De Oplossing is in staat onderscheid te maken tussen werkdagen en weekenden/officialle feestdagen.
<b>ZC.7</b>	De Oplossing kan op basis van een vastgesteld resultaat automatisch een nieuwe (vervolg)zaak aanmaken en gereedzetten, waarbij zoveel mogelijk gegevens van de oorspronkelijke zaak worden meegenomen.
<b>ZC.8</b>	Een zaaktype moet kunnen worden gekoppeld aan een handeling uit de selectielijst.
<b>ZC.9</b>	Als voor een zaaktype het fysiek archief nog leidend is, moet dit op zaaktypeniveau kunnen worden aangegeven, waarna het op zaakniveau zichtbaar is bij zaken van dat zaaktype.
<b>ZC.10</b>	Het is mogelijk om de bewaartermijn van zaaktypen in te stellen op een waarde kleiner dan 12 maanden/1 jaar.
<b>ZC.11</b>	Het is voor geautoriseerde gebruikers mogelijk binnen de Oplossing metadatavelden collectief te wijzigen.
<b>ZC.12</b>	Binnen metadatavelden wordt het gebruik ondersteund van tabellen, keuzelijsten, berekende waarden en standaardwaarden.
<b>ZW</b>	<b>Zaakgericht werken</b>
<b>ZW.1</b>	De Oplossing biedt uitgebreide functionaliteit voor zaakgericht werken zoals gebruikelijk in de praktijk van een Nederlandse overheid (gemeente, provincie, waterschap, veiligheidsregio, omgevingsdienst).

<b>ZW.2</b>	<p>De Oplossing ondersteunt het concept van zaakgericht werken, waarbij zaken en zaakdossiers kunnen worden aangemaakt op basis van een zaaktype, kunnen worden gevolgd, van status kunnen veranderen etc. Onderdeel van de Oplossing is functionaliteit voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 handmatig starten van zaken</li> <li>0 automatisch starten van zaken, bijvoorbeeld via e-formulieren, koppelingen met andere programma's en/of omgevingen</li> <li>0 relateren van zaken aan elkaar</li> <li>0 dupliceren van zaken</li> <li>0 in de wacht zetten van zaken</li> <li>0 sluiten van zaken</li> <li>0 heropenen van zaken</li> <li>0 handmatig aanpassen van standaard-behandeltermijnen</li> <li>0 de mogelijkheid om vanuit één brondocument parallele zaken te starten met verschillende afhandelroutes en -termijnen met behoud van de onderlinge relatie</li> <li>0 een verantwoordelijke behandelaar aanwijzen</li> <li>0 zelf een zaak oppakken</li> <li>0 een behandelaar wijzigen</li> <li>0 op zaakniveau behandeltermijnen, behandelaars, velden, signaleringen aanpassen die op basis van het zaaktype standaard zijn ingevuld</li> <li>0 zaken in de wachtstand zetten, opschorten, verlengen, hervatten</li> <li>0 toevoegen van notities aan zaken</li> <li>0 toevoegen van taken aan een zaak</li> <li>0 gebruikers of gebruikersgroepen ter kennisgeving op de hoogte te stellen van de zaak</li> <li>0 zaken in bulk af te handelen</li> <li>0 zaken die onterecht zijn aangemaakt, te verwijderen</li> <li>0 terugzetten van een zaak naar een vorige status</li> <li>0 overzicht houden op de afhandeling van zaken op zaaktype-, gebruikers- en groepsniveau.</li> </ul> <p>Deze functionaliteit kan worden getoond in een demo. Als een functionaliteit iets anders werkt dan beschreven maar hetzelfde doel bereikt, wordt ook voldaan aan de eis.</p>
<b>ZW.3</b>	<p>In de Oplossing kan worden ingericht dat de laatste status door de behandelaar pas worden bereikt als:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 Het resultaat van de zaak is vastgelegd;</li> <li>0 De bij het gekozen resultaattype behorende verplichte met controlevragen is 'afgevinkt';</li> <li>0 De verplichte documenttypen zijn toegevoegd</li> <li>0 Het verplichte besluit is toegevoegd.</li> </ul> <p>De Oplossing blokkeert de statusovergang zolang niet aan de ingerichte voorwaarden is voldaan.</p>
<b>ZW.4</b>	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid om te werken met werkvoorraden die kunnen worden ingericht kunnen per zaaktype, per behandelgroep en voor individuele gebruikers. Binnen de werkvoorraden moet kunnen worden geprioriteerd. Welke informatie in de werkvoorraad zichtbaar is, kan worden geconfigureerd.</p> <p>Deze functionaliteit kan worden getoond in een demo. Als een functionaliteit iets anders werkt dan op het oog beschreven maar hetzelfde doel bereikt, wordt ook voldaan aan de eis.</p>
<b>ZW.5</b>	De Oplossing moet het bestuurlijke besluitvormingsproces ondersteunen.
<b>ZW.6</b>	De Oplossing ondersteunt interne accordering tijdens parallele of consecutieve behandeling van zaken.
<b>IKA</b>	<b>Integraties, Koppeling, Architectuur</b>
<b>IKA.1</b>	De Oplossing stelt Opdrachtgever in staat informatie die is opgeslagen in basisregistraties en andere bronssystemen op gestandaardiseerde wijze te gebruiken bij de afhandeling van processen binnen de Oplossing. Ook de standaard-kantoorautomatisering kan worden geïntegreerd met de Oplossing.
<b>IKA.2</b>	Opdrachtnemer levert een architectuurontwerp aan van de Oplossing, waaruit blijkt, hoe de Oplossing wordt geïntegreerd binnen het huidige applicatielandschap van Opdrachtgever
<b>IKA.3</b>	Opdrachtnemer stelt gedocumenteerde open API's en/of webservices beschikbaar die voldoen aan de geldende standaarden van het Forum Standaardisatie voor digitale gegevensuitwisseling met het Bevoegd Gezag, voor diverse koppelingen met andere omgevingen.
<b>IKA.4</b>	Oplossing heeft een bewezen koppeling met (of kan beschrijven hoe zal worden gekoppeld met): <ul style="list-style-type: none"> <li>0 KVK (basisregistratie)</li> <li>0 BAG (basisregistratie)</li> <li>0 BRP (basisregistratie)</li> </ul>
<b>IKA.5</b>	De Oplossing kan koppelen met: <ul style="list-style-type: none"> <li>0 Samenwerkvoorziening (SWF) van het DSO</li> <li>0 Omgevingsloket</li> <li>0 iNavigator</li> <li>0 IAM-applicatie voor Identity en Accessmanagement, namelijk Hello-ID van Tools4Ever</li> <li>0 een applicatie voor bestuurlijke besluitvorming, zoals bijvoorbeeld iBabs</li> <li>0 een personeelsinformatiesysteem, namelijk Profit van AFAS</li> <li>0 KD+</li> <li>0 (landelijke) systemen van de meldkamer en systemen die bedoeld zijn voor crisismangement</li> <li>0 een e-depot</li> <li>0 een GIS-systeem, bijvoorbeeld Tailormap</li> </ul>

<b>IKA.6</b>	De Oplossing ondersteunt koppelingen met DigiD, eHerkenning, eIDAS en bijvert zich ook koppelingen te ondersteunen voor toekomstige nieuwe wettelijk toegelaten authenticatie voor veilige identificatie van indiëners.
<b>IKA.7</b>	<p>Oplossing kan gebruik maken van een digitale ondertekentool, zoals bijvoorbeeld Validsign, of bevat een digitale ondertekentool.</p> <p>Als de oplossing een digitale ondertekentool bevat, ondersteunt deze de volgende functionaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 digitaal ondertekenen van documenten en besluiten kan plaatsvinden gedurende het gehele proces van aanmaak, behandeling, accordering, archivering en overdracht aan een e-Depot. De technische integratie dient te verlopen via gestandaardiseerde en goed gedocumenteerde API's.</li> <li>0 de Oplossing biedt een volledige, niet muteerbare audittrail van alle ondertekenacties, inclusief datum, tijd, gebruiker, context, signing van content en tijdstempeling. Deze informatie dient blijvend bewaard te worden.</li> <li>0 digitale handtekeningen zijn in overeenstemming met Europese (eIDAS) en Nederlandse (o.a. AVG, Archiefwet) richtlijnen voor geavanceerde of gekwalificeerde elektronische handtekeningen.</li> <li>o ondertekende documenten worden met behoud van integriteit, authenticiteit en volledige metadata vastgelegd in het bijbehorende zaakdossier, en blijven herkenbaar en controleerbaar, ook na archivering en overdracht aan een e-Depot.</li> <li>0 het gehele ondertekeningsproces is direct vanuit de Oplossing te initiëren, te volgen (inclusief status en reminders), en automatisch af te ronden middels opname van het ondertekende document in de juiste zaak.</li> </ul> <p>Het ondertekeningsproces is ook via een mobiele applicatie te initiëren en uit te voeren, tenzij dit technisch of juridisch niet mogelijk is.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 de workflow voor accordering en ondertekening is configureerbaar en ondersteunt verschillende ondertekeningsstappen (bijvoorbeeld paraferen, accorderen, ondertekenen), inclusief machtigingenbeheer.</li> <li>0 bestanden die digitaal ondertekend zijn via een digitaliseringsdienst worden automatisch geretourneerd en vastgelegd in het zaakdossier, met volledige logging of audittrail van beoordelings- en ondertekeningsmomenten.</li> <li>0 er wordt onderscheid gemaakt tussen digitale ondertekening en interne parafering / goedkeuring van zaken / workflowstappen.</li> <li>0 digitale handtekeningen kunnen worden geplaatst op benodigde documenten en besluiten binnen de Oplossing, waarbij handtekeningen fysiek zichtbaar zijn op/in de (digitale) bestanden.</li> </ul> <p>Als een functionaliteit iets anders werkt dan op het oog beschreven maar hetzelfde doel bereikt, wordt ook voldaan aan de eis.</p>
<b>IKA.8</b>	De Oplossing bevat sjablonenbeheer en/of kan bewezen samenwerken met een externe sjabloongenerator (voor Office-sjablonen).
<b>IKA.9</b>	De Oplossing kan samenwerken met MS Office (Microsoft Online).
<b>IKA.10</b>	De Oplossing kan samenwerken met Teams en Sharepoint.
<b>IKA.11</b>	De Oplossing kan samenwerken met applicatie voor lezen en bewerken van pdf-bestanden.
<b>IKA.12</b>	De Oplossing bevat een scanvoorziening of kan bewezen samenwerken met een scanvoorziening.
<b>IKA.13</b>	<p>De Oplossing heeft een eigen publicatietool of ondersteunt standaard een koppeling met een publicatietool. Deze voldoet aan de eisen van de Wet open overheid (Woo) met betrekking tot de publiceerbaarheid van documenten, metadata en selectielijsten. Als de Oplossing een publicatietool bevat, ondersteunt deze de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 Publicatie van documenten en metadata vindt plaats op een gecontroleerde, traceerbare en transparante wijze.</li> <li>0 Beheer van publiceerbare documenten, metadata en selectielijsten verloopt via de interface van de Oplossing.</li> <li>0 Traceerbaarheid van alle publicatieacties is geborgd, inclusief door wie, wanneer welke documenten of metadata zijn gepubliceerd.</li> <li>0 De Oplossing voorziet in zoveel mogelijk automatische anonimisering van privacygevoelige inhoud en metadata van documenten.</li> <li>0 De Oplossing ondersteunt geplande en bulk-publicaties.</li> </ul> <p>Als een functionaliteit iets anders werkt dan op het oog beschreven maar hetzelfde doel bereikt, wordt ook voldaan aan de eis.</p>
<b>IKA.14</b>	Oplossing bevat KCC-/CRM-functionaliteit of kan bewezen werken met een KCC-/CRM-systeem.
<b>IKA.15</b>	Oplossing bevat VTH-functionaliteit of kan bewezen werken met een VTH-systeem, bijvoorbeeld Chepp.
<b>DM</b>	<b>Documentmanagement</b>

<b>DM.1</b>	De Oplossing stelt Opdrachtgeven in staat documentmanagement, dat wil zeggen digitaal documentbeheer, toe te passen op de processen van de organisatie zoals gebruikelijk in de praktijk van een Nederlandse overheid (gemeente, provincie, waterschap, veiligheidsregio, omgevingsdienst). Dat wil zeggen dat de Oplossing standaard functionaliteiten in zich heeft die het volgende mogelijk maken voor documenten: <input type="checkbox"/> Opslaan <input type="checkbox"/> Metadateren <input type="checkbox"/> Overerven van metadata <input type="checkbox"/> Opnemen in zaak <input type="checkbox"/> Delen <input type="checkbox"/> Verplaatsen en kopiëren <input type="checkbox"/> Vernietigen <input type="checkbox"/> Downloaden
<b>DM.2</b>	Voor het werken met bestanden is het volgende mogelijk: <input type="checkbox"/> Vanuit de zaak e-mails versturen met in de bijlage meerdere tegelijk geselecteerde bestanden. De e-mail wordt automatisch opgeslagen in het zaakdossier. <input type="checkbox"/> Opslag van e-mail met e-mailbericht en bijlage(n) als aparte bestanden. <input type="checkbox"/> Metadata toekennen aan bestanden. <input type="checkbox"/> Bestanden creëren op basis van sjablonen. <input type="checkbox"/> Bestanden kunnen toevoegen aan zaken.
<b>DM.3</b>	Voor het werken met gescande bestanden is het volgende mogelijk: <input type="checkbox"/> kunnen opnemen <input type="checkbox"/> kunnen koppelen aan zaken <input type="checkbox"/> kunnen loskoppelen van zaken
<b>DM.4</b>	De Oplossing kan bestanden op basis van sjablonen aanmaken vanuit zaken.
<b>DM.5</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid te werken met verschillende documentsoorten, waarbij per documentsoort verschillende metadata van toepassing kunnen zijn.
<b>DM.6</b>	De Oplossing geeft ieder bestand een uniek identificatienummer.
<b>DM.7</b>	De Oplossing past versiebeheer toe, zodat eerdere versies van bestanden benaderbaar, zichtbaar, te openen, door geautoriseerde gebruikers te verwijderen en terug te zetten zijn als actuele versie.
<b>DM.8</b>	Een bestand kan onwijzigbaar worden gemaakt. Een gebruiker met de juiste rechten kan een onwijzigbaar gemaakt bestand weer wijzigbaar maken.
<b>DM.9</b>	Als een bestand onwijzigbaar is gemaakt, zijn ook de metadata onwijzigbaar.
<b>DM.10</b>	Bestanden kunnen direct vanuit de Oplossing worden geopend, bewerkt en opgeslagen.
<b>DM.11</b>	Binnen de Oplossing is het mogelijke met meerdere gebruikers tegelijk in een document te werken (real-time collaborative editing). Verlies van gegevens komt daarbij niet voor.
<b>DM.12</b>	De Oplossing biedt een geautoriseerde gebruiker de mogelijkheid bestanden te verwijderen uit een zaak.
<b>DM.13</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid een melding te ontvangen bij een nieuw bestand in een zaak.
<b>RM</b>	<b>Recordmanagement</b>
<b>RM.1</b>	De Oplossing stelt Opdrachtgever in staat recordmanagement, dat wil zeggen digitaal archiefbeheer, toe te passen op de processen van de organisatie zoals gebruikelijk in de praktijk van een Nederlandse overheid (gemeente, provincie, waterschap, veiligheidsregio, omgevingsdienst). Dat wil zeggen dat de Oplossing standaard functionaliteiten in zich heeft die het volgende mogelijk maken: <input type="checkbox"/> Dossiers aan te maken, te delen, te metadateren, te verplaatsen, te kopiëren, te vernietigen, over te brengen <input type="checkbox"/> De afhandeling van dossiers te realiseren en te volgen
<b>RM.2</b>	De Oplossing moet de volgende functionaliteit rond recordmanagement (digitaal archiveren) kunnen leveren: <input type="checkbox"/> Als de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen (heropenen/hervatten), toevoegen en verwijderen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers. <input type="checkbox"/> Ondersteunen afhandeling van deze lijsten als zaken, inclusief goedkeuring. <input type="checkbox"/> Uitvoeren van vernietiging, na het verstrijken van de bewaartermijn, van zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier. <input type="checkbox"/> Vervolg- en subzaken nemen de bewaartermijn van de hoofdzaak over. <input type="checkbox"/> Exporteren van zaken met inhoud, context en metadata naar een ander systeem, bijvoorbeeld het e-depot. Dat gebeurt in het juiste format en zonder informatieverlies. <input type="checkbox"/> Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de i-Navigator van het betreffende zaaktype, gearhiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de i-Navigator zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is ten allen tijde mogelijk voor geautoriseerde gebruikers de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen. <input type="checkbox"/> Hotspotmonitorfunctionaliteit.
<b>RM.3</b>	De Oplossing is in staat bestanden in digitaal duurzaam formaat op te slaan, volgens de lijst duurzame bestandsformaten van het Nationaal Archief. In ieder geval pdf/a en xml. Zie: <a href="https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/duurzame-bestandsformaten">https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/duurzame-bestandsformaten</a>

<b>RM.4</b>	De Oplossing is in staat tot toepassen van bewaartermijnen, voordragen voor vernietiging/overbrenging en daadwerkelijk vernietigen/overbrengen van zaken/dossiers/documenten op basis van: 0 status van de zaak 0 zaaktype van de zaak 0 resultaat van de zaak 0 bewaartermijn van de zaak 0 indien van toepassing: datum vervallen belang
<b>RM.5</b>	De Oplossing kan vernietigings- en overdrachtslijsten produceren. Hierop wordt aangegeven welke zaakdossiers op welke datum in aanmerking komen voor vernietiging of overdracht. Opdrachtgever kan zelf bepalen welke kenmerken van de te vernietigen dossiers worden getoond.
<b>RM.6</b>	De goedgekeurde vernietigingslijsten kunnen worden vastgelegd in een zaakdossier in de Oplossing. Op dat dossier wordt vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de vernietiging.
<b>RM.7</b>	De vernietigingslijst kan worden geëxporteerd, in ieder geval naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals niet-informatiespecialisten, archiefautoriteit of auditors).
<b>RM.8</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid specifieke zaakdossiers uit te zonderen van vernietiging. Bijvoorbeeld bij een hotspot.
<b>RM.9</b>	De Oplossing garandeert dat de vernietigde informatieobjecten niet meer te reconstrueren zijn.
<b>RM.10</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden om overbrenging naar een e-depot te realiseren, met de volgende specificaties: o Dossiers, zaken en metadata kunnen worden overgebracht o De volledige structuur van de zaak blijft bij overdracht behouden, inclusief relaties, gestructureerde informatie en gekoppelde ongestructureerde documenten. o De overgedragen zaken blijven volledig leesbaar en reconstructie van de volledige procesgang van de zaak is gegarandeerd.
<b>ZO</b>	<b>Zoeken</b>
<b>ZO.1</b>	De Oplossing kent een gebruikersvriendelijke zoekfunctie, waarmee integraal door de hele Oplossing gezocht kan worden.
<b>ZO.2</b>	De zoekfunctie doorbreekt de autorisatiestructuur binnen de Oplossing niet
<b>ZO.3</b>	De Oplossing ondersteunt het specifiek zoeken op metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
<b>ZO.4</b>	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
<b>ZO.5</b>	De Oplossing presenteert zoekresultaten op basis van relevantie (hoog naar laag).
<b>KPW</b>	<b>Klantportaal en webformulieren</b>
<b>KPW.1</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid om kanaalonafhankelijk zaken te starten, waarbij starten van zaken via digitale formulieren de voorkeur heeft.
<b>KPW.2</b>	De Oplossing ondersteunt starten en volgen van zaken door burgers en bedrijven, zoals: 0 Gebruik van overheidsstandaarden voor de opslag en koppeling van gegevens. 0 Webformulieren met digitale toegankelijkheid volgens het WCAG. 0 Gebruik van voldoende veilige en betrouwbare voorzieningen om te kunnen inloggen bij de organisatie: eHerkenning, Digid, DigiD machtigen, eIDAS, GDI en standaard internet betaalsysteem. 0 De Oplossing voldoet aan regels voor de verwerking van persoonsgegevens in het authenticatieproces bij het geven van de digitale toegang tot publieke dienstverlening. 0 Kan een automatische bevestiging van het starten van een zaak via klantportaal weergeven 0 Kan toegang verlenen tot een persoonlijke internetpagina, waarin gebruikers minimaal de status van zaken en documenten kunnen inzien 0 Verstrekt de aanvrager een kopie van de digitale aanvraag
<b>KPW.3</b>	Zaken kunnen worden ingediend via elk beschikbaar kanaal, zoals webformulieren, post, e-mail, telefoon of andere geïntegreerd kanaal .
<b>KPW.4</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden om bij indiening de volledigheid en juistheid van de gegevens, inclusief verplichte velden en bijlagen te controleren.
<b>KPW.5</b>	Elke start van een zaak, via welk kanaal ook, wordt voorzien van een registratie van datum, tijd, kanaal en indiener, zodat de herkomst en status altijd inzichtelijk zijn.

<p><b>KPW.6</b></p>	<p>Binnen de Oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel op zichzelf staand te registreren en af te handelen als te relateren aan een zaak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o De gebruiker kan een klantcontact vastleggen met datum, tijd, onderwerp, kanaal en betrokken medewerker.</li> <li>o Een klantcontact kan worden gekoppeld aan een bestaande zaak of aanleiding zijn voor het starten van een nieuwe zaak.</li> <li>o Terugbelverzoeken kunnen worden geregistreerd, toegewezen aan medewerkers en opgevolgd.</li> <li>o De afhandeling van klantcontacten en terugbelverzoeken wordt gelogd met status, datum en uitvoerder.</li> <li>o De Oplossing ondersteunt verschillende communicatiekanalen, zoals telefoon, e-mail, (web)formulier en fysiek contact.</li> <li>o Het overzicht toont minimaal de volgende gegevens: datum, onderwerp, klant, behandelaar, status en gekoppelde zaak (indien van toepassing).</li> <li>o Er zijn filter- en sorteeropties beschikbaar op status, medewerker, datum en kanaal.</li> <li>o Statussen van klantcontacten en terugbelverzoeken zijn configureerbaar, bijvoorbeeld open, in behandeling of afgerond.</li> <li>o Bevoegde gebruikers kunnen rapportages van de overzichten exporteren in verschillende bestandsformaten, waaronder CSV, Excel en PDF.</li> <li>o Termijnen kunnen automatisch of handmatig worden ingesteld bij de registratie van klantcontacten en terugbelverzoeken.</li> <li>o Er is een signaleringsfunctie of notificatie beschikbaar wanneer een termijn dreigt te verlopen of is overschreden.</li> <li>o Termijnen zijn zichtbaar in overzichten en rapportages.</li> <li>o De configuratie van termijnen is aanpasbaar door geautoriseerde functioneel beheerders.</li> </ul>	
<p><b>KPW.7</b></p>	<p>Oprachtnemer overweegt in de nabije toekomst webformulieren in te zetten voor het starten van zaken. De Oplossing bevat functionaliteit voor het aanmaken van webformulier of kan koppelen aan webformulieren. Als de Oplossing zelf deze functionaliteit bevat, ondersteunt deze het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 Webformulieren zijn goed toegankelijk op mobiele apparaten en alle moderne browsers.</li> <li>0 Webformulieren kunnen, na authenticatie, automatisch gevuld worden met gegevens uit basisregistraties zoals GBA, BAG en de KVK.</li> <li>0 Gebruikers kunnen bij de webformulieren vooraf ingevulde gegevens controleren en waar nodig corrigeren.</li> <li>0 De klant krijgt, na indiening van het webformulier, een bevestiging en ontvangstbewijs.</li> </ul>	
<p><b>RAPP</b></p>	<p><b>Rapportages</b></p>	
<p><b>RAPP.1</b></p>	<p>De Oplossing kent een gebruikersvriendelijke rapportagefunctie, waarmee rapportages kunnen worden gemaakt op basis van alle zaken, zaakkenmerken, documenten, documentkenmerken, gebruikers en gebruikershandelingen.</p>	
<p><b>RAPP.2</b></p>	<p>Oprachtnemer levert een heldere beschrijving van de rapportagefunctionaliteit van de Oplossing. Daarbij aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 De rol van rapportages ter ondersteuning van voortgang en kwaliteit van werkprocessen.</li> <li>0 De rol van rapportages ter ondersteuning van de kwaliteit van dienstverlening.</li> <li>0 De mogelijkheden van grafische weergave van de rapportages.</li> <li>0 De functionaliteit van de Oplossing om rapportages te creëren.</li> <li>0 Hoe periodieke rapportages als vaste query's opgeslagen worden.</li> <li>0 Welke exportmogelijkheden er zijn voor rapportages.</li> <li>0 Welke rapportages standaard aanwezig zijn (voor zowel sturingsdoeleinden en klantcontactanalyses).</li> <li>0 Hoe eindgebruikers zelf rapportages kunnen creëren.</li> </ul>	
<p><b>RAPP.3</b></p>	<p>De Oplossing biedt Directe Database Toegang voor BI en is toegankelijk voor leesacties op de productiedatabase (met inachtneming van autorisaties) ten behoeve van 3rd party BI-toepassingen (zoals PowerBI). Oprachtgever kan zelfstandig via een 3rd party BI queries uitvoeren op de productiedatabase om bijvoorbeeld managementrapportages te creëren.</p>	
<p><b>RAPP.4</b></p>	<p>De Oplossing kan (periodiek en flexibel) data aanleveren aan een extern gegevensmagazijn of BI-Tool zoals Cognos, SAS, ArcGIS of Power BI voor business intelligence en data science. De aangegeven data dient bij gebruik "clean" te zijn. Dus niet, geëncrypt, gehasht, etc.</p>	
<p><b>RAPP.5</b></p>	<p>De Oplossing kan rapportages genereren op basis van 'doorlooptijd per processtap' om knelpunten in de werkstroom te identificeren. Rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden. Minimaal naar csv.</p>	
<p><b>RAPP.6</b></p>	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid zaken te koppelen aan locaties, zodat geografische rapportages (heatmaps) van lopende zaken op basis van de objectlocaties kunnen worden gemaakt.</p>	
<p><b>RAPP.7</b></p>	<p>De betrouwbaarheid en integriteit van de rapportages is technisch geborgd volgens de erkende (internationale) normen en standaarden voor informatiebeheer en datakwaliteit, zoals NEN- en ISO-normen 15989 en 16175 of vergelijkbaar.</p>	
<p><b>RAPP.8</b></p>	<p>De Oplossing biedt de mogelijkheid bieden om rapportages te genereren op basis van diverse zaakcriteria, zoals type, eigenaar, behandelclassificatie, gemeente, datum van binnenkomst en resultaat. Daarnaast moet het systeem uitbreidbare rapportagemogelijkheden ondersteunen, zodat nieuwe criteria of rapportagevormen eenvoudig kunnen worden toegevoegd. Rapportages moeten naar diverse documenttypes geëxporteerd kunnen worden. Minimaal naar csv.</p>	
<p><b>PR</b></p>	<p><b>Privacy</b></p>	

<b>PR.1</b>	De Oplossing maakt op een veilige manier te werken met privacygevoelige gegevens mogelijk en helpt te voorkomen dat datalekken ontstaan.	
<b>PR.2</b>	De Oplossing maakt het mogelijk elke vorm van gegevensuitwisseling (geautomatiseerd of manueel) afdoende te versleutelen, op basis van de classificatie van de zaak.	
<b>PR.3</b>	Als gebruikersgegevens wijzigen in of worden verwijderd uit EntraID, zijn deze niet meer bruikbaar voor nieuwe vastleggingen in de Oplossing, maar wordt wel de historie van de oud-gebruiker (account, handelingen e.d.) bewaard in de Oplossing, zodat de informatie omtrent herkomst en geschiedenis van bestanden, zaken en documenten intact blijft.	
<b>PR.4</b>	Binnen de Oplossing kunnen alleen bevoegde gebruikers, afhankelijk van hun autorisatie, bepaalde informatie inzien, invullen of bewerken. Ook specifieke velden (in formulieren) kunnen gekoppeld worden aan geautoriseerde gebruikersrollen.  Voorbeeld: als behandelaar kun je een BSN-nummer niet zien, als beheerder wel.	
<b>OIA</b>	<b>Opleidingen, implementatie, adoptie</b>	
<b>OIA.1</b>	De Opdrachtnemer beschikt over een implementatie-aanpak voor de invoering van de Oplossing in de gebruikersorganisatie van Opdrachtgever, waarbij aandacht is voor gebruikersadoptie, trainingen en de overgang van implementatie naar beheer.	
<b>OIA.2</b>	Opdrachtnemer stelt na gunning een projectplan, een implementatieplan inclusief migratieplan op.	
<b>AI</b>	<b>Artificial intelligence</b>	
<b>AI.1</b>	De Oplossing is toekomstgericht en het toepassen van AI binnen de Oplossing is onderdeel van de roadmap van de Opdrachtnemer.	
<b>AI.2</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot tekstherkenning (OCR-verwerking) om alle gescande bestanden volledig doorzoekbaar te maken (full-text search).	
<b>AI.3</b>	De Oplossing past AI op een verantwoorde manier toe. Voor privacy en veiligheid geldt: Ingevoerde data wordt niet gebruikt voor het trainen van publieke AI-modellen van derden en blijft binnen de beveiligde omgeving en binnen de EU.	
<b>GG</b>	<b>Gebruikersgemak</b>	
<b>GG.1</b>	De Oplossing is eenvoudig en intuïtief in gebruik en Opdrachtnemer heeft een helder beleid en verhaal over gebruikersgemak in de Oplossing. Denk aan: o Behandelaren ervaren minimale belasting bij het toevoegen, lezen, bewerken en verwijderen van bestanden binnen een zaak of dossier. o Toevoegen, openen, bewerken of verwijderen van een bestand mag niet meer dan 3 handelingen/stappen vereisen. o De tijd om een bestand toe te voegen, openen, bewerken of verwijderen mag gemiddeld niet langer zijn dan 10 seconden per bestand (op standaard hardware en netwerkgeving). o Systeemfeedback bij acties moet binnen 2 seconden zichtbaar zijn. o Documenten kunnen direct worden toegevoegd vanuit de volgende omgevingen: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, evenals vanuit lokale opslag (bestandsverkenner) o De Oplossing werkt met/op mobiele apparaten (smartphone, tablet) o De Oplossing biedt de mogelijkheid om documenten snel in te zien (preview), terug te zetten naar eerdere versies. o Bestanden zijn op eenvoudige wijze door gebruikers te verwijderen. o De Oplossing voorkomt dat zaken onnodig open blijven staan, bijvoorbeeld door automatische afsluit- of herinneringsmechanismen.	
<b>GG.2</b>	Inloggen in de Oplossing gebeurt op basis van Single Sign On. Wanneer een gebruiker op de omgeving van Opdrachtgever is ingelogd, hoeft deze niet nogmaals in te loggen in de Oplossing.	
<b>GG.3</b>	De Oplossing biedt gebruikers de mogelijkheid om fouten gemakkelijk te herstellen zoveel mogelijk zonder tussenkomst van een beheerder.	
<b>MI</b>	<b>Migratie</b>	
<b>MI.1</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid om, via migratie uit Decos JOIN, alle zaken en bijbehorende informatie (metadata en context) in zich op te nemen.	
<b>MI.2</b>	Bij de migratie kunnen ten minste de registraties (bestanden, documenten, dossiers) en bijbehorende metadata gemigreerd naar de nieuwe Oplossing.	
<b>MI.3</b>	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de migratie, een uitgewerkte testaanpak en/of een uitgewerkt testplan op. Deze wordt/worden afgestemd met Opdrachtgever en omvat(ten) zowel gebruikerstesten, integratietesten als testen ten aanzien van de uit te voeren datamigratie.	

	<b>Wensen</b>	
<b>AL</b>	<b>Algemeen</b>	
<b>WENS.1</b>	De Oplossing conformeert zich aan de VERA en GEMMA.	<b>wens</b>
<b>WENS.2</b>	De Oplossing is bij voorkeur gecertificeerd voor de NEN-ISO norm 16175 (voorheen 2082) of vergelijkbaar. Dit is reeks internationale standaarden die functionele eisen en principes vastlegt voor software en systemen die digitale informatie en archieven beheren gedurende de hele levenscyclus, van creatie tot vernietiging, met focus op duurzame toegankelijkheid, authenticiteit, integriteit en compliance (conform de regels).	<b>wens</b>
<b>WENS.3</b>	De Oplossing is bij voorkeur gecertificeerd voor NEN-ISO norm 15489: het aanmaken, vastleggen en beheren van archieven, ongeacht structuur of vorm, in alle soorten zakelijke en technologische omgevingen.	<b>wens</b>

<b>WENS.4</b>	Opdrachtnemer voorziet toekomstige gebruikers van Opdrachtgever gedurende de periode tussen gunning en livegang van de Oplossing van een accurate testomgeving.	<b>wens</b>
<b>TB</b>	<b>Technisch beheer</b>	
<b>WENS.5</b>	Opdrachtnemer levert de Oplossing met een volledig technisch ontwerp van de Oplossing.	<b>wens</b>
<b>WENS.6</b>	Het technisch beheer van de Oplossing wordt door Opdrachtnemer remote uitgevoerd.	<b>wens</b>
<b>WENS.7</b>	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om (periodiek) op locatie te komen voor bijvoorbeeld audits, het verhelpen van storingen, periodiek onderhoud en/of ondersteuning bij grote updates en patches.	<b>wens</b>
<b>WENS.8</b>	Opdrachtnemer beschrijft kort hoe voor de Oplossing het OTAP-principe (Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving) scheiding is geregeld. Met aandacht voor: 0 de mogelijkheid een kopie te maken van gegevens uit productie en deze te importeren in test/acceptatie. 0 de mogelijkheid onderdelen die in test/acceptatie gebouwd zijn, toe te voegen aan de productieomgeving van de Oplossing. 0 identieke functionaliteit in de verschillende OTAP-omgevingen.	<b>wens</b>
<b>WENS.9</b>	Gebruikersinterfaces in de Oplossing worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond, inclusief bestanden tot 2 MB. Beschrijf en/of laat zien.	<b>wens</b>
<b>WENS.10</b>	De performance van de Oplossing dient te allen tijde stabiel te blijven, ongeacht de hoeveelheid opgeslagen data binnen de Oplossing.	<b>wens</b>
<b>WENS.11</b>	Het is mogelijk grote bestanden op te slaan in de Oplossing (>100 MB) zonder dat de algehele performance van de Oplossing hieronder lijdt.	<b>wens</b>
<b>WENS.12</b>	Opdrachtnemer voorziet binnen de Oplossing in een mogelijkheid om (live) de werking van koppelingen met de Oplossing te kunnen monitoren.	<b>wens</b>
<b>FB</b>	<b>Functioneel beheer</b>	
<b>WENS.14</b>	Alle functioneel-beheertaken kunnen worden uitgevoerd zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers.	<b>wens</b>
<b>WENS.15</b>	De Oplossing biedt de beheerders een centrale plek en een tool om het beheer en de configuratie van alle aanwezige functionaliteiten binnen de Oplossing uit te voeren. Hierbij valt te denken aan beheer en de inrichting van het organisatiemodel (inclusief rollen en profielen), groepen, zaaktypen, mandaten, checklists, sjablonen, formulieren, management- en sturingsinformatie, zoekvragen en autorisaties van/op bovengenoemde onderdelen.	<b>wens</b>
<b>WENS.16</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid om gegevens (in bulk) te uploaden vanuit een CSV-bestand.	<b>wens</b>
<b>ZC</b>	<b>Zaaktypeconfiguratie</b>	
<b>WENS.17</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid periodiek terugkerende zaken (audits, controle, handhaving) automatisch aan te maken, te starten en toe te wijzen.	<b>wens</b>
<b>WENS.18</b>	Het is mogelijk om metadatatavelden weer te geven of te verbergen op basis van de inhoud van voorliggende velden (zgn. voorwaardelijke velden).	<b>wens</b>
<b>WENS.19</b>	De Oplossing voorziet - als dit op zaaktypeniveau is geconfigureerd - in verzending van PDF-bestanden uit een zaak vanwaar deze is afgehandeld. Hetzij via e-mail (Outlook) of via een koppeling met een andere applicatie of omgeving.	<b>wens</b>
<b>WENS.20</b>	Het is mogelijk per zaaktype te configureren of anonieme start van de zaak via een formulier mogelijk is.	<b>wens</b>
<b>ZW</b>	<b>Zaakgericht werken</b>	
<b>WENS.21</b>	Voor zaken in de wachtstand gelden de volgende specificaties: 0 Standaard beschikbaar voor alle zaaktype 0 Configureerbaar per zaaktype (indien afwijkend) 0 Zaken kunnen zowel handmatig als automatisch in de wachtstand worden geplaatst. 0 Bij beëindiging van de wachtstand of bij wijzigingen aan de zaak worden signaleringen automatisch zichtbaar in de werkvoorraad.  Effect op termijnen: 0 Het effect van de wachtstand op doorlooptijden en fatale termijnen moet helder zijn. 0 Wanneer een zaak in de wachtstand wordt geplaatst, worden doorlooptijden en fatale termijnen automatisch aangepast of gecompenseerd conform zaaktypeconfiguratie.  De oplossing moet voorkomen dat termijnoverschrijdingen ontstaan door het gebruik van de wachtstand.	<b>wens</b>
<b>WENS.22</b>	Voor werkvoorraden gelden de volgende specificaties: 0 Gebruikers kunnen in één overzicht hun eigen zaken, teamzaken en/of rolgebonden zaken raadplegen; signaleringen zijn daarbij duidelijk zichtbaar. 0 Signaleringen buiten de Oplossing (zoals via e-mail, pushbericht of andere notificaties) zijn instelbaar, inclusief scenario's waarin vervanging of waarneming plaatsvindt. 0 Het is mogelijk zaken te sorteren, groeperen en filteren op (combinaties van) zaakattributen of zaakeigenschappen via de standaardinterface. 0 Relaties met andere zaken zijn in de werkvoorraad duidelijk zichtbaar en overzichtelijk weergegeven. 0 Bij wijziging van een zaaktype kunnen bulkwijzigingen uitgevoerd worden op een consistente en overzichtelijke manier. 0 Zaken kunnen in een 'wachtstand' geplaatst worden, waarbij de workflow wordt gepauzeerd en signalering plaatsvindt bij beëindiging of relevante wijziging	<b>wens</b>

<b>WENS.23</b>	De Oplossing biedt gebruikers de mogelijkheid verschillende soorten signalen in te stellen. Bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot: wanneer een onderhanden zaak nog X-dagen behandeltdtijd heeft, een zaak op je naam gezet is, nieuwe gegevens aan een zaak zijn toegevoegd	wens
<b>WENS.24</b>	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het beheren van objecten (locaties/gebouwen) en het vormen van objectdossiers. Concreet: het moet voor gebruikers mogelijk zijn om de volledige historie (alle eerdere zaken, vergunningen en adviezen) van één object in te zien, met inachtneming van de toegekende autorisaties.	wens
<b>WENS.25</b>	De Oplossing ondersteunt een hiërarchische objectstructuur (bijv. Complex > Gebouw > Bouwdeel) waarbij zaken op elk niveau gekoppeld kunnen worden en overkoepelend inzichtelijk zijn	wens
<b>WENS.26</b>	Het is mogelijk informatie aan afgesloten zaken toe te voegen.	wens
<b>WENS.27</b>	De Oplossing signaleert automatisch of er al een soortgelijke melding op hetzelfde adres of onderwerp bestaat, om dubbele registratie te voorkomen.	wens
<b>WENS.28</b>	Relaties tussen zaken zijn overzichtelijk terug te zien bij iedere gerelateerde zaak.	wens
<b>WENS.29</b>	De Oplossing ondersteunt en stimuleert in het geven én ontvangen van collegiale terugkoppelingen op adviezen en processen, bijvoorbeeld in het gebruik van signaleringsfuncties of het instellen van al dan niet verplichte collegiale checks op de inhoud van adviezen en documenten.	wens
<b>WENS.30</b>	Gebruikers kunnen zowel op kantoor als buiten in het veld eenvoudig hun (huidige) locatie gebruiken, informatie vastleggen met een geografische component, en geografische data op een overzichtelijke manier via kaarten ontsluiten en delen. Deze aanpak maakt het mogelijk om sneller en doelgerichter te werken, bijvoorbeeld bij inspecties, beleidsontwikkeling of publiekscommunicatie. Door de verdere integratie van geografische toepassingen binnen de organisatie wordt ernaar gestreefd om de kwaliteit en effectiviteit van het werkproces blijvend te verbeteren.	wens
<b>WENS.31</b>	Het koppelen van een locatie aan een zaak is mogelijk. Waarbij: o De zaak automatisch wordt weergegeven aan gekoppelde locatie in een kaartweergave. o Ondersteuning van WMS- en WFS-kaartenlagen worden ondersteund. o Consistente opslag en ontsluiting van locatiegegevens plaatsvindt.	wens
<b>IKA</b>	<b>Integraties, koppeling, architectuur</b>	
<b>WENS.32</b>	Opdrachtnemer toont aan, dat de Oplossing een koppeling kan maken met de berichtenbox van MijnOverheid	wens
<b>DM</b>	<b>Documentmanagement</b>	
<b>WENS.33</b>	Oplossing biedt een 'check-in checkout'-functionaliteit beschikbaar, waardoor een gebruiker tijdelijk alleen in een bestand kan werken.	wens
<b>WENS.34</b>	De Oplossing herkent automatisch bijlagen in een e-mail en stelt op basis van de bestandsnaam of inhoud een categorisering voor (bijv. 'plattegrond', 'aanvraagformulier').	wens
<b>RM</b>	<b>Recordmanagement</b>	
<b>WENS.35</b>	De Oplossing ondersteunt het opschorten van een vernietigingstermijn wanneer er gerelateerde zaken aan een zaak gekoppeld zijn.	wens
<b>ZO</b>	<b>Zoeken</b>	
<b>WENS.36</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid te zoeken met Boleaanse operatoren en de Oplossing ondersteunt zoeken op exacte woordvolgorde (met ""), meerdere termen (+) en specifieke perioden (van/tot)	wens
<b>WENS.37</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid om geografisch te zoeken en op een kaart weer te geven welke objecten relevant kunnen zijn in relatie tot de zoekopdracht.	wens
<b>WENS.38</b>	De Oplossing biedt de mogelijkheid zoekopdrachten op te slaan voor hergebruik.	wens
<b>WENS.39</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden binnen de zoekresultaten te filteren of om zoekresultaten te verfijnen.	wens
<b>WENS.40</b>	De zoekresultaten (gefilterd of niet) kunnen worden geëxporteerd als overzichten.	wens
<b>WENS.41</b>	De zoekfunctie van de Oplossing is ongevoelig voor hoofdletters, diakrieten (leestekens) en interpunctie.	wens
<b>WENS.42</b>	De Oplossing sluit de resultatenlijst niet bij het openen van een object uit die lijst. De oorspronkelijke resultatenlijst van de zoekopdracht blijft beschikbaar voor de gebruiker tot deze de lijst zelf sluit	wens
<b>WENS.43</b>	De Oplossing ondersteunt fouttolerant zoeken (zoals bij spelfouten, synoniemen, deelwoorden).	wens
<b>ZO</b>	<b>Klantportaal en webformulieren</b>	
<b>WENS.44</b>	Oplossing biedt de mogelijkheid zaken anoniem te starten.	wens
<b>WENS.45</b>	Webformulieren zijn direct gekoppeld aan zaaktypen en procesdefinities in de i-Navigator o Aanpassingen in de i-Navigator, zoals wijziging van zaakkenmerken, worden automatisch doorgevoerd in gekoppelde webformulieren. o Het configureren van webformulieren kan worden uitgevoerd zonder programmeerkennis ("zero coding"). o Beheerders kunnen zelf velden, regels en datakoppelingen configureren via een beheerinterface. o De oplossing ondersteunt hergebruik van metadata, validatieregels en selectielijsten uit de i-Navigator. o De Oplossing biedt gestandaardiseerde koppelvlakken (API's of webservices) om webformulieren te integreren met andere provinciale applicaties, zoals het klantcontactstelsel (KCC), vergunning- en subsidiesystemen, zaakstelsel en DMS, en provinciale portalen of selfservice-omgevingen. o De integratie voldoet aan relevante standaarden (zoals StUF-ZKN, ZGW-API's of hun opvolgers). o Wijzigingen in webformulieren hebben geen negatieve impact op lopende zaken of gekoppelde applicaties.	wens
<b>OIA</b>	<b>Opleidingen, implementatie, adoptie</b>	

<b>WENS.46</b>	Opdrachtnemer voorziet in een basale eLearning of de content voor een eLearning, toegespitst op de basisfunctionaliteiten van de Oplossing.	wens
<b>WENS.47</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor training van eindgebruikers, hetzij d.m.v. het train-de-trainerprincipe, hetzij door training van verschillende gebruikersgroepen.	wens
<b>WENS.48</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor training van informatiebeheerders (registratoren en recordbeheerders)	wens
<b>WENS.49</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor training van beheerders van de Oplossing (technisch en functioneel).	wens
<b>WENS.50</b>	Opleidingsmateriaal en trainingen worden gegeven c.q. beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.	wens
<b>AI</b>	<b>Artificial Intelligence</b>	
<b>WENS.51</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot data-extractie: automatische herkenning van entiteiten (zoals datum, risicocategorie, BSN) uit ongestructureerde documenten, e-mails en bijlagen om metadata direct te vullen.	wens
<b>WENS.52</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot dossiersamenvatting: Genereren van inhoudelijke samenvattingen van omvangrijke dossiers met één druk op de knop.	wens
<b>WENS.53</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot e-mail Triage: Herkent de intentie van inkomende mail en stelt het juiste zaaktype en workflow voor.	wens
<b>WENS.54</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot Generatieve Ondersteuning: Opstellen van concept-adviezen of concept-brieven op basis van zaaktype en risicoprofiel.	wens
<b>WENS.55</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot geavanceerd zoeken: Semantisch zoeken op betekenis in plaats van alleen trefwoorden.	wens
<b>WENS.56</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot een slimme helpfunctie, bijvoorbeeld via een bot.	wens
<b>WENS.57</b>	De Oplossing biedt mogelijkheden tot robotisering (RPA) mogelijkheden voor het opzetten van efficiënte workflows. Met uiteraard de mogelijkheid voor een human-in-the-loop	wens
<b>PR</b>	<b>Privacy</b>	
<b>WENS.58</b>	De Oplossing garandeert dat functies waarvoor gebruikers niet zijn geautoriseerd, niet worden getoond of inactief zijn gemaakt.	wens
<b>GG</b>	<b>Gebruikersgemak</b>	
<b>WENS.59</b>	De Oplossing ondersteunt eenduidige gebruikersinteractie, waarbij handelingen via één consistente, logisch opgebouwde en gestandaardiseerde gebruikersroute worden uitgevoerd	wens
<b>WENS.60</b>	De Oplossing ondersteunt drag-and-drop voor het toevoegen en ordenen van bestanden in allerlei formaten.	wens
<b>WENS.61</b>	De Oplossing biedt de gebruiker de mogelijkheid om (direct) een bestand in een volledig uitgeklaapt venster te lezen.	wens
<b>WENS.62</b>	De Oplossing biedt gebruikers de mogelijkheid te werken met favorieten.	wens
<b>WENS.63</b>	De Oplossing biedt gebruikers de mogelijkheid op eenvoudige wijze de interface te personaliseren. Personalisering van de interface hoeft niet opnieuw gedaan te worden bij elke inlog.	wens
<b>WENS.64</b>	De Oplossing heeft een rustige en eenvoudige interface, met zo weinig mogelijk gegevens op het scherm, een overzichtelijk ingedeeld scherm, de mogelijkheid om gegevens die door de individuele gebruiker niet gebruikt hoeven worden te verbergen.	wens
<b>WENS.65</b>	De Oplossing biedt de gebruiker een scherm met alleen de gegevens die nodig zijn voor de behandeling van de gekozen zaak/registratie	wens
<b>WENS.66</b>	De gebruiker kan eenvoudig door schermen en/of menu's navigeren. Denk hierbij aan: eenduidige benamingen, weinig lagen, overzichtelijke structuur en indeling.	wens
<b>WENS.67</b>	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om behandelaren duidelijke acties te geven voor de stappen die in het werkproces moeten worden gedaan	wens
<b>WENS.68</b>	De Oplossing ondersteunt donkere modus (dark mode)	wens
<b>WENS.69</b>	De Oplossing kan meerdere sessies naast elkaar openen, zodat tegelijk kan worden gewerkt aan meerdere informatieobjecten zonder gegevensverlies	wens
<b>WENS.70</b>	De Oplossing kan bediend worden met zowel toetsenbord als muis.	wens
<b>WENS.71</b>	Verplichte metadatavelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook vóór het opslaan van de data. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd.	wens
<b>WENS.72</b>	Het is mogelijk aan elkaar gekoppelde informatieobjecten te openen via de koppeling (doorklikken).	wens
<b>WENS.73</b>	Alle interfaces van de Oplossing zijn volledig in de Nederlandse taal gesteld, in begrijpelijke taal en met contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen.	wens
<b>WENS.74</b>	De Oplossing heeft een moderne vormgeving en gebruikersinterface die vergelijkbaar is met gangbare systemen. De oplossing is geschikt voor gebruikers die er niet dagelijks mee werken.	wens
<b>WENS.75</b>	De Oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van de tekst of bruikbaarheid van de interface.	wens
<b>WENS.76</b>	Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, bijvoorbeeld de actie 'opslaan' staat altijd op dezelfde locatie in het scherm.	wens
<b>WENS.77</b>	Er worden geen schermen of velden getoond die niet nodig zijn; overbodige functies zijn bij voorkeur onzichtbaar of in ieder geval duidelijk inactief.	wens
<b>WENS.78</b>	De Oplossing biedt shortcuts voor veelvoorkomende handelingen. Je kan hier denken aan shortcuts, maar ook aan favorieten of meest gebruikt lijst voor de gebruiker.	wens
<b>WENS.79</b>	De Oplossing biedt een duidelijke helpfunctie, waarbij de gebruiker aanvullende info over bijvoorbeeld knoppen of functionaliteiten kan lezen, of waarbij contact kan worden gezocht met beheer.	wens
<b>WENS.80</b>	De Oplossing biedt ondersteuning van de gebruiker met meerdere tabbladen in de browser.	wens