



OMGEVINGSDIENST

FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

Programma van Eisen

Onderdeel van de aanbesteding 'VTH Zaaksysteem' 2026
CONCEPT V5

INHOUD

1	Inleiding en definities	3
2	Algemene contractuele eisen	
	2.1 Algemeen	3
	2.2 Volledigheid en prijsstelling	3
	2.3 Standaardoplossing en verantwoordelijkheid	3
	2.4 Contractuele uitgangspunten	4
	2.5 Certificering	4
3	Scope van de opdracht	
	3.1 Hoofdfunctionaliteiten	4
	3.2 Initiële implementatie	5
4	Functionele eisen	
	4.1 Uitgangspunten voor (functionele) oplossingsrichting en	6
	4.2 Wet- en regelgeving en verplichte koppelingen	7
	4.3 Proces- en zaakondersteuning	7
	4.4 Taakverdeling en werkvoorraden	8
	4.5 Documentcreatie en documentbeheer	8
	4.6 Toezicht en handhaving	8
	4.7 Locatiebeheer	8
	4.8 Integratie met DSO en samenwerking	8
	4.9 Digitale toegang en interactie	8
	4.10 Kaartfunctionaliteit	8
	4.11 Zoekfunctionaliteit	8
5	Techniek en Architectuur	
	5.1 Architectuur, hosting en technische randvoorwaarden	9
	5.2 Functioneel beheer	9
	5.3 Autorisatie en logging	10
6	Integraties & standaarden	
	6.1 Integraties	11
	6.2 Informatiemodellen en gegevensuitwisseling	12
7	Beveiliging & privacy	
	7.1 Beveiliging, privacy en continuïteit	12
8	Implementatie & migratie	
	8.1 Implementatie	13
	8.2 Documentatie en kennisoverdracht	14
9	Beheer, onderhoud & SLA	
	9.1 Beschikbaarheid, continuïteit en capaciteit	15
	9.2 Performance	15
	9.3 Service, onderhoud en releasebeheer	15
	9.4 Helpdesk, incidentmanagement en support	16
10	Rapportage en governance	
	10.1 Rapportage en kwaliteitsborging	18
11	Overdracht en beëindiging	
	11.1 Overdracht bij beëindiging van de overeenkomst	18

1. Inleiding en definities

De in dit Programma van Eisen opgenomen eisen gelden onverkort voor de Inschrijvingen voor de uitvoering van de Opdracht. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij deze eisen volledig accepteren en in hun aanbod verwerken. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze kan aantonen aan alle gestelde eisen te voldoen.

In dit document wordt met 'Opdrachtgever' de Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek bedoeld, in haar rol als aanbestedende dienst, en met 'Inschrijver' de partij die een VTH Zaaksysteem aanbiedt. Na gunning is de Inschrijver integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht en voor de nakoming van de contractuele verplichtingen; vanaf dat moment treedt de Inschrijver op als Leverancier. Alle kosten die noodzakelijk zijn om aan deze eisen te voldoen, inclusief levering, implementatie, gebruik, onderhoud van en ondersteuning ten aanzien van het VTH Zaaksysteem, moeten volledig en transparant in Bijlage 2 - Prijzenblad zijn opgenomen, zodat voor de Opdrachtgever duidelijk is wat de totale kosten zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. De aangeboden prijs maakt onderdeel uit van de beoordeling en weegt mee in het (voorlopige) gunningsbesluit.

De eisen in dit document zijn zorgvuldig opgesteld en vormen het uitgangspunt voor deze aanbesteding. Aanpassingen of verduidelijkingen van de eisen vinden uitsluitend plaats via de Nota van Inlichtingen.

Wanneer een Inschrijver van mening is dat een eis onbedoeld onduidelijk of disproportioneel is geformuleerd, wordt verwacht dat dit tijdig en gemotiveerd via de inlichtingenprocedure kenbaar wordt gemaakt, zodat de Opdrachtgever kan beoordelen of aanpassing passend is binnen de doelstelling van de aanbesteding. Eventuele aanpassingen worden uitsluitend schriftelijk bevestigd. Als geen vragen of opmerkingen worden ingediend, gelden de eisen zoals in dit Programma van Eisen opgenomen.

2. Algemene contractuele eisen

2.1 Algemeen

Met het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver dat hij kennis heeft genomen van alle aanbestedingsdocumenten en zijn aanbod hierop baseert. De Inschrijving omvat een volledig en samenhangend aanbod voor de uitvoering van de Opdracht zoals beschreven in dit Programma van Eisen en de overige aanbestedingsstukken.

Een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde minimumeisen, of die wezenlijke voorbehouden bevat ten aanzien van de Opdracht of de contractvoorwaarden, kan ongeldig worden verklaard en terzijde worden gelegd.

De Aanbestedende dienst kan Inschrijvers verzoeken een kennelijke fout, omissie of onduidelijkheid te verduidelijken of te herstellen, mits hierdoor geen sprake is van een materiële wijziging van de Inschrijving of schending van het gelijkheidsbeginsel.

2.2 Volledigheid en prijsstelling

De Inschrijving omvat een volledig, integraal en samenhangend aanbod voor de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijving bevat alle producten, gebruiksrechten en diensten die noodzakelijk zijn voor een correcte, volledige en tijdige uitvoering van de Opdracht, overeenkomstig dit Programma van Eisen, de Aanbestedingsleidraad, de Overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden, waaronder de GIBIT 2025. De Inschrijving omvat in ieder geval:

- levering van het VTH Zaaksysteem als SaaS-oplossing conform paragraaf 3.1;
- alle benodigde gebruiksrechten en licenties conform paragraaf 5.1;
- implementatie- en migratiediensten conform hoofdstuk 8;
- beheer-, onderhouds- en ondersteuningsdiensten conform hoofdstuk 9;
- alle benodigde koppelingen, integraties en voorzieningen conform hoofdstuk 6;
- alle werkzaamheden en voorzieningen die noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving conform paragraaf 4.2;
- alle voorzieningen die noodzakelijk zijn voor beveiliging, continuïteit en beschikbaarheid volgens hoofdstuk 7 en paragraaf 9.1.

De aangeboden prijs is volledig, transparant en omvat alle kosten die samenhangen met de uitvoering van de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst, tenzij in de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders is bepaald.

Alle werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Opdracht en het functioneren van het VTH Zaaksysteem overeenkomstig de aanbestedingsdocumenten, worden geacht onderdeel uit te maken van de Inschrijving en de aangeboden prijs. De prijs maakt onderdeel uit van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig de gunningsmethodiek zoals opgenomen in hoofdstuk 6 van de Aanbestedingsleidraad.

2.3 Standaardoplossing en verantwoordelijkheid

De Opdrachtgever beoogt een bewezen standaardoplossing op het gebied van VTH Zaaksystemen te contracteren. De aangeboden functionaliteiten die noodzakelijk zijn om aan de eisen te voldoen, zijn bij indiening van de Inschrijving beschikbaar als onderdeel van de reguliere standaardoplossing van de Inschrijver, tenzij expliciet anders toegestaan.

Als de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruikmaakt van producten of diensten van derden, waaronder open-sourcecomponenten of hostingpartijen, blijft de Inschrijver integraal verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst, onder inachtneming van de rangorde als vermeld in artikel 2.5 GIBIT 2025, tenzij expliciet anders toegestaan.

De Inschrijving mag niet uitgaan van de bij de Opdrachtgever aanwezige voorzieningen of licenties, tenzij dit uitdrukkelijk in de aanbestedingsdocumenten is benoemd.

2.4 Contractuele uitgangspunten

Op de Overeenkomst zijn de (concept-)overeenkomst en de daarbij behorende Inkoopvoorwaarden, zijnde de GIBIT 2025 met bijbehorende toelichting per artikel, van toepassing zoals onderdeel van de aanbestedingsdocumenten. Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich met deze documenten akkoord. Eventuele vragen of opmerkingen dienen tijdig en op de voorgeschreven wijze via de inlichtingenprocedure te worden ingediend.

Na gunning is de Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en correcte uitvoering van de Opdracht overeenkomstig de Overeenkomst.

2.5 Certificeringen

De Inschrijver beschikt tijdens de looptijd van de Overeenkomst over een geldige en aantoonbare certificering van de ISO 27001/27002 norm op het gebied van informatiebeveiliging. Als de hosting of (delen van) de dienstverlening wordt uitgevoerd door een derde partij, geldt deze certificeringsverplichting eveneens voor die partij en is Inschrijver jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor nakoming daarvan. De certificering heeft betrekking op de de leveren dienstverlening en is afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instelling.

Indien het certificaat gedurende de looptijd van de Overeenkomst verloopt of wordt vervangen, zorgt de Inschrijver tijdig voor het verstrijken van de geldigheidsduur voor verlenging of vervanging, zodat de Inschrijver of de door Inschrijver ingeschakelde derde partij steeds over een actueel en geldig certificaat beschikt en verstrekt Inschrijver hiervan onverwijld bewijs aan de Opdrachtgever.

3. Scope van de opdracht

3.1 Hoofdfunctionaliteiten

3.1.1 De Opdracht heeft betrekking op de levering, implementatie, ingebruikname, beschikbaarstelling, het beheer en onderhoud van een volledig werkend VTH Zaakstelsel voor Opdrachtgever, inclusief alle bijbehorende producten, gebruiksrechten, diensten, koppelingen en voorzieningen die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Opdracht. De Inschrijver verzorgt in ieder geval:

- de levering en beschikbaarstelling van het VTH Zaakstelsel als Software-as-a-Service (SaaS) conform hoofdstuk 5;
- het beschikbaar stellen van een geïntegreerd Document Management Systeem (DMS) als onderdeel van het VTH Zaakstelsel;
- de technische realisatie, configuratie, beveiliging en hosting van het systeem, inclusief alle noodzakelijke koppelingen en integraties conform hoofdstuk 5, hoofdstuk 6 en hoofdstuk 7;
- de implementatie en ingebruikname van het VTH Zaakstelsel binnen de organisatie van Opdrachtgever conform hoofdstuk 8;
- de migratie van alle voor de Opdracht relevante gegevens, waaronder in ieder geval zaken, documenten, metadata, locaties, configuratiegegevens en historische gegevens, conform paragraaf 3.2 en hoofdstuk 8;
- het verzorgen van opleidingen, kennisoverdracht, instructie en documentatie voor gebruikers, key-users, functioneel beheerders en overige beheerders conform paragraaf 8.1 en 8.2;
- het beheer, onderhoud, beveiligingsbeheer, releasebeheer en continuïteitsbeheer van het VTH Zaakstelsel gedurende de looptijd van de Overeenkomst conform hoofdstuk 9;
- het bieden van ondersteuning aan Opdrachtgever bij het gebruik en functioneel beheer van het VTH Zaakstelsel conform paragraaf 5.2 en 9.4;
- het zorgdragen voor het blijvend voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving en relevante landelijke standaarden conform paragraaf 4.2 en hoofdstuk 6.

De levering omvat alle werkzaamheden, voorzieningen en dienstverlening die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om het VTH Zaakstelsel volledig operationeel, beheersbaar, onderhoudbaar en veilig in gebruik te nemen en te houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Bij verwijzingen naar het VTH Zaakstelsel wordt ook het geïntegreerde DMS en de daarbij behorende functionaliteiten verstaan.

- 3.1.2 Het aangeboden VTH Zaaksysteem sluit aan op de geldende landelijke architectuur- en informatiestandaarden voor VTH-software. In het bijzonder voldoet de oplossing aan de relevante ‘must’- en ‘should’-requirements zoals opgenomen in GEMMA Online voor de domeinen Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving.
- 3.1.3 Het systeem ondersteunt Opdrachtgever integraal bij de uitvoering van haar taken onder de Omgevingswet. Dit betekent dat de oplossing geschikt is voor alle kernprocessen van een omgevingsdienst, waaronder in ieder geval:
- o zaakgericht werken en procesondersteuning;
 - o behandeling van vergunningaanvragen en meldingen;
 - o toezicht en handhaving, ook mobiel;
 - o werken met locatiegebonden informatie en GIS;beheer van locaties en objecten;
 - o communicatie met aanvragers en betrokken partijen;
 - o intake en registratie van verzoeken;
 - o bezwaar- en beroepsprocedures;
 - o begeleiding van initiatieven en vooroverleggen;
 - o (specialistische) advisering, waaronder op het gebied van geluid, lucht en bodem;
 - o ondersteuning van de samenwerking tussen bevoegd gezag en uitvoeringsdienst;
 - o afhandeling van klachten;
 - o behandeling van verzoeken op grond van de Wet open overheid (Woo).

De functionaliteit ondersteunt zowel de operationele uitvoering als de samenwerking binnen en buiten de organisatie.

- 3.1.4 Het VTH Zaaksysteem biedt uitgebreide mogelijkheden voor het genereren van management- en stuurinformatie. De oplossing bevat standaardrapportages voor operationele en tactische sturing en maakt het mogelijk om overzichten en lijstwerk samen te stellen. Onder meer Functioneel beheerders van Opdrachtgever kunnen zelfstandig rapportages aanpassen of nieuwe rapportages opstellen, en zijn in staat om data op te schonen (ontdubbelen, verwijderen). De Inschrijver voorziet in passende instructie zodat deze functionaliteit effectief kan worden benut.
- 3.1.5 Het VTH Zaaksysteem ondersteunt een zorgvuldige en rechtmatige omgang met dossiers en documenten. De oplossing biedt functionaliteit voor:
- o het samenstellen van vernietigingslijsten op basis van zoekcriteria en metadata, waaronder bewaartermijnen, grondslag en archiefdatum;
 - o het gecontroleerd en aantoonbaar vernietigen van zaken en informatieobjecten;
 - o het borgen van samenhang tussen gerelateerde zaken, zodat vernietiging niet plaatsvindt wanneer dit strijdig is met gekoppelde dossiers (referentiële integriteit).

Hiermee wordt geborgd dat Opdrachtgever kan voldoen aan de geldende archiefrechtelijke verplichtingen volgend uit de Archiefwet en de Woo.

3.2 Implementatie en ingebruikname

- 3.2.1 De implementatie start uiterlijk op 1 januari 2027 en wordt uiterlijk op 31 december 2027 afgerond. Binnen deze periode wordt het systeem volledig ingericht, getest, gemigreerd en operationeel in gebruik genomen.
- 3.2.2 De implementatieaanpak sluit aantoonbaar aan op de in dit Programma van Eisen beschreven uitgangspunten. De gekozen werkwijze maakt inzichtelijk hoe wordt toegewerkt naar het realiseren van de gevraagde functionaliteit en kwaliteit.
- 3.2.3 De Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige realisatie en ingebruikname van het VTH Zaaksysteem volgens de Opdrachtscope en de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen. Dit omvat zowel de technische inrichting als de begeleiding van de organisatorische invoering binnen Opdrachtgever.
- 3.2.4 Opdrachtgever streeft naar een heldere en evenwichtige samenwerking tijdens de implementatie. De Inschrijver levert bij de Inschrijving een concept-implementatieplan aan waarin inzichtelijk wordt gemaakt:
- o welke rollen, resources en capaciteit vanuit de Inschrijver worden ingezet;
 - o welke inzet en beschikbaarheid van Opdrachtgever wordt verwacht;
 - o welke uitgangspunten, afhankelijkheden en randvoorwaarden bepalend zijn voor een succesvolle en tijdige realisatie van de implementatie.
- Dit plan geeft een realistisch en uitvoerbaar beeld van de aanpak, fasering en benodigde besluitmomenten, en is een onderdeel van de gunningscriteria.
- 3.2.5 Opdrachtgever hecht waarde aan een efficiënte implementatie die zo veel mogelijk gebaseerd is op de standaardinrichting en bewezen werkwijze van de Inschrijver. Het uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van best practices en ervaringen bij vergelijkbare organisaties, zodat maatwerk wordt beperkt en de belasting van de eigen organisatie beheersbaar blijft.
- 3.2.6 De Inschrijver beschrijft in het implementatieplan in hoeverre het VTH Zaaksysteem beschikt over een beschikbare en volwassen standaardinrichting die direct toepasbaar is voor een omgevingsdienst als Opdrachtgever. Daarbij wordt toegelicht hoe deze standaardinrichting wordt ingezet en waar eventueel configuratie nodig is.
- 3.2.7 De migratie en conversie van gegevens uit het huidige VTH Zaaksysteem naar de nieuwe oplossing maakt integraal onderdeel uit van de implementatie. Dit omvat alle data, waaronder zaken, locaties, documenten en bijbehorende metadata. De Inschrijver is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, controleerbare en volledige overdracht van deze gegevens.
- 3.2.8 Wanneer het noodzakelijk blijkt dat voor een succesvolle migratie en conversie van gegevens er aanpassingen aan gegevens in het huidige systeem van de Opdrachtgever moeten worden gedaan wordt dit door de Inschrijver tijdig aangegeven. Daarnaast geeft de Inschrijver ondersteuning bij het uitvoeren van deze noodzakelijke aanpassingen.

4. Functionele eisen

4.1 Uitgangspunten voor (functionele) oplossingsrichting en best practices

De Opdrachtgever beoogt met deze aanbesteding niet uitsluitend de vervanging van een VTH Zaaksysteem, maar ook een verbetering en doorontwikkeling van de werkprocessen binnen de organisatie.

Daarbij geldt als uitgangspunt dat de Opdrachtgever zich wil ontwikkelen richting efficiënter, uniformer en toekomstbestendig werken, in lijn met landelijke ontwikkelingen en best practices binnen het VTH-domein. Datagedreven en resultaatgericht werken vormen daarbij de belangrijkste uitgangspunten.

4.1.1 Standaardoplossing als vertrekpunt

De Opdrachtgever verwacht dat de Inschrijver een bewezen, standaard ('Off The Shelf') oplossing aanbiedt, die gebaseerd is op:

- best practices uit de markt;
- ervaringen bij vergelijkbare organisaties;
- gangbare inrichting van VTH-processen;
- relevante wet- en regelgeving en standaarden.

De Opdrachtgever streeft er nadrukkelijk naar om:

- maatwerk te beperken;
- aan te sluiten bij de standaardinrichting van de oplossing;
- waar nodig de eigen werkprocessen aan te passen aan de geboden oplossing.

4.1.2 Oplossingsgericht in plaats van voorschrijvend

De in hoofdstuk 4 opgenomen functionele eisen beschrijven wat het systeem moet ondersteunen, maar schrijven in beginsel niet voor hoe dit technisch of functioneel moet worden ingericht. De Inschrijver wordt expliciet uitgenodigd om:

- een kant-en-klare, doordachte oplossing aan te bieden;
- inzicht te geven in de standaard werkwijze die door de oplossing wordt ondersteund;
- toe te lichten welke best practices worden toegepast;
- aan te geven op welke punten de Opdrachtgever haar processen zou moeten aanpassen om optimaal gebruik te maken van de oplossing.

4.1.3 Ruimte voor procesverbetering

De Opdrachtgever ziet de implementatie van het VTH Zaaksysteem als een kans om:

- processen te vereenvoudigen;
- uniformiteit te vergroten;
- inefficiënties te reduceren;
- beter aan te sluiten op landelijke standaarden (zoals GEMMA, DSO en zaakgericht werken).

Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze:

- actief meedenkt over procesinrichting;
- verbeteringen voorstelt op basis van ervaring;
- inzicht geeft in de consequenties van keuzes in inrichting.

4.1.4 Relatie met functionele eisen

De eisen moeten worden gelezen in samenhang met de in deze paragraaf beschreven uitgangspunten ten aanzien van standaardisatie, best practices en toekomstbestendige inrichting. De in dit Programma van Eisen opgenomen minimumeisen en overige bindende eisen blijven onverkort van toepassing. De in deze paragraaf beschreven ruimte voor invulling ziet uitsluitend op de wijze waarop de Inschrijver binnen de aangeboden standaardoplossing invulling geeft aan de gevraagde functionaliteit, inrichting, procesondersteuning en werkwijze.

Waar binnen de eisen ruimte bestaat ten aanzien van inrichting, configuratie of procesondersteuning, geldt dat de Inschrijver een oplossing aanbiedt die:

- logisch is vanuit best practices;
- bewezen is in de praktijk;
- bijdraagt aan efficiënte, uniforme en toekomstbestendige uitvoering van de Opdracht.

Als de standaardinrichting, werkwijze of procesondersteuning van de aangeboden oplossing afwijkt van de door Opdrachtgever beschreven voorkeursinrichting of oplossingsrichting, wordt van de Inschrijver verwacht dat:

- deze afwijkingen expliciet worden toegelicht;
- wordt gemotiveerd waarom de voorgestelde inrichting of werkwijze beter aansluit bij best practices en de doelstellingen van Opdrachtgever;
- inzicht wordt gegeven in de impact op processen, beheer, gebruikers en organisatie van Opdrachtgever.

De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor volledige naleving van de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen, tenzij in de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders is bepaald.

4.1.5 Rol van de Opdrachtgever

De Opdrachtgever erkent dat een succesvolle implementatie vraagt om:

- o bereidheid tot verandering van werkprocessen;
- o acceptatie van standaard werkwijzen waar mogelijk;
- o samenwerking met de Inschrijver op basis van wederzijds vertrouwen en expertise.

4.2 Wet- en regelgeving en verplichte koppelingen

- 4.2.1 Het VTH Zaaksysteem voldoet bij oplevering volledig aan de op dat moment geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving die van toepassing is op (i) dit VTH Zaaksysteem, (ii) de overige op grond van de Overeenkomst door Inschrijver te leveren Producten, Gebruiksrechten en diensten en (iii) op de taken van een omgevingsdienst, waaronder in ieder geval de Omgevingswet, Algemene wet bestuursrecht (Awb), Archiefwet 1995, Wet open overheid (Woo), Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende Nederlandse Uitvoeringswet AVG (UAVG) en overige relevante regelgeving.
- 4.2.2 Het VTH Zaaksysteem blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar voldoen aan bestaande, gewijzigde en nieuwe wet- en regelgeving die van toepassing is op (i) dit VTH Zaaksysteem, (ii) de overige op grond van de Overeenkomst door Inschrijver te leveren Producten, Gebruiksrechten en diensten en (iii) de taken van een omgevingsdienst.
- 4.2.3 De Inschrijver draagt zorg voor tijdige implementatie van noodzakelijke aanpassingen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. De hiermee samenhangende werkzaamheden en kosten maken volledig onderdeel uit van de aangeboden prijs.
- 4.2.4 Het voorgaande geldt eveneens voor wettelijk verplichte koppelingen en landelijke voorzieningen. De Inschrijver is verantwoordelijk voor realisatie, beheer en onderhoud hiervan.
- 4.2.5 Het VTH Zaaksysteem kan gegevens bij de authentieke bron valideren, zoals NAW gegevens bij de KvK.

4.3 Proces- en zaakondersteuning

- 4.3.1 Het VTH Zaaksysteem biedt configureerbare en flexibele procesondersteuning voor alle taken binnen de Opdrachtscope (Zie Hoofdstuk 3). Processen kunnen modulair worden ingericht en hoeven niet lineair te verlopen. Het systeem ondersteunt zowel gestructureerde als vrije workflows, waarbij altijd metadata wordt vastgelegd ten behoeve van archivering, vindbaarheid en compliance.
- 4.3.2 Processen ondersteunen medewerkers integraal bij het uitvoeren van werkzaamheden, inclusief raadplegen, registreren, beoordelen, fiatteren en communiceren, zonder het proces te verlaten.
- 4.3.3 Binnen een zaak kunnen taken, acties en aanvullende werkzaamheden worden uitgezet. Het systeem ondersteunt zowel processtappen als losse taken die buiten

het standaardproces kunnen worden toegevoegd.

- 4.3.4 Het systeem biedt de mogelijkheid om processtappen, acties, registraties en documenten verplicht of optioneel te maken. Validaties voorkomen dat processen onvolledig worden afgerond.
- 4.3.5 Het VTH Zaaksysteem ondersteunt het integraal vastleggen van relaties tussen zaken, activiteiten, locaties, subjecten (personen en organisaties), objecten, documenten, besluiten en andere relevante informatieobjecten. Het systeem maakt het mogelijk om meerdere activiteiten per locatie vast te leggen en voorkomt en signaleert dubbele of overlappende registraties.
- 4.3.6 Het systeem ondersteunt zaakgericht werken volgens relevante standaarden (zoals ImZTC, RGBZ en ZTC) en toekomstige versies daarvan, volgens geldende versiebeheerprincipes.
- 4.3.7 Wijzigingen in wet- en regelgeving hebben geen negatieve impact op lopende zaken.
- 4.3.8 Termijnen starten automatisch bij aanvang van de zaak en worden bewaakt. Het systeem biedt de mogelijkheid om het startmoment en de termijnberekening aan te passen volgens wettelijke bepalingen.
- 4.3.9 Na afsluiting van een zaak kunnen gegevens niet meer worden gewijzigd of verwijderd. Het toevoegen van informatie is uitsluitend mogelijk voor geautoriseerde gebruikers en wordt volledig gelogd.
- 4.3.10 Het systeem ondersteunt het uitzetten en afhandelen van interne en externe adviezen. Integraties met externe voorzieningen (zoals DSO/SWF) worden ondersteund waar van toepassing.
- 4.3.11 Autorisaties worden ingericht op basis van rollen en kunnen flexibel per zaak en document worden aangepast volgens het beleid van de Opdrachtgever.
- 4.3.12 Zaken kunnen onderling worden gerelateerd, waarbij samenhang en status inzichtelijk zijn.
- 4.3.13 Het systeem ondersteunt het zelfstandig uitzetten van adviesverzoeken door behandelaars.
- 4.3.14 Het systeem ondersteunt een configureerbaar 4-ogenprincipe, waarbij de Opdrachtgever kan bepalen of dit verplicht of optioneel wordt toegepast.
- 4.3.15 Samenhang tussen gerelateerde zaken is direct inzichtelijk.
- 4.3.16 Het systeem ondersteunt verschillende typen adviesverzoeken, waaronder aanvragen, meldingen, initiatieven en vooroverleggen.
- 4.3.17 Per zaak is inzichtelijk welke contactpersonen betrokken zijn en in welke rol.
- 4.3.18 Het systeem ondersteunt alle kernfunctionaliteiten van zaakgericht werken, waaronder registratie, toewijzing, documentgeneratie, archivering, termijnbewaking en rapportage.
- 4.3.19 Het systeem ondersteunt bulkwerkingen (door geautoriseerde gebruikers) wijzigen van gegevens, zoals bijv. het metadata van documenten, zaakgegevens, locatiegegevens.
- 4.3.20 Het systeem ondersteunt het aanmaken van meerdere zaken tegelijk (bulk).

4.4 Taakverdeling en werkvoorraden

- 4.4.1 Het systeem biedt complete en overzichtelijke werkvoorraden op medewerker-, team- en rolniveau, inclusief inzicht in prioriteiten, deadlines en status.
- 4.4.2 Geautoriseerde gebruikers hebben realtime inzicht in werkvoorraden.
- 4.4.3 Het systeem ondersteunt zowel push- als pullmechanismen, die configureerbaar zijn.
- 4.4.4 Werk kan worden overgedragen tussen gebruikers.
- 4.4.5 Het systeem biedt attenderingen en notificaties voor relevante gebeurtenissen.
- 4.4.6 Werkvoorraden zijn personaliseerbaar.

4.5 Documentcreatie en documentbeheer

- 4.5.1 Het systeem ondersteunt documentcreatie via sjablonen en integratie met Office 365.
- 4.5.2 Documenten worden opgeslagen in archiefwaardige en gangbare formaten volgens landelijke standaarden.
- 4.5.3 Het systeem ondersteunt automatische documentgeneratie, inclusief brieven en besluiten.
- 4.5.4 Documenten kunnen digitaal worden ondertekend en dit wordt vastgelegd in de logging.
- 4.5.5 Documenten worden voorzien van metadata en zijn volledig (ook inhoudelijk) doorzoekbaar.
- 4.5.6 Het systeem ondersteunt koppeling met het te leveren geïntegreerde DMS en/of externe (DMS) documentopslag.
- 4.5.7 Het systeem ondersteunt bulkacties zoals multi-upload en multidownload.
- 4.5.8 Het systeem ondersteunt het publiceren van besluiten en bekendmakingen naar daarvoor bestemde publicatievoorzieningen of websites. Het systeem ondersteunt daarbij geautomatiseerde publicatieprocessen en voorkomt waar mogelijk handmatige dubbelingen in registratie of invoer.

4.6 Toezicht en handhaving

- 4.6.1 Het systeem ondersteunt risicogestuurd toezicht en handhaving.
- 4.6.2 Het systeem ondersteunt zowel bestuursrechtelijke als strafrechtelijke processen.
- 4.6.3 Het systeem ondersteunt mobiele uitvoering van controles waarbij gangbare tablets en telefoons gebruikt kunnen worden.
- 4.6.4 Bevindingen kunnen gestructureerd worden vastgelegd en zijn geschikt voor analyse.
- 4.6.5 Relaties tussen toezicht-, handavings- en andere zaken worden vastgelegd.
- 4.6.6 Het systeem ondersteunt het aanmaken van digitale checklists en hierop kan gerapporteerd worden.

4.7 Locatiebeheer

- 4.7.1 Het systeem ondersteunt locatiedossiers inclusief adressen, geografische objecten en kadastrale percelen.
- 4.7.2 Per locatie is inzichtelijk welke zaken, activiteiten, vergunningen en documenten relevant zijn.
- 4.7.3 Gegevens worden logisch gegroepeerd weergegeven.

4.8 Integratie met DSO (Digitaal Stelsel Omgevingswet) en samenwerking

- 4.8.1 Het systeem ondersteunt volledige integratie met DSO-LV.
- 4.8.2 Het systeem ondersteunt samenwerking via SWF.
- 4.8.3 Het systeem ondersteunt terugkoppeling van statusinformatie naar ketenpartners en aanvragers.

4.9 Digitale toegang en interactie

- 4.9.1 Het systeem ondersteunt digitale interactie met gebruikers via formulieren en koppelingen.
- 4.9.2 Portaalfunctionaliteit is optioneel en configureerbaar. Deze functionaliteit is beveiligd met Multi Factor Authentication (MFA).
- 4.9.3 Het systeem ondersteunt 'Drag and Drop' functionaliteit in de browser.

4.10 Kaartfunctionaliteit

- 4.10.1 Het systeem ondersteunt locatiegericht werken en GIS-integraties.

4.11 Zoekfunctionaliteit

- 4.11.1 Het systeem beschikt over uitgebreide zoekfunctionaliteit, inclusief full-text search.
- 4.11.2 Zoekresultaten kunnen worden gefilterd, gesorteerd en geëxporteerd.
- 4.11.3 Zoekfunctionaliteit respecteert autorisaties.

5. Techniek en Architectuur

5.1 Architectuur, hosting en technische randvoorwaarden

- 5.1.1 Het VTH Zaaksysteem wordt als SaaS-dienst webbased en webresponsive aangeboden. Het systeem mag bestaan uit één geïntegreerd systeem of uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De oplossing wordt gehost in door de Inschrijver geselecteerde datacentra (niet zijnde datacentra van de Opdrachtgever). Technisch beheer en technisch onderhoud en (technische) beveiliging maken volledig onderdeel uit van de Opdracht en worden geborgd in de Service Level Agreement (SLA). Het functioneel beheer wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever.
- 5.1.2 Alle webbased onderdelen functioneren volledig in een webomgeving en worden remote ondersteund op de gangbare standaardbrowsers:
- o Microsoft Edge (Chromium).
 - o Google Chrome.
 - o Mozilla Firefox.
 - o Apple Safari (voor de webportalen).
- Er is geen aanvullende software, plug-ins of specifieke configuratie vereist buiten de standaardconfiguratie van deze browsers op fysieke desktops, laptops en mobiele devices. Daarbij is er een oplossing voor werkers in het veld om mobiel te werken op telefoons/tablets, ofwel door een adaptive site, ofwel door een aparte app die geschikt is voor gangbare besturingssystemen van mobiele telefoons en tablets.
- 5.1.3 De aangeboden gebruiksrechten of licenties voor productieomgevingen omvatten ook:
- o een volledig gelijkwaardige test/acceptatieomgeving omgeving;
 - o een volledige uitwijkvoorziening.
- Alle omgevingen zijn logisch en visueel van elkaar gescheiden en staan technisch niet met elkaar in directe relatie. Het onderscheid tussen omgevingen is duidelijk herkenbaar (bijvoorbeeld via afwijkend kleurgebruik). De Inschrijver voorziet in een aantoonbare uitwijkvoorziening. De gekozen inrichting (redundant of op basis van restore) wordt toegelicht. De Inschrijver voert minimaal jaarlijks een uitwijk- en hersteltest uit en rapporteert hierover.
- 5.1.4 Het VTH Zaaksysteem is toegankelijk voor medewerkers zowel binnen als buiten de ICT-omgeving van de Opdrachtgever (via desktops en laptops, mobiele telefoons en tablets). Authenticatie vindt plaats via een gangbare Identity Provider (in ieder geval Microsoft Entra ID welke nu bij Opdrachtgever in gebruik is), waarbij ondersteuning voor Single Sign-On en Multi-Factor Authentication vereist is.
- 5.1.5 Alle onderdelen van de oplossing die beschikbaar worden gesteld aan inwoners, organisaties of instellingen voldoen aan de geldende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid, waaronder EN 301 549 en WCAG 2.1 niveau AA. Dit geldt voor alle componenten, inclusief onderdelen achter een login. De oplossing ontwikkelt mee met wijzigingen in deze normen. De Inschrijver toont op eerste verzoek van de Opdrachtgever de naleving aan, bijvoorbeeld via een verklaring, certificering of een

zelfverklaring conform WCAG-EM 1.0.

- 5.1.6 Portaalfunctionaliteit wordt aangeboden via een 'fully qualified domain name' van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld <subdomein>.ofgv.nl). Als dit aantoonbaar niet mogelijk is, moet minimaal gebruik kunnen worden gemaakt van het logo en de specifieke content van de Opdrachtgever.
- 5.1.7 Als e-mailfunctionaliteit wordt toegepast, voldoet deze aan de relevante beveiligingsstandaarden zoals opgenomen op de 'Pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie.
- 5.1.8 Alle webomgevingen, inclusief selfserviceportalen, voldoen aan de relevante standaarden van het Forum Standaardisatie ('Pas toe of leg uit'), waaronder:
- o DNSSEC.
 - o HTTPS met HSTS.
 - o TLS 1.2 of hoger.
 - o IPv4 en IPv6.
 - o bij voorkeur toepassing van security headers.
- Certificaten worden onder verantwoordelijkheid van de Inschrijver actueel gehouden. Het VTH Zaaksysteem ondersteunt het opnemen van een security.txt-bestand in de publieke webonderdelen.
- 5.1.9 De Inschrijver en eventuele onderaannemers verwerken alle gegevens die uit hoofde van de Opdracht worden verwerkt uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte naar landen buiten de EER is uitgesloten. Op verzoek van de Opdrachtgever toont de Inschrijver aan waar gegevens zijn opgeslagen. Alle data die door de Opdrachtgever verwerkt en in het VTH Zaaksysteem opgeslagen worden zijn en blijven altijd eigendom van de Opdrachtgever.
- 5.1.10 Als voor het functioneren van het VTH Zaaksysteem licenties van derden noodzakelijk zijn, worden deze volledig opgenomen in de Inschrijving en de aangeboden prijs. De Inschrijver levert alle benodigde licenties voor het volledig functioneren van de oplossing gedurende de looptijd, inclusief schaalbaarheid. De Inschrijver specificeert alle licenties (inclusief derdenprogrammatuur en OpenSource) transparant in de Inschrijvingsbrief of een bijlage. Inschrijver borgt dat licenties van derden gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar en in aantal voldoende zijn.
- 5.1.11 Onder 'licenties' worden alleen actieve gebruikerslicenties verstaan. Het aantal licenties dat onderdeel is van de prijsstelling en facturatie is daarmee niet cumulatief. Daarmee wordt bedoeld dat licenties van medewerkers die uit dienst zijn en als zodanig ook geen toegang meer hebben tot het VTH Zaaksysteem voor het behoud van informatie niet doorbelast blijven worden.

5.2 Functioneel beheer

- 5.2.1 Het functioneel beheer van het VTH Zaaksysteem wordt volledig uitgevoerd door de Opdrachtgever. De Inschrijver faciliteert dit door alle benodigde middelen te leveren, waaronder opleiding, (Nederlandstalige) documentatie, toegangsrechten en beheermogelijkheden.

- 5.2.1 Functioneel beheer moet zelfstandig kunnen worden uitgevoerd, zonder structurele afhankelijkheid van de Inschrijver. De Inschrijver biedt waar nodig ondersteuning, op verzoek van Opdrachtgever
- 5.2.3 Functionele beheertaken kunnen zoveel mogelijk worden uitgevoerd zonder verstoring van het gebruik.
- 5.2.4 Functioneel beheer kan zelfstandig gebruikers activeren en deactiveren en autorisaties toekennen of wijzigen. Authenticatie vindt plaats via een koppeling met Microsoft Entra ID, waarbij in ieder geval een aantal velden kunnen worden meegenomen zoals functie, team, leidinggevende tel nummer en emailadres. Het systeem ondersteunt het in bulk beheren en wijzigen van gebruikersgegevens en autorisaties.
- 5.2.5 Functioneel beheer kan het VTH Zaaksysteem zelfstandig inrichten en aanpassen aan de organisatiestructuur van de Opdrachtgever. Dit omvat onder meer:
 - o Medewerkers.
 - o teams en afdelingen.
 - o rollen en functies.
 - o externe gebruikers.
- 5.2.6 Functioneel beheer kan, binnen de mogelijkheden van het VTH Zaaksysteem, zelfstandig procesflows en bijbehorende termijnbewaking configureren en aanpassen, zonder afhankelijkheid van de Inschrijver. Functioneel beheer van Opdrachtgever kan zelfstandig de PDC, ZTC en checklisten configureren, inrichten en beheren
- 5.2.7 Functioneel beheer kan zelfstandig referentietabellen en andere registratiestructuren aanvullen en aanpassen, voor zover het systeem dit ondersteunt.
- 5.2.8 Functioneel beheer kan het systeem volledig afstemmen op de gewenste toegangsafscherming en autorisatiestructuur. Dit betreft zowel:
 - o algemene toegang tot het VTH Zaaksysteem
 - o rechten voor het raadplegen, muteren en verwijderen van functionaliteiten, registraties, processen en documenten.
- 5.2.9 Het VTH Zaaksysteem biedt standaard de mogelijkheid om configuraties, zoals formulieren, workflows en andere inrichtingselementen, die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn aangemaakt, beschikbaar te stellen in de productieomgeving zonder deze opnieuw te hoeven definiëren. Dit kan bijvoorbeeld via een export- en importfunctionaliteit of een vergelijkbaar mechanisme. Functioneel Beheer kan ook de teksten in het VTH Zaaksysteem beheren.
- 5.2.10 Voor functioneel beheer is het mogelijk om “uitgeklede” specifieke beheerrechten toekennen aan eindgebruikers op bepaalde onderdelen in het systeem.
- 5.2.11 Functioneel beheer van opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelfstandig exports kunnen maken van alle (code)tabellen.

5.3 Autorisatie en logging

- 5.3.1 Het VTH Zaaksysteem ondersteunt autorisatie op verschillende niveaus, waaronder functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-, proces- en documentniveau. Autorisaties kunnen worden ingericht op basis van functiegroepen en rollen. Hiermee kan worden bepaald welke gebruikers functionaliteiten, registraties, selecties, processen en documenten mogen raadplegen, muteren of verwijderen. Het systeem ondersteunt ook het expliciet ontoegankelijk maken van onderdelen voor specifieke functiegroepen of rollen.
- 5.3.2 Het VTH Zaaksysteem biedt de mogelijkheid om de ingestelde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per gebruiker, per gebruikersgroep en per rol. Het toegepaste autorisatieschema kan worden geëxporteerd naar een bestand dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden, zoals toezichthouders, accountants of auditors.
- 5.3.3 Het VTH Zaaksysteem beschikt over uitgebreide, zoek- en filterbare audit- en loggingfunctionaliteit. Van alle relevante handelingen en pogingen daartoe wordt een niet-wijzigbare (niet-muteerbare) logregistratie vastgelegd. Dit betreft in ieder geval handelingen met betrekking tot:
 - o toegang tot het VTH Zaaksysteem.
 - o processen en processtappen, waaronder statuswijzigingen.
 - o registraties en mutaties.
 - o handelingen uitgevoerd door gebruikers en door het systeem zelf.
- 5.3.4 De logging maakt inzichtelijk wie welke handeling heeft verricht, op welk object, met welk resultaat en op welk moment (datum en tijd). De logregel bevat minimaal:
 - o een tot een natuurlijke persoon herleidbare gebruikersnaam of ID.
 - o de gebeurtenis.
 - o het object waarop de handeling is uitgevoerd.
 - o het resultaat van de handeling.
 - o datum en tijdstip.
 - o waar mogelijk de identiteit van het werkstation of de locatie.
 Functioneel beheer kan deze auditinformatie zelfstandig raadplegen en exporteren, zonder tussenkomst van de Inschrijver.
- 5.3.5 Loggegevens worden minimaal 36 maanden bewaard (korter of langer in overleg met CISO en conform BIO). De loggingfunctionaliteit ondersteunt zoeken, filteren en analyseren van loggegevens.

6. Integraties en standaarden

6.1 Integraties

- 6.1.1 De in deze paragraaf genoemde koppelingen worden gerealiseerd via een servicebus (ESB), API-gateway of rechtstreekse koppeling door de Inschrijver. De Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluiten dat koppelingen via de eigen ESB of API-gateway moeten verlopen. De Inschrijver werkt hieraan mee.
- 6.1.2 De Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie zijn geplaatst op de lijst 'Pas toe of leg uit' (verplicht). Indien een verplichte standaard wijzigt, voldoet de Inschrijver binnen 12 maanden aan de nieuwe standaard en ondersteunt hij gedurende deze overgangperiode zowel de oude als de nieuwe standaard. De Inschrijver spant zich in om eveneens compliant te zijn en te blijven met de lijst 'Aanbevolen standaarden'.
- 6.1.3 Te realiseren koppelingen, webservices en berichtuitwisselingen voldoen aan geldende landelijke standaarden (zoals die van VNG Realisatie, Logius en GEMMA). Als voor een koppeling een standaard beschikbaar is, maar deze nog niet door de Inschrijver kan worden geleverd, meldt de Inschrijver dit expliciet in de Inschrijving en geeft aan wanneer deze standaard volledig wordt ondersteund. Tot dat moment wordt berichtenverkeer minimaal ondersteund via gangbare webservices (bijvoorbeeld op basis van XML en SOAP of vergelijkbaar).
- 6.1.4 De Inschrijver zorgt ervoor dat het VTH Zaaksysteem gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft voldoen aan de geldende landelijke standaarden die relevant zijn voor de Opdracht. Het systeem ondersteunt steeds de meest actuele versie van deze standaarden, evenals de twee direct daaraan voorafgaande versies, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken maken. Wanneer een nieuwe versie van een standaard beschikbaar komt, zorgt de Inschrijver ervoor dat deze binnen redelijke termijn, en uiterlijk binnen twaalf maanden na publicatie, wordt ondersteund. In de overgangperiode blijft het systeem compatibel met de voorgaande versie, zodat continuïteit in gegevensuitwisseling en koppelingen gewaarborgd blijft. De Inschrijver verstrekt desgevraagd inzicht in de mate waarin het VTH Zaaksysteem voldoet aan de relevante standaarden, bijvoorbeeld in de vorm van een conformiteitsverklaring of rapportage.
- 6.1.5 De Inschrijver is verantwoordelijk voor de realisatie van de koppelingen en voor de operationele coördinatie met betrokken koppelende partijen. De Opdrachtgever voert de contractuele regie en treedt op bij escalaties. Leveringen en diensten van externe koppelende partijen worden separaat door de Opdrachtgever gefinancierd en vallen niet binnen deze Opdracht.
- 6.1.6 De Inschrijver realiseert in ieder geval de volgende standaardintegraties, voor zover deze nu of in de toekomst van toepassing zijn:

Basisgegevens

- LV-BAG (conform beschikbare API's)
- Nationaal Handelsregister (KvK) (conform beschikbare API's)

DSO en publicaties

- DROP
- DSO-LV (via STAM)
- DSO-LV (via Samenwerkfunctionaliteit)

Autorisatie en toegang

- Active Directory via Microsoft Entra ID

Geo en kaart

- PDOK (BAG, BRT, BRK, BGT en BRO)
- NAZCA
- Cyclomedia

Landelijke registers en toezicht

- Register Milieubelastende Activiteiten (rMba)
- Register Geluid (CCVG)
- Register Externe Veiligheid (REV)
- I-GO
- Inspectieview

- 6.1.7 De integratie met het DSO-LV, zoals functioneel beschreven in paragraaf 4.7, wordt gerealiseerd via de daarvoor geldende landelijke koppelvlakken en standaarden. De Inschrijver ondersteunt in ieder geval de op het moment van implementatie geldende versies van:

- STAM (Standaard aanvragen en meldingen).
 - de Samenwerkfunctionaliteit (SWF).
 - relevante STOP/TPOD-standaarden (voor zover van toepassing op publicaties en bekendmakingen).
 - overige door Logius of VNG Realisatie voorgeschreven DSO-koppelvlakken.
- Wijzigingen in DSO-standaarden worden behandeld conform de in paragraaf 6.1.4 opgenomen N-1/N-2-versieregels. Aanpassingen die noodzakelijk zijn als gevolg van wijzigingen in DSO-LV of de bijbehorende landelijke standaarden vallen onder de onderhoudsverplichting zoals bedoeld in paragraaf 4.1.

- 6.1.8 Het VTH Zaaksysteem levert minimaal éénmaal per dag alle relevante data in bulk aan het dataplatform van de Opdrachtgever, ten behoeve van business intelligence en data-analyse. Deze gegevenslevering vindt plaats via een geautomatiseerd proces, bijvoorbeeld via:

- een directe databaseverbinding
 - ETL-processen
 - sFTP
 - bij voorkeur via een door de Inschrijver beschikbaar gestelde API-koppeling.
- Handmatige file-overdracht (zoals via e-mail of losse bestandsuitwisseling) is niet toegestaan als structurele oplossing.

- 6.1.9 De Inschrijver levert alle benodigde technische documentatie, certificaten en toegangsgegevens voor het realiseren en onderhouden van koppelingen met uitzondering van PKI certificaten van de OFGV zelf. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst stelt de Inschrijver de kennis en informatie beschikbaar die noodzakelijk is voor het zelfstandig vervaardigen van stuur- en managementinformatie door de Opdrachtgever.

6.2 Informatiemodellen en gegevensuitwisseling

- 6.2.1 De Inschrijver moet zich kunnen conformeren aan het Conceptueel Informatiemodel VTH Fysieke Leefomgeving (CIMFlo) met de geldende versie. Het VTH Zaaksysteem moet de semantiek, structuur en uitgangspunten van het CIMFlo ondersteunen en hierop aansluiten bij de inrichting, registratie, verwerking en vastlegging van gegevens binnen het VTH-domein Fysieke Leefomgeving.
- 6.2.2 Voor zover gegevens worden uitgewisseld met stelselpartners binnen het Digitale VTH-stelsel, moet deze uitwisseling plaatsvinden volgens de in het CIMFlo vastgelegde begrippen en samenhang. Als het interne datamodel van het VTH Zaaksysteem afwijkt van het CIMFlo, moet Inschrijver zorgdragen voor een volledige en aantoonbare mapping naar het CIMFlo, zodanig dat interoperabiliteit, eenduidige interpretatie van gegevens en gegevensuitwisseling volgens het CIMFlo gewaarborgd zijn.
- 6.2.3 Het VTH Zaaksysteem moet zodanig ingericht en opgebouwd kunnen worden dat het kan aansluiten op de informatiekundige visie en architectuurprincipes van Common Ground, zoals vastgesteld door de VNG en de gemeentelijke Common Ground- community. Volledige inrichting conform Common Ground is op het moment van aanbesteding geen vereiste. Het systeem moet echter technisch en informatiekundig zodanig flexibel en modulair zijn opgezet, dat aanpassing naar een implementatie van Common Ground-principes gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogelijk is, zonder dat dit leidt tot onevenredige technische belemmeringen of vervanging van het kernsysteem.

7. Beveiliging & privacy

7.1 Beveiliging, privacy en continuïteit

- 7.1.1 Beveiliging en privacy zijn geborgd doordat de Inschrijver voldoet aan:
- o de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Nederlandse Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG);
 - o het nemen van beveiligingsmaatregelen conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2) en de vereisten uit de (aankomende) Cyberbeveiligingswet, zijnde de Nederlandse implementatie van de NIS2-richtlijn (EU 2022/2555), en de daarmee samenhangende relevante lagere regelgeving (zoals algemene maatregelen van bestuur en ministeriele regelingen) inclusief alle daaruit voortvloeiende zorgplichten, meldplichten en risicobeheersmaatregelen.
 - o de vereiste ISO 27001-certificering (zoals opgenomen in paragraaf 2.6), inclusief certificering van derden die rekencentrum- of hostingdiensten verzorgen;
 - o de toepasselijkheid van de GIBIT 2025.
- Daarnaast wordt een verwerkersovereenkomst gesloten volgens de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG', zonder inhoudelijke aanpassingen, met één expliciete afwijking:

Verwerking van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) is niet toegestaan. De Verwerker mag persoonsgegevens niet buiten de EER (laten) verwerken, ook niet als zou zijn voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. De verplichting tot verwerking van gegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER), zoals nader uitgewerkt in paragraaf 5.1.9, maakt integraal onderdeel uit van deze beveiligings- en privacyborging.

- 7.1.2 De Inschrijver voert zelfstandig periodiek een uitwijktest uit van het VTH Zaaksysteem, gericht op het aantonen van de continuïteit, beschikbaarheid en integriteit van de gegevens en dienstverlening. De Inschrijver verstrekt jaarlijks een rapportage aan de Opdrachtgever over de uitvoering en de resultaten van deze uitwijktest. De uitwijkvoorziening, back-up- en restoreprocedures en bijbehorende hersteltermijnen worden nader uitgewerkt in paragraaf 9.1 en maken onderdeel uit van de continuïteitsborging zoals bedoeld in deze paragraaf.

- 7.1.3 Parallel aan de implementatie kan de Opdrachtgever een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitvoeren. Daarnaast wordt bevoegd om minimaal eenmaal per drie jaar een DPIA uit te voeren met betrekking tot de verwerking van (persoons)gegevens binnen het VTH Zaaksysteem. De Inschrijver verleent volledige medewerking aan deze DPIA's, waaronder het tijdig verstrekken van alle relevante informatie die nodig is voor uitvoering en afronding. Als uit een DPIA blijkt dat aanvullende technische of organisatorische maatregelen noodzakelijk zijn om geïdentificeerde risico's te mitigeren, werkt de Inschrijver hieraan mee. De kosten voor medewerking aan de DPIA en voor het treffen van noodzakelijke maatregelen, voor zover deze voortvloeien uit de overeengekomen functionaliteit en architectuur, maken onderdeel uit van de Inschrijving. De eerste DPIA wordt afgerond vóór de ingebruikname. De Inschrijver verstrekt de daarvoor benodigde informatie tijdig.

- 7.1.4 De Inschrijver meldt voorafgaand aan gebruik aan de Opdrachtgever als binnen het VTH Zaaksysteem algoritmen of AI-technologieën worden toegepast voor de verwerking van gegevens. Onder algoritmen en AI-technologieën wordt verstaan hetgeen daaronder wordt begrepen in de AVG en de Europese AI-verordening (AI Act). De Inschrijver verstrekt desgevraagd nadere informatie over de aard, werking en het doel van deze toepassingen, zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan haar wettelijke verplichtingen.
- 7.1.5 Gegevens, in welke vorm dan ook, van de Opdrachtgever mogen op geen enkele manier beschikbaar worden gesteld of gebruikt worden voor het trainen en leren van AI modellen.

8. Implementatie & migratie

8.1 Implementatie

- 8.1.1 De Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige initiële implementatie van het VTH Zaaksysteem, volgens de Opdrachtscope, bijbehorende Eisen en de doelstellingen zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De implementatie start uiterlijk op 1 januari 2027 en is uiterlijk op 31 december 2027 afgerond. De Opdrachtgever verwacht een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden en inzet tussen Inschrijver en Opdrachtgever. De Inschrijver beschrijft in het bij de Inschrijving te voegen concept-implementatieplan:
- de fasering en planning.
 - de benodigde resources en capaciteit aan beide zijden.
 - de randvoorwaarden.
 - de afhankelijkheden.
 - de risico's en beheersmaatregelen.
 - de acceptatieprocedure.
- De Opdrachtgever wenst maximaal gebruik te maken van de best practices en standaardinrichting van de Inschrijver. Als een standaardinrichting beschikbaar is die direct inzetbaar en voldoende volwassen is, beschrijft de Inschrijver dit expliciet in het concept-implementatieplan en sluit de aanpak hierop aan.
- 8.1.2 Uiterlijk één maand na gunning levert de Inschrijver een definitief implementatieplan ter goedkeuring aan de Opdrachtgever. Dit plan voldoet minimaal aan het Programma van Eisen en de Inschrijving. Binnen twee weken na goedkeuring van het implementatieplan start de Inschrijver met de uitvoering van de implementatie.
- 8.1.3 De Inschrijver stelt een projectmanager aan die verantwoordelijk is voor planning, voortgang, inzet van resources en tijdige oplevering van de implementatie. De projectmanager is periodiek on-site aanwezig bij de Opdrachtgever, minimaal eenmaal per maand of zoveel vaker als noodzakelijk. De Opdrachtgever stelt eveneens een projectmanager aan die verantwoordelijk is voor de interne afstemming en tijdige beschikbaarheid van de benodigde capaciteit. Voor de hele implementatie is het uitgangspunt dat dezelfde projectmanager door de Inschrijver ingezet wordt.
- 8.1.4 Tenzij expliciet en aantoonbaar anders overeengekomen, is de Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en volledige realisatie van de Opdrachtscope. De Opdrachtgever beschikt gedurende de implementatie over vaste aanspreekpunten voor:
- accountmanagement
 - implementatieactiviteiten
 - servicedesk/ondersteuning
- De Inschrijver zorgt voor een vaste en zoveel mogelijk consistente projectbezetting.
- 8.1.5 De planning houdt rekening met voldoende tijd voor testen en acceptatie door de Opdrachtgever. Acceptatie vindt plaats op basis van vooraf vastgestelde specificaties en testcases, die zijn gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving, in overeenstemming met de door Partijen overeengekomen

- Acceptatieprocedure. In de planning wordt rekening gehouden met herstel van geconstateerde afwijkingen. Na definitieve acceptatie stellen partijen gezamenlijk een draaiboek voor de livegang op, waarna de productie-inname gecontroleerd plaatsvindt.
- 8.1.6 De Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen zoals hier beschreven, inclusief het beschikbaar stellen van Nederlandstalig trainingsmateriaal. Voor functioneel beheerders key-users en Recordmanagers biedt de Inschrijver aanvullende (Nederlandstalige) cursussen aan, inclusief trainingsmateriaal. Deze maken onderdeel uit van de Inschrijving en de bijbehorende prijsstelling.
- 8.1.7 De Inschrijver verzorgt de migratie van het bestaande locatiebestand van de Opdrachtgever. De migratie maakt integraal onderdeel uit van de implementatie. Dit betreft ongeveer 16000 locaties en omvat in ieder geval:
- o gegevens ter duiding van de locatie.
 - o milieubelastende activiteiten (MBA's).
 - o verrichter(s) van de activiteiten.
 - o bijbehorende detailgegevens van locatie, MBA en verrichter.
- 8.1.8 De Inschrijver verzorgt ook de migratie van alle overige relevante data zoals documenten inclusief meta-data en zaakgegevens. Welke data voor migratie in aanmerking komt wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld. Daarbij zorgt de Inschrijver er voor dat ook historische gegevens beschikbaar zijn voor rapportage over meerdere jaren.

8.2 Documentatie en kennisoverdracht

- 8.2.1 Alle documentatie met betrekking tot het VTH Zaaksysteem wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal. Dit omvat in ieder geval:
- o gebruikershandleidingen
 - o werkinstructies
 - o helpteksten
 - o opleidingsmateriaal
 - o beheerdocumentatie
 - o functioneel Beheer
 - o Recordmanagement
 - o Service Management documentatie
- 8.2.2 Voor alle onderdelen van het VTH Zaaksysteem is passende documentatie beschikbaar. Dit betreft ten minste documentatie voor:
- o registraties en functionaliteiten
 - o koppelingen
 - o bestands- en gegevensuitwisselingen
 - o beheeractiviteiten
 - o Recordmanagement
- De documentatie is zodanig ingericht dat gebruikers en beheerders zelfstandig met het systeem kunnen werken. De oplossing biedt geïntegreerde gebruikersondersteuning binnen de applicatie, zoals contextafhankelijke help of vergelijkbare functionaliteit

- 8.2.3 De documentatie is actueel en sluit aan op de aangeboden versie van het VTH Zaaksysteem. Documentatie is beschikbaar voor minimaal de actuele versie en de voorgaande versie van de programmatuur.
- 8.2.4 Het VTH Zaaksysteem beschikt over een toegankelijke kennisbank waarin veel voorkomende vragen, bekende problemen (known issues) en bijbehorende oplossingen of work-arounds zijn opgenomen.
- 8.2.5 De Opdrachtgever beschikt over voldoende documentatie en kennis over de gegevensstructuur en de onderlinge samenhang van gegevens binnen het VTH Zaaksysteem, zodat functioneel beheerders, Recordmanagers informatieanalisten zelfstandig stuur- en managementinformatie kunnen ontwikkelen. De Inschrijver stelt deze informatie beschikbaar als onderdeel van de Opdracht en binnen de Inschrijfprijs.

9. Beheer, onderhoud en SLA

9.1 Beschikbaarheid, continuïteit en capaciteit

9.1.1 Het gehele VTH Zaaksysteem is in beginsel 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk, ongeacht tijd, plaats en type device. Voor het volledige VTH Zaaksysteem geldt ondersteuning op ten minste laptops en desktops. Voor portaalfunctionaliteit geldt ondersteuning op laptops, desktops, tablets en smartphones. Uitgaande van een volledig beschikbare infrastructuur aan de zijde van de Opdrachtgever, garandeert de Inschrijver een beschikbaarheid van minimaal 99,5% op jaarbasis, gemeten over functionaliteit en data.

De volgende situaties worden niet meegerekend bij het bepalen van de beschikbaarheid:

- o downtime als gevolg van installatie- of herstelverzoeken van de Opdrachtgever.
- o vooraf aangekondigd gepland onderhoud buiten bovengenoemde tijdvensters. Gepland onderhoud met risico op downtime wordt in beginsel buiten de genoemde tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt tijdig vooraf aangekondigd.

9.1.2 De Inschrijver is volledig verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk van het VTH Zaaksysteem. De Inschrijver test de back-up-, herstel- en uitwijkvoorzieningen minimaal jaarlijks en verstrekt de resultaten van deze testen aan de Opdrachtgever. Daarbij gelden de volgende minimale normen:

- o Recovery Point Objective (RPO): maximaal 24 uur.
- o Recovery Time Objective (RTO): maximaal 8 uur.

9.1.3 Back-ups worden minimaal dagelijks volledig of incrementeel uitgevoerd en zodanig dat het volledige systeem (data + configuratie + metadata) kan worden hersteld. Deze backup worden minimaal 30 dagen. Backups zijn zowel 'in transit' als 'in rest' versleuteld, en worden fysiek gescheiden van de productieomgeving opgeslagen (binnen de EU/EER). Deze backups zijn beschermd tegen ongeautoriseerde toegang, en voldoen aan dezelfde eisen ten aanzien van de informatieveiligheid en privacy als het productiesysteem zelf (zoals opgenomen in dit Programma van Eisen).

9.1.4 Het aangeboden VTH Zaaksysteem omvat voldoende opslagcapaciteit en dataverbinding voor adequaat gebruik door de Opdrachtgever, zowel bij aanvang als gedurende de gehele contractduur. De Inschrijver rapporteert over de beschikbaarheid, stabiliteit en overige KPI's die vast worden gelegd in de Service Level Agreement. Bij voorkeur biedt de Inschrijver real-time inzicht in deze prestaties.

9.1.5 Als de Inschrijver wijzigingen doorvoert in IP-adressen, poorten of andere instellingen met betrekking tot de connectiviteit tussen het VTH Zaaksysteem en de ICT-/IV- omgeving van de Opdrachtgever, en hierdoor aanpassingen aan de zijde van de Opdrachtgever noodzakelijk zijn, komen de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de Inschrijver.

9.2 Performance

9.2.1 De interactieve gebruikersinterfaces van het VTH Zaaksysteem – met uitzondering van batchverwerkingen – worden voor zowel interne gebruikers (medewerkers en functioneel beheerders) als externe gebruikers (inwoners, bedrijven en instellingen) in minimaal 95% van de gevallen binnen 2 seconden volledig weergegeven. Deze performance-eis geldt niet voor functionaliteit met een zwaarder verwerkingskarakter, waaronder in ieder geval:

- o het genereren van rapportages.
- o uitgebreide zoekopdrachten binnen het VTH Zaaksysteem.
- o het openen van documenten groter dan 5 MB.
- o het genereren van documenten waarin externe gegevens buiten het VTH Zaaksysteem worden verwerkt.
- o het verwerken of tonen van gedetailleerde grafische gegevens.
- o koppelingen met externe systemen of derden.

Hiervoor geldt een performance eis van maximaal 10 seconden in 95 % van de gevallen. Daarnaast geldt dat de respons op besturings- en invoeracties via muis en toetsenbord direct is. Tijdens invoer (zoals typen) mag geen merkbare vertraging optreden.

9.3 Service, onderhoud en releasebeheer

9.3.1 Het VTH Zaaksysteem vormt de primaire automatiseringsondersteuning van de Opdrachtgever. Uitval of gebrekkige werking heeft directe gevolgen voor de dienstverlening en het imago van de organisatie. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving een op de Opdracht toepasselijke concept Service Level Agreement (SLA) te overleggen. De SLA bevat minimaal bepalingen over:

- o beschikbaarheid en performance;
- o servicedesk- en supporttijden;
- o prioritering en afhandeling van meldingen (inclusief serviceniveaus);
- o periodieke verantwoordingsrapportages;
- o serviceprocessen, waaronder back-up-, restore- en uitwijkbeleid;

9.3.2 De SLA dient te voldoen aan alle gestelde Eisen in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder dit Programma van Eisen. Als de SLA ontbreekt of afwijkt van de gestelde Eisen, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard. Bij veranderende behoeften of dienstverlening dient het SLA herzien te worden.

9.3.3 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verzorgt de Inschrijver het volledige onderhoud en beveiliging van het VTH Zaaksysteem, waaronder:

- o correctief onderhoud (oplossen van storingen).
- o preventief onderhoud (voorkomen van storingen).
- o adaptief en innovatief onderhoud (aanpassingen naar aanleiding van wijzigingen in wet- en regelgeving, infrastructuur, systeemsoftware of gekoppelde applicaties).
- o functioneel onderhoud (planmatige uitbreiding of verbetering van functionaliteit).

- Up to date, beveiliging en monitoring van de onderliggende infrastructuur. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Alle onderhoudswerkzaamheden die voortvloeien uit de Opdrachtsscope worden geacht onderdeel te zijn van de Inschrijving en de overeengekomen prijs.
- 9.3.4 Het VTH Zaaksysteem en alle gerelateerde programmatuur worden gedurende de looptijd minimaal ondersteund op basis van de actuele versie en de twee voorgaande versies, met uitzondering van beveiligingspatches die altijd actueel zijn. Als een situatie dreigt te ontstaan met meer versies, informeert de Inschrijver de Opdrachtgever minimaal zes maanden vooraf en wordt gezamenlijk een aanpak vastgesteld.
- 9.3.5 Nieuwe versies die invloed hebben op de infrastructuur of koppelingen van de Opdrachtgever worden uiterlijk binnen 12 maanden na beschikbaarstelling ondersteund. De Opdrachtgever informeert de Inschrijver eveneens minimaal zes maanden vooraf over relevante wijzigingen in de eigen infrastructuur. Voor onderdelen zonder impact op de Opdrachtgever bepaalt de Inschrijver, als SaaS-leverancier, het passende versiebeleid.
- 9.3.6 Voor niet-standaard wijzigingen (niet vallend onder onderhoud of SLA) verstrekt de Inschrijver vooraf een plan van aanpak inclusief planning en kostenraming. Werkzaamheden starten uitsluitend na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.
- 9.3.7 Nieuwe releases die zorgen voor aanvullende of betere functionaliteit mogen niet leiden tot vermindering van overeengekomen functionaliteit of tot het niet meer voldoen aan de gestelde Eisen. Als het VTH Zaaksysteem wordt doorontwikkeld naar een opvolgende productlijn, blijft de overeengekomen functionaliteit beschikbaar tegen ten minste de netto overeengekomen prijs, zonder aanvullende transitiekosten.
- 9.3.8 Releases worden minimaal jaarlijks aangekondigd via een releasekalender. Bij iedere release worden (Nederlandstalige) releasenotes verstrekt, gelijktijdig met de beschikbaarstelling op de testomgeving. Deze bevatten ten minste:
 - beschrijving van gewijzigde functionaliteit.
 - impact op koppelingen.
 - impact op certificaten.
 - Instructiemateriaal.
- 9.3.9 Nieuwe releases worden eerst uitgerold op de testomgeving. Als een release substantiële impact heeft op het gebruik of verplichte configuratieactiviteiten vereist, krijgt de Opdrachtgever minimaal 15 werkdagen de gelegenheid om te testen voordat uitrol naar productie plaatsvindt. Bij productiebelemmerende bevindingen wordt de uitrol uitgesteld totdat herstel heeft plaatsgevonden en opnieuw is getest. Partijen stemmen in dat geval een nieuw uitrolmoment af. Alle updates, upgrades en bugfixes zijn onderdeel van de overeenkomst en worden niet apart doorbelast.
- 9.3.10 Het wijzigings- en releasebeheer omvat ook het uitvoeren van impactanalyses op basis van business requirements van de Opdrachtgever. De Inschrijver verstrekt daarbij advies over het gebruik en beheer van het VTH Zaaksysteem in relatie tot gewijzigde management-, gebruikers- en beheerbehoefden. Roll-back scenario's zijn daarbij een vereist onderdeel van het releasebeheer en bij de prijs inbegrepen.

9.4 Helpdesk, incidentmanagement en support

- 9.4.1 De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk die fungeert als single point of contact voor:
 - vragen en verzoeken om informatie.
 - het melden van incidenten.
 - het indienen van wijzigingsvoorstellen.
 - informatie over de voortgang en afhandeling daarvan.
 De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen (maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen) van 08:00 tot 18:00 uur. Buiten deze tijden geldt een calamiteitenregeling voor incidenten met prioriteit Urgent. De nadere uitwerking van bereikbaarheid, respons- en oplostijden en de calamiteitenregeling wordt opgenomen in de Service Level Agreement (SLA), zonder afbreuk te doen aan de in dit Programma van Eisen gestelde minimumnormen. Alle ondersteuning zoals hierboven beschreven maakt onderdeel uit van de Inschrijving en kent geen aanvullende beperkingen of kosten. De dienstverlening is ITIL gebaseerd.
- 9.4.2 De helpdesk is ook bereikbaar via een beveiligd webportaal. Via dit portaal kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week meldingen, vragen en wijzigingsverzoeken worden ingediend. Online meldingen worden automatisch bevestigd en geregistreerd. De Opdrachtgever kan via het portaal de voortgang en status van meldingen digitaal volgen. Incidenten en meldingen worden ingedeeld in ten minste vier prioriteitsniveaus: Urgent, Hoog, Midden en Laag (of vergelijkbaar). De prioriteiten worden als volgt gedefinieerd:

Urgent

Ernstige verstoring van de dienstverlening of kritieke processen, waaronder ten minste: niet-beschikbaarheid van webportalen, niet kunnen inloggen, niet kunnen afhandelen van aanvragen, risico voor informatieveiligheid of privacy, of risico op (verdere) schade aan het systeem of de gegevens. De verstoring heeft daardoor een grote impact op de continuering van de bedrijfsvoering.

Hoog

Het systeem of een kritisch onderdeel daarvan is niet bruikbaar voor een beperkte groep gebruikers, zonder direct gevaar voor de dienstverlening, informatieveiligheid of privacy.

Midden

Het systeem of een niet-kritiek onderdeel daarvan is niet bruikbaar voor een beperkte groep gebruikers.

Laag

Beperkte verstoring van niet-kritieke onderdelen of algemene gebruikers- en beheervragen.

De Opdrachtgever geeft bij melding een prioriteit aan. De Inschrijver toetst deze indeling. Bij verschil van inzicht wordt dit gemotiveerd teruggelinkt. Als geen overeenstemming wordt bereikt, treedt een escalatieprocedure in werking.

9.4.4 Bij productiebelemmerende verstoringen of functionele gebreken in de productieomgeving geldt prioriteit Urgent. In eerste instantie probeert functioneel beheer van de Opdrachtgever dergelijke verstoringen zelfstandig op binnen de daarvoor beschikbare beheermogelijkheden. Als dit niet mogelijk of niet toegestaan is, wordt het incident door de Inschrijver met prioriteit Urgent behandeld. Ook verstoringen die het gevolg zijn van gebruikers- of beheerdersfouten worden, indien zij productiebelemmerend zijn, als prioriteit Urgent afgehandeld.

9.4.5 Voor de minimale serviceniveaus gelden de volgende normen:

<i>Prioriteit</i>	<i>Reactietijd</i>	<i>Oplostijd</i>	<i>Statusupdate</i>
Urgent	1 uur	4 uren	elke 2 uur
Hoog	1 werkdag	1 werkdag	elke 4 werkuren
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	real-time digitaal inzicht
Laag	8 werkuren	volgende release of maximaal 20 dagen	

Begrippen:

- o Reactietijd: maximale tijd tussen melding en in behandeling nemen door een oplosgroep.
- o Oplostijd: maximale tijd tussen melding en het aanbieden van een oplossing of beantwoording.
- o Statusupdate: maximale tijd tussen melding en eerste, of tussen opeenvolgende, statusupdates.

9.4.6 De Inschrijver kan de Opdrachtgever niet verplichten om eerst te upgraden naar een hogere versie voordat ondersteuning wordt verleend, zolang de Opdrachtgever voldoet aan het overeengekomen versiebeleid, waarbij ondersteuning wordt gegeven op tot maximaal de twee voorgaande versies. Overgang naar een hogere versie vindt alleen plaats als dit:

- o niet leidt tot onevenredige inspanningen of meerkosten voor de Opdrachtgever, en
- o noodzakelijk is voor een adequate en tijdige oplossing.

9.4.7 Binnen de supportafspraken kunnen, zonder aanvullende kosten, afspraken worden gemaakt over:

- o periodiek of ad hoc back-uppen van een testomgeving.
- o het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie.
- o het synchroniseren van de testomgeving met de productieomgeving.

Als productiegegevens worden gebruikt in de testomgeving, is pseudonimisering of anonimisering verplicht.

9.4.8 Als de Inschrijver kennis heeft van (dreigende) verstoringen of calamiteiten die impact kunnen hebben op de beschikbaarheid of kwaliteit van het VTH ZaaKsysteem of de dienstverlening, informeert de Inschrijver de Opdrachtgever proactief, volgens een vooraf afgestemd communicatieproces.

9.4.9 Kosten die door de Opdrachtnemer gemaakt moeten worden voor het herstel van

storingen aan bestaande functionaliteit vallen onder de Overeenkomst en worden niet extra doorbelast.

9.4.10 Naast de SLA worden afspraken en procedures in samenspraak met de Opdrachtgever vastgelegd in een Document Afspraken en Procedures (DAP). Daarin worden in ieder geval de afspraken en processen opgenomen inzake:

- o Governance
- o Operatie
- o Wijzigingen
- o Overlegvormen
- o Contactpersonen en rollen opdrachtnemer en opdrachtgever
- o Escalaties

10. Rapportage en governance

10.1 Rapportage en kwaliteitsborging

- 10.1.1 De Inschrijver stelt ten minste elk kwartaal een rapportage beschikbaar waarin inzichtelijk wordt gemaakt of de dienstverlening volgens de gemaakte afspraken is geleverd. De rapportage wordt besproken tijdens het een 3-maandelijks SLA-overleggen tussen Inschrijver en Opdrachtgever. De rapportage bevat in ieder geval:
- o een overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gespecificeerd naar prioriteit en categorie, inclusief gerealiseerde oplostijden en eventuele toegepaste work-arounds.
 - o een analyse van trends en terugkerende incidenten, waaronder incidenten op het gebied van informatieveiligheid.
 - o een overzicht van ingediende wijzigingsverzoeken en de status daarvan.
 - o inzicht in uptime en downtime ten opzichte van de overeengekomen servicenormen.
 - o indien van toepassing, een voorstel voor verbetermaatregelen.
- 10.1.2 Als de overeengekomen servicenormen gedurende twee opeenvolgende maanden niet worden gehaald, stelt de Inschrijver een herstelactieplan op. Daarnaast wordt een MIR opgesteld na een bedrijfskritisch (Prio Urgent) incident. Het herstelactieplan bevat ten minste:
- o een analyse van de oorzaak.
 - o concrete herstelmaatregelen.
 - o een planning.
 - o maatregelen ter voorkoming van herhaling.

11. Overdracht en beëindiging

11.1 Overdracht bij beëindiging van de Overeenkomst

De Opdrachtgever moet bij beëindiging van de Overeenkomst zonder belemmeringen kunnen overstappen naar een andere oplossing of leverancier. De Inschrijver verleent hieraan volledige en tijdige medewerking.

Uiterlijk 3 maanden na ingebruikname van het VTH Zaaksysteem stelt de Inschrijver een concreet exitplan op. Dit plan beschrijft hoe een zorgvuldige, gecontroleerde en complete overdracht plaatsvindt. Het exitplan wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel gehouden en aangepast als de oplossing of de technische inrichting wijzigt. Het exitplan bevat in ieder geval afspraken over:

- o het volledig beschikbaar stellen van alle gegevens van de Opdrachtgever, inclusief zaken, documenten, metadata, loggegevens, autorisatiestructuren en configuratie-instellingen;
- o het beschikbaar stellen van deze gegevens in een open, gangbaar en machineleesbaar formaat, zodat migratie naar een ander systeem technisch uitvoerbaar is;
- o het waarborgen van de samenhang tussen gegevens (zoals relaties tussen zaken, documenten, locaties en betrokkenen);
- o de planning en doorlooptijd van de overdracht;
- o de ondersteuning die de Inschrijver biedt bij migratie naar een opvolgend systeem;
- o de inzet van capaciteit aan beide zijden;
- o de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening tijdens de overgangperiode wordt geborgd.

De Inschrijver zorgt ervoor dat de gegevens volledig, juist en controleerbaar worden overgedragen. Indien nodig verstrekt de Inschrijver toelichting op de gegevensstructuur en de datamodellen, zodat correcte interpretatie mogelijk is. De kosten voor het opstellen en actueel houden van het exitplan maken onderdeel uit van de Inschrijving. De kosten voor de daadwerkelijke uitvoering van de exit worden alleen in rekening gebracht als de exit daadwerkelijk plaatsvindt en zijn gebaseerd op vooraf overeengekomen, transparante tarieven. Deze tarieven zijn redelijk en marktconform.

De Inschrijver blijft gedurende de overeengekomen exitperiode de dienstverlening voortzetten onder de geldende contractvoorwaarden, tenzij partijen anders overeenkomen. Na afronding van de overdracht en nadat de Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dat de gegevens volledig en correct zijn ontvangen, verwijdert de Inschrijver alle gegevens van de Opdrachtgever uit zijn systemen en uit de systemen van ingeschakelde derden. De Inschrijver verstrekt hiervan een schriftelijke bevestiging. Eventuele wettelijke bewaarplichten worden vooraf schriftelijk gemotiveerd en afgestemd.

