

## Programma van Eisen en Wensen – GIS-viewer - Gemeente Rhenen

De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen (aangeduid met een 'W') betreffen gunningscriteria; hier zullen scores aan worden toegekend.

### 1. Functionele Componenten

Nr.	Omschrijving
E1	De GIS-viewer biedt functionaliteit om te zoeken op adressen en op X-, Y- en Z-coördinaten.
E2	De GIS-viewer biedt functionaliteit om afstanden en oppervlaktes te meten op de kaart.
E3	De GIS-viewer biedt functionaliteit om selecties te maken in kaartlagen, inclusief de mogelijkheid om gebruiksvriendelijk buffers te genereren rondom geselecteerde objecten of selecties.
E4	De GIS-viewer biedt functionaliteit om informatie uit attribuentabellen te raadplegen voor één of meerdere geselecteerde objecten, en om vanuit een attribuutrecord direct in te zoomen op de bijbehorende locatie op de kaart.
E5	De GIS-viewer biedt functionaliteit om alle objecten binnen een kaartlaag te selecteren op basis van attribuutwaarden (bijvoorbeeld alle percelen van één eigenaar).
E6	De GIS-viewer biedt functionaliteit om de transparantie van kaartlagen per laag aan te passen.
E7	De GIS-viewer biedt functionaliteit om verschillende achtergrondkaarten te gebruiken, waaronder luchtfoto's.
E8	De GIS-viewer biedt functionaliteit om in elk geval luchtfoto's in ECW-formaat en bij voorkeur ook in imagemosaic-format zelfstandig te ontsluiten en te raadplegen binnen de kaartviewer.
E9	De GIS-viewer biedt functionaliteit om kaarten exact zoals weergegeven te exporteren naar PDF-formaat.
E10	De GIS-viewer biedt functionaliteit om ruimtelijke en niet-ruimtelijke gegevens te importeren en exporteren in gangbare open bestandsformaten. In ieder geval worden de volgende formaten ondersteund: GeoPackage (GPKG), GeoJSON, Shapefile (SHP), CSV en Microsoft Excel (XLS/XLSX).
E11	De GIS-viewer biedt functionaliteit voor het inlezen en gebruiken van externe geoservices op basis van open standaarden, waaronder ten minste OGC WMS en WFS. Deze services moeten door gebruikers zelfstandig kunnen worden toegevoegd en gebruikt voor kaartweergave en analyse.
E12	De GIS-viewer biedt functionaliteit om kaartlagen aan en uit te schakelen, zowel individueel als in vooraf ingestelde combinaties of themagroepen.
E13	De GIS-viewer biedt functionaliteit om bijlagen, zoals documenten en foto's, te koppelen aan locaties of objecten in de kaart.
E14	De GIS-viewer biedt functionaliteit om gebruikersinstellingen, zoals ingeschakelde kaartlagen en weergave-instellingen, op te slaan en automatisch te herstellen bij een volgende sessie.
W1	De GIS-viewer biedt functionaliteit om objecten en geometrieën (zoals plangebieden) te tekenen en vast te leggen, en om deze gelijktijdig te beoordelen, vergelijken en controleren ten opzichte van andere kaartlagen en kaarten.
W2	De GIS-viewer biedt functionaliteit waarbij labels automatisch meeschalen met het gekozen zoomniveau.
W3	De GIS-viewer biedt functionaliteit om wijzigingen in kaartlagen door te voeren, waarbij inzichtelijk wordt vastgelegd welke gebruiker welke wijziging heeft aangebracht (audit trail).

W4	De GIS-viewer biedt functionaliteit om vooraf standaardweergaven en thematische kaarten te definiëren en beschikbaar te stellen aan gebruikers.
W5	De GIS-viewer biedt functionaliteit waarbij de legenda wordt weergegeven in een verplaatsbare pop-up en uitsluitend de legenda-items toont van actieve kaartlagen.
W6	De GIS-viewer biedt functionaliteit om recent of frequent gebruikte zoekopdrachten en locaties snel opnieuw te openen.
W7	De GIS-viewer biedt functionaliteit waarbij dashboards die gebaseerd zijn op kaartgegevens automatisch worden verversd wanneer de onderliggende data wijzigt.
W8	De GIS-viewer biedt functionaliteit om te zoeken op attribuutwaarden van objecten binnen één of meerdere kaartlagen, waarbij relevante objecten op basis van deze zoekopdracht zichtbaar worden gemaakt of geselecteerd in de kaart.
W9	De oplossing biedt bij voorkeur functionaliteit om workflows te configureren ter ondersteuning van gemeentelijke processen, zoals bijvoorbeeld het afhandelen van meldingen openbare ruimte.
W10	De GIS-viewer biedt bij voorkeur functionaliteit voor het vastleggen van kaartgebonden notities en het delen van deze notities met andere gebruikers binnen de oplossing.
W11	De GIS-viewer biedt bij voorkeur functionaliteit voor aanvullend op E10 extra uitwisselingsformaten om te importeren en exporteren, zoals GML, en DWG.

## 2. Inrichting en beheer

Nr.	Omschrijving
E15	Functionele aanpassingen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero coding volledig worden ingericht.
E16	De Oplossing is makkelijk te gebruiken voor de gebruiker, en biedt of voldoende hulpfuncties in de Oplossing zelf, of in bijgeleverde wiki's of handleidingen
E17	De Oplossing bevat een fijnmazig autorisatiesysteem waarbij op basis van Role Based Access Control gebruikers kunnen worden ingericht. Rollen binnen de Oplossing kunnen geautomatiseerd worden gekoppeld aan groepen uit de Active Directory.
E18	De oplossing is zodanig ingericht dat deze beschikbaar kan worden gesteld aan zowel interne als externe gebruikers.
W12	De oplossing beschikt over een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke beheeromgeving, waarin de meest gebruikte beheerfuncties eenvoudig toegankelijk zijn en die zodanig is ingericht dat nieuwe functioneel beheerders deze snel kunnen aanleren. De beheeromgeving biedt bij voorkeur mogelijkheden om de interface naar eigen voorkeur in te richten.
W13	De oplossing biedt bij voorkeur webformulieren die flexibel kunnen worden vormgegeven, zodat deze qua kleur, stijl, lay-out en interactie kunnen aansluiten bij de huisstijl en website van de gemeente Rhenen.
W14	De oplossing biedt bij voorkeur een metadatamodule waarmee metadata van kaartlagen kan worden vastgelegd en gekoppeld aan organisatorische en procesmatige kenmerken, zoals processen, proceseigenaren, teams of andere relevante classificaties.

## 3. Techniek

### 1. Architectuur en standaarden

Nr.	Omschrijving

E19	<p>De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties;</li> <li>• onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches);</li> <li>• technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit;</li> <li>• Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.</li> </ul> <p>Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.</p>
E20	<p>Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02.</li> <li>• The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3</li> <li>• De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.</li> </ul>
E21	<p>De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.1.</p>
E22	<p>De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.</p>
E23	<p>Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers.</p>
E24	<p>De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.</p>
E25	<p>De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.</p>
E26	<p>De inschrijver heeft het groeipact Common Ground van VNG ondertekend.</p>
E27	<p>De oplossing dient voldoende performant te zijn om als GIS-viewer werkbaar te functioneren bij normaal dagelijks gebruik, waarbij kaartinteracties zonder merkbare vertraging kunnen worden uitgevoerd.</p>
W15	<p>De oplossing biedt bij voorkeur korte en stabiele laadtijden voor luchtfoto's en andere lagen, ook bij gelijktijdig gebruik door meerdere gebruikers, en blijft daarbij responsief tijdens kaartinteracties zoals in- en uitzoomen en het wisselen van kaartlagen.</p>

## 2. Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E28	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.
E29	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS-verkeer en kan hierop getoetst worden via <a href="http://www.internet.nl">www.internet.nl</a> .
E30	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP-adres van de gemeente Rhenen dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
E31	De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E32	Informatieobjecten tonen enkel informatie die passend is voor de rechten van de gebruiker. Informatie en persoonsgegevens in het systeem worden automatisch verborgen van op basis van autorisaties.
E33	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
E34	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Ook conformeert de Opdrachtgever zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2.
E35	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.  Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald, deze is tenminste 9 maanden. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.

## 3. Integraties

Nr.	Omschrijving
E36	Koppelingen dienen indien mogelijk via Opentunnel van EnableU te verlopen
E37	Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 2 weken) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn applicatie te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
E38	Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie <a href="https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden">https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden</a> .
E39	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen.
E40	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de volgende systemen/basisregistraties:

	Systeem/Basisregistratie	Koppeling	Minimale functionaliteit
	Microsoft Azure AD	ADFS	SSO
	BRK		Zie E24
	BAG		Zie E25
	BGT		Zie E26
	StreetSmart		Zie E27
E41	Koppeling met BRK: De GIS-viewer moet beschikken over een centraal beheerde, actuele perceel-eigenaarslaag gebaseerd op de BRK, die gebruikers in staat stelt om in de GIS-viewer zelfstandig selecties, filters en analyses uit te voeren op eigenaar, rechtstype en gebied. De data-architectuur moet zodanig zijn ingericht dat uitbreiding naar aanvullende eigenaarscategorieën zonder herontwerp van de oplossing mogelijk is.		
E42	Koppeling met BAG: De GIS-viewer moet BAG-gegevens (panden, verblijfsobjecten en adressen) ontsluiten als kaartlagen en deze gegevens beschikbaar stellen voor raadpleging en gebruik als identificerende sleutel binnen de geo-omgeving.		
E43	Koppeling met BGT: De GIS-viewer moet BGT-gegevens kunnen ontsluiten en gebruiken als kaartlaag voor weergave en ruimtelijke analyse.		
E44	Koppeling met StreetSmart: De GIS-viewer biedt functionaliteit om oblieke en panoramische beeldinformatie van externe beeldbronnen te integreren, waarbij de beeldinformatie wordt geopend op basis van de geografische positie die in de kaart is geselecteerd.		
E45	De kosten van de koppelingen dienen zo laag mogelijk te zijn.		
E46	Voor alle als wens geformuleerde koppelingen W16 t/m W20 geldt dat deze geen verplicht onderdeel vormen van de basisoplossing. Indien de opdrachtgever ervoor kiest een wens af te nemen zoals opgenomen in het prijsblad, draagt de opdrachtnemer zorg voor de volledige inrichting, configuratie en oplevering van deze functionaliteit binnen de GIS-viewer, inclusief eventuele adapters en documentatie die aan de zijde van de oplossing noodzakelijk zijn om deze functionaliteit te laten functioneren.		
W16	Koppeling met DSO: De GIS-viewer biedt bij voorkeur de functionaliteit voor het koppelen met het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) op basis van DSO API.		
W17	Koppeling met WOZ: De GIS-viewer biedt bij voorkeur de functionaliteit om gegevens uit basisregistraties integraal en volledig aan de gebruikers te ontsluiten: WOZ.		
W18	Koppeling met NHR: De GIS-viewer biedt bij voorkeur een functionele koppeling met het Nieuw Handelsregister (NHR), waarmee actuele bedrijfsinformatie contextueel kan worden geraadpleegd in relatie tot ruimtelijke objecten (zoals panden, locaties of vergunningen).		
W19	Koppeling met BRP: De GIS-viewer biedt bij voorkeur de functionaliteit om gegevens uit basisregistraties integraal en volledig aan de gebruikers te ontsluiten: BRP.		
W20	Koppeling met overige beheersystemen: De oplossing biedt bij voorkeur functionaliteit om te koppelen met beheersystemen, ten behoeve van het ontsluiten van beheergegevens in de GIS-viewer, waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kikker</li> <li>• Greenpoint</li> </ul>		

#### 4. Dienstverlening

##### 1. Oplevering en doorontwikkeling

Nr.	Omschrijving
E47	De oplossing wordt met een gemeentebrede licentie geleverd tegen een redelijke prijs.
E48	De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de

	eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
E49	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de Opdrachtgever vallen hierbuiten.
E50	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E51	De Opdrachtnemer leidt alle eindgebruikers, functioneel beheerders en specialisten op. De gemeente telt circa 60 potentiële eindgebruikers. Het betreft een gemeentebrede licentie, waarbij het werkelijke gebruik kan variëren. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep.  Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 20 personen.
E52	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen).
E53	Bij aanvang van de Proof of Concept levert de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, een specifiek Plan van Aanpak met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de Opdrachtnemer en welke door de gemeente Rhenen uitgevoerd dienen te worden.
E54	De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na definitieve gunning een gedetailleerd plan van aanpak aan voor de technische implementatie aan.
E55	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing technisch geïmplementeerd is uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning en zorgt dat daarvoor voldoende menskracht beschikbaar is. De opdrachtnemer is, als onderdeel van de opdracht, de eerste vier weken na ingebruikname minimaal 1 dag per week op locatie voor ondersteuning.
W21	Het doel van de gemeente Rhenen is een succesvolle uitrol en acceptatie van de Oplossing. De technische (en functionele) implementatie van de Oplossing is hierbij een belangrijke mijlpaal. De Opdrachtgever ziet het behalen van deze mijlpaal ook als een gezamenlijk doel. Het functioneel beheer binnen de gemeente is beperkt waardoor extra ondersteuning en ontzorgen waarschijnlijk nodig is. Een belangrijke voorwaarde voor het slagen van het nieuwe systeem is dat de data binnen het huidige systeem (namelijk) beschikbaar blijft voor eindgebruikers.  <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Lever een globaal PvA aan voor de implementatie van de Oplossing. Ga hierbij minimaal in op de projectaanpak, fasering, planning en projectorganisatie.</li> <li>B. Beschrijf in het PvA de voorziene werkzaamheden voor de implementatie voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer</li> <li>C. Beschrijf in het PvA welke onderkende risico's de Opdrachtnemer ziet voor de implementatie en hoe de Opdrachtnemer hier vooraf op anticipeert.</li> <li>D. Beschrijf de mogelijkheden om de migratie vanuit het huidige systeem te faciliteren. Ga hierbij in op zowel het project, de randvoorwaarden en kosten.</li> </ul>

W22	<p>De gemeente Rhenen vindt het belangrijk om een Opdrachtnemer te vinden die constant in ontwikkeling is en blijft innoveren, zoals het blijven inspelen op het gebied van technologie. Gedurende de contractduur zoekt de Opdrachtgever een partner die meedenkt en constant ontwikkelt. Op deze manier ontstaat een duurzame samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De gemeente Rhenen verwacht van de aanbieder een partnerschap in de ontwikkeling van de oplossing. De aanbieder speelt in op toekomstige ontwikkelingen, in overleg met de gemeente Rhenen. De investeringen die de leverancier wil doen om te zorgen dat de oplossing up-to-date blijft worden besproken.</p> <p>De Opdrachtgever laat zich graag verrassen door Inschrijvers en zoekt naar een innovatie op het gebied van dienstverlening, efficiënt werken en het verbeteren van informatiebeheer. Een voorwaarde is dat deze innovaties onderdeel zijn van het aanbod en binnen twee jaar gerealiseerd worden.</p> <p>A. Beschrijf per thema de grootste innovatie die onderdeel is van het aanbod en binnen twee jaar wordt gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dienstverlening</li> <li>b. Efficiënt werken</li> <li>c. Informatiebeheer</li> </ol> <p>B. Beschrijf de langetermijnvisie op het systeem en geef aan hoe de gemeente Rhenen hierbij wordt betrokken.</p> <p>C. Gemeente Rhenen omarmt de principes van Common Ground en wil gefaseerd toe groeien naar een op Common Ground gebaseerd informatielandschap.</p> <p>D. Beschrijf de wijze waarop de eindgebruiker continu wordt ondersteund bij het gebruik van de oplossing. Ga hierbij in op zowel het algemene opleidingsmateriaal, (help-)functies binnen de Oplossing, maar ook ondersteuning bij nieuwe releases.</p>

2. Service Level Agreement

Nr.	Omschrijving
E56	De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE.
E57	Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit gemeente Rhenen van 100%. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft real-time inzicht.
E58	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 200 concurrent gebruikers gegarandeerd.
E59	De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.

E60	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.</p> <p>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web portaal.</p> <p>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar.</p>																																		
E61	<p>De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De Opdrachtnemer toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld.</p> <p>Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:</p> <table border="1" data-bbox="312 855 1423 1182"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Omschrijving</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gebruikers/ beheedersvraag.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.</p> <table border="1" data-bbox="312 1397 1423 1765"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0-0,5 uur beantwoorden (24/7)</td> <td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td> <td>Antwoord binnen 1 week</td> </tr> </tbody> </table> <p>Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een malus-regeling in werking.</p> <table border="1" data-bbox="312 1868 1423 2029"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Aantal</th> <th>Boete</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Twee of meer per maand</td> <td>50% van de maandelijkse kosten</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Twee of meer per maand</td> <td>25% van de maandelijkse kosten</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers/ beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week	Categorie	Aantal	Boete	1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten	2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten
Categorie	Omschrijving																																		
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																																		
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																																		
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																																		
4	Gebruikers/ beheedersvraag.																																		
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																																	
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																																	
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																																	
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																																	
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																																	
Categorie	Aantal	Boete																																	
1	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten																																	
2	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten																																	

E62	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</p> <p>De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.</p> <p>De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.</p>
E63	<p>De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data inclusief meta-data uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.</p>