V3. Programma van Eisen aangepast n.a.v. Tweede NvI

Zaaksysteem 2026

Versie 1.1

Versie	datum	aanpassing
1.1	11-8-2026	1e openbare versie
2	21-09-2026	Eerste Nota van Inlichtingen
3	5-10-2026	Tweede Nota van Inlichtingen

Inhoudsopgave

1. Functionele specificaties 3
1.1 Zaakregistratie 3
1.2 Zaakbeheer 4
1.3 Documentbeheer 5
1.4 Archiefbeheer 5
1.4.1. Pre-depotomgeving 7
1.5 Zaaktype-, objecten- en publicatiebeheer 7
1.6 Webformulierenbeheer 8
1.7 Portaalfunctionaliteit 9
1.8 Rapportage en analyse 10
1.9 Zoekmachinecomponent 11
1.10 Klantcontactsysteem/Kennissysteem 11
1.11 GS/Geo-integratie 12
1.12 Woo-openbaarmaking 12
1.13 Gebruiksvriendelijkheid 13
1.14 Compliance 14
2. Technische specificaties 14
2.1 Algemeen 14
2.2 Beveiliging en Privacy 16
2.3 Standaarden 19
2.4 Benodigde koppelingen 19
3. Implementatie 20
3.1 Training 20
3.2 Migratie/conversie 21
3.3 Begeleiding 22
3.4 Testen en acceptatie 22
4. Contractuele specificaties 24
4.1 Levering 24
4.2 Onderhoud en support 24
4.3 Exitstrategie en escrow-opties 27

1. Functionele specificaties

1.1 Zaakregistratie

E1	De oplossing waarborgt het organisatie breed gebruiken van unieke zaakaanduidingen (‘zaaknummers’), ongeacht of een zaak beheerd wordt met de oplossing van inschrijver dan wel met een andere applicatie. Het format moet geconfigureerd kunnen worden per type.
E2	In de oplossing kunnen zaken, onafhankelijk van het kanaal en als zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend.
E3	In de oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd, waarna de behandelaar aan de zaak een nieuw zaaktype kan toewijzen of kan weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de ingevulde gegevens en het document automatisch overgenomen.
E4	In de oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, aan een ander zaaktype worden toegewezen. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het document en de ingevulde gegevens, voor zover deze voorkomen, in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
E5	De oplossing biedt de mogelijkheid om aangemaakte zaken, die al in behandeling zijn, te controleren op juiste selectie van zaaktype en de optie om een ander zaaktype te selecteren voor de betreffende zaak. Alle aan de bestaande zaak gerelateerde informatie wordt daarmee naar het nieuwe zaaktype overgenomen. Deze functionaliteit is exclusief toe te wijzen aan specifieke rollen of gebruikers.
E6	~~Binnen de oplossing wordt bij opslag van e-mail het e-mailbericht en de bijlage(n) gescheiden opgeslagen als aparte bestanden. Daarbij wordt de structuur en opmaak van het e-mailbericht inclusief metadata, afbeeldingen en opmaak behouden.~~ Binnen de oplossing wordt bij opslag van een e-mail het e-mailbericht inclusief de bijlage of bijlagen zodanig opgeslagen dat het e-mailbericht, de bijlagen, de metadata, de afbeeldingen en de oorspronkelijke opmaak volledig behouden en afzonderlijk raadpleegbaar blijven. Het is toegestaan het e-mailbericht en de bijlagen technisch als één samengesteld document op te slaan, mits het e-mailbericht en de afzonderlijke bijlagen voor de gebruiker duidelijk van elkaar te onderscheiden, afzonderlijk te raadplegen en, waar nodig, afzonderlijk te exporteren zijn.

E7	Bij het registreren van een zaak kan de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd door:
	• Het selecteren/invoeren van een
	  ○ (BAG- of BRK-) adres, of
	  ○ Vrije locatieaanduiding (bijvoorbeeld veldnaam, omschrijving), en/of
	• Aanduiding op een digitale kaart.
	De zaak-locatie wordt binnen de oplossing automatisch getoond in een kaart.

E8	De oplossing biedt de mogelijkheid om gescande stukken vanuit een scanoplossing op te nemen en te voorzien van metadata.

1.2 Zaakbeheer

E9	In de werkvoorraad en het (detail)venster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen.
E10	De werkvoorraad toont per zaak ten minste: zaaknummer, zaaktype, aanvrager, inhoudsomschrijving, startdatum, streef- en fatale termijn, status, resultaat, behandelaar en locatie. ~~De gebruiker kan zelf kolommen toevoegen, verwijderen en de volgorde bepalen, en deze weergave als persoonlijke voorkeur opslaan. De gebruiker kan zelf kolommen zichtbaar maken of verbergen en de volgorde bepalen, en deze weergave als persoonlijke voorkeur opslaan, die binnen zijn gebruikersrechten vallen.~~
E11	In de werkvoorraad is het mogelijk om te sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.
E12	De oplossing signaleert de behandelaar, bij wijzigingen op de zaak die door iemand anders, dan de behandelaar zijn uitgevoerd. Tenminste bij het toevoegen van een nieuw document of e-mail en het afronden van een deelzaak.
E13	In de oplossing kan de gebruiker zelf instellen dat er een notificatie via e-mail plaatsvindt bij de toekenning van een nieuwe zaak en/of wijziging op een bestaande zaak. Deze notificatie is niet van toepassing op activiteiten bij archivering. De gebruiker dient zelf de frequentie te kunnen instellen.
E14	De oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in een zogenaamde ‘wachtstand’ te plaatsen waarin tijdelijk geen behandelactiviteiten nodig zijn. Bij beëindiging van de ‘wachtstand’-periode of wijziging van de zaak worden deze via signalering weer kenbaar gemaakt in de werkvoorraad.
E15	De oplossing ondersteunt de behandelaar bij het bewaken van termijnen (ook bij opschorting), het geven van inzicht in de afgeronde en te nemen stappen en de borging van een compleet dossier.
E16	De oplossing biedt de mogelijkheid om, bij onderlinge vervanging, inzicht te hebben in de werkvoorraad van andere collega's/ teamleden.
E17	Naast zoeken op gegevens van zaken en documenten (en op de inhoud van documenten) kan ook gezocht worden op gerelateerde basisgegevens.
E18	Gegevens over zaken en daaraan gerelateerde documenten (en ook die documenten zelf) in de oplossing, kunnen vanuit andere applicaties benaderd worden m.b.v. daartoe geëigende services.
E19	De oplossing biedt de mogelijkheid om op zowel zaak- als documentniveau (toegangs)rechten toe te kennen.
E20	In de oplossing is het mogelijk voor de behandelaar om een ongelimiteerd aantal zaken te relateren aan elkaar als deel- en vervolgzaken.
E21	In een zaak kunnen notities/aantekeningen voor intern gebruik worden toegevoegd.
E22	De behandelaar kan in de oplossing pas de laatste status zetten als: • Het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; • En eventuele verplichte items in de checklist zijn ‘afgevinkt’; • En eventuele verplichte documenttypen zijn toegevoegd; En eventuele verplichte kenmerken zijn ingevuld.
E23	In de oplossing moet het mogelijk zijn om zaken afdeling overstijgend te kunnen behandelen.

1.3 Documentbeheer

E24	De oplossing waarborgt het organisatie breed gebruiken van unieke document-aanduidingen ('documentnummers'), ongeacht of een document beheerd wordt met de oplossing dan wel met een andere applicatie.
E25	De oplossing kent geen beperking tot ten minste ~~2~~ 1 GB per bestand voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.). Indien grotere opslagcapaciteit beschikbaar is of in de toekomst, dient deze ook beschikbaar te worden gesteld aan de aanbestedende dienst.
E26	Bij het wijzigen van documenten (inhoudelijk en bestandsnaam) past de oplossing automatisch versiebeheer toe. Oude versies blijven toegankelijk maar het is inzichtelijk wat de recentste versie is.
E27	In de oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken (*realtime collaborative editing (RTCE)*) en de oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten, zodat documenten nooit gelijktijdig in bewerking zijn (*non-real-time collaborative editing*).
E28	De oplossing biedt de mogelijkheid om door middel van drag-and-drop functionaliteit een document, afbeelding, e.d. van buiten de oplossing aan een zaak toe te voegen.
E29	De oplossing beschikt over handtekeningfunctionaliteit of kan koppelen met de door opdrachtgever gebruikte ondertekenoplossing, waarbij zowel een gewone als een gekwalificeerde elektronische handtekening conform eIDAS mogelijk is.
E30	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar geen data of documenten meer toevoegen, wijzigen of verwijderen. Dit kan alleen nog door daartoe geautoriseerde gebruikers.
E31	De oplossing heeft de mogelijkheid om vanuit de zaak uitgaande mails inclusief bijlagen te verzenden, inkomende mails te ontvangen en die vanuit de zaak te beantwoorden, zowel interne als externe e-mails.
E32	De oplossing registreert het proces uitgaande documenten incl. verzenddatum.
E33	De oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
E34	Het is mogelijk om centraal emailsjablonen inclusief voet- en kopteksten te configureren.
E35	De oplossing biedt de mogelijkheid om bij zaken verplichte document(typ)en te definiëren.
E36	De oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere documenten (of mappen) tegelijk te importeren of exporteren.
E37	De oplossing biedt de mogelijkheid om een mappenstructuur vorm te geven onder een zaak.

1.4 Archiefbeheer

E38	De aangeboden oplossing dient te voldoen aan de voor de opdracht relevante functionele uitgangspunten en eisen van NEN-ISO 16175-1:2020 en NEN-ISO 15489-1:2016 voor het beheer van digitale archiefstukken. Voor het beheer van metadata dient de oplossing aan te sluiten bij de voor de opdracht relevante uitgangspunten van NEN-ISO 23081 en het MDTO. De onderstaande eisen vormen een concretisering van deze uitgangspunten en bevatten daarnaast specifieke eisen van Opdrachtgever.
E39	Met de oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier (automatisch) te vernietigen.
E40	De oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit) en attendeert daarop indien nodig.
E41	Afgehandelde zaken worden automatisch, volgens de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
E42	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als ‘duurzaam archief bestandsformaat’.
E43	Met de oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA-systemen en e-Depots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) of extensible mark-up language.
E44	Met de oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijvoorbeeld zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
E45	Met de oplossing is het mogelijk om collectief metadata te veranderen, bijvoorbeeld de vernietigingsgrondslagen collectief te wijzigen of bewaartermijnen aan te passen.
E46	De inhoud en de metagegevens van een gearchiveerd document of dossier kunnen alleen gewijzigd worden door daartoe geautoriseerde medewerkers. Wijziging van een dergelijk dossier of document kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de vernietigingsdatum of het archiefregime (vanwege bijvoorbeeld ‘hotspots’).
E47	Verwijdering van een gearchiveerd (gesloten of bevroren) document of dossier is niet eerder mogelijk dan de van toepassing zijnde vernietigingsdatum (met uitzondering van correcties door een daartoe geautoriseerde medewerker). Bij verwijdering of verplaatsing van een dergelijk dossier wordt de beheerder gewezen op de consequenties alvorens de bewerking door te voeren.
E48	Het proces (de workflow) van archiveren en vernietigen is door de opdrachtgever te wijzigen.
E49	De oplossing voldoet aan de voor de opdracht relevante eisen en uitgangspunten van NEN-ISO 16175-1:2020 en NEN-ISO 15489-1:2016 en ondersteunt het MDTO.

E50	De oplossing ondersteunt het vastleggen, beheren, wijzigen, behouden en exporteren van metadata overeenkomstig de voor de opdracht relevante uitgangspunten van NEN-ISO 23081 en MDTO. Het systeem is tenminste 'Minimaal MDTO-conform', wat betekent: • Alle verplichte MDTO-metagegevens worden bij het informatieobject vastgelegd, • Het systeem maakt gebruik van de MDTO-naamgeving, óf er is een vertaling (mapping) van de systeemnaamgeving naar MDTO en deze wordt met updates actueel gehouden, • Het systeem biedt (tenminste beheerders) mogelijkheid om de verplichte MDTO-metagegevens te tonen, Het systeem kan MDTO-metagegevens exporteren in een automatisch verwerkbaar formaat (XML, JSON of CSV). Voor bepaalde metadata wordt voldaan aan ISO-8601-1/2:2019 (datumnotaties) en ISO-639-3:2007 (taalcodes).
E51	De oplossing is in staat om vernietigingslijsten te genereren, inclusief vernietigings-grondslag en resultaat van de zaak.
E52	Na afhandeling van een zaak worden de zaak én de gekoppelde bestanden "bevroren" en kunnen deze alleen gelezen worden.

1.4.1. Pre-depotomgeving

E53	De aangeboden oplossing beschikt over een geïntegreerde of volledig gekoppelde pre-depotomgeving waarin blijvend te bewaren dossiers, documenten en metadata kunnen worden opgeslagen, beheerd en geraadpleegd voorafgaand aan de overbrenging naar een e-Depot.
E54	De pre-depotomgeving is toegankelijk voor daartoe geautoriseerde gebruikers en biedt de mogelijkheid dossiers, documenten en metadata efficiënt te zoeken, filteren, raadplegen en terug te vinden op basis van metadata, kenmerken en vrije tekst.
E55	De pre-depotomgeving ondersteunt autorisatiebeheer op basis van rollen en rechten. Opdrachtgever kan zelfstandig gebruikers, rollen en autorisaties beheren en bepalen welke gebruikers toegang hebben tot dossiers, documenten en beheerfunctionaliteiten.
E56	De pre-depotomgeving ondersteunt het beheren van wettelijke bewaartermijnen, het signaleren van vernietigingsmomenten en het uitvoeren van vernietiging conform de geldende wet- en regelgeving. Vernietiging vindt uitsluitend plaats na autorisatie door daartoe bevoegde gebruikers.
E57	De pre-depotomgeving registreert alle relevante beheer- en gebruikershandelingen in een niet-wijzigbare audit rail. De audit rail is raadpleegbaar voor daartoe geautoriseerde gebruikers en bevat ten minste informatie over de uitgevoerde handeling, datum en tijd, de gebruiker en het betreffende dossier of document
E58	De pre-depotomgeving ondersteunt de volledige en gecontroleerde overbrenging van blijvend te bewaren dossiers, documenten en metadata naar een e-Depot conform de geldende MDTO-standaard of een daarvoor in de plaats tredende landelijke standaard.

1.5 Zaaktype-, objecten- en publicatiebeheer

E59	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero-coding (Zero-coding: configuratie via de gebruikersinterface door een functioneel beheerder van opdrachtgever, zonder programmeren, zonder scripting, zonder tussenkomst van opdrachtnemer en zonder meerkosten) volledig worden ingericht en beheerd.
E60	De oplossing kan zaaktypen importeren uit i-Navigator of Zaaktypen.nl, inclusief de daarin gespecificeerde bijbehorende structuur en metagegevens.
E61	In de ZTC van de oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype te definiëren: • Welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen • Welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben • Welke checklistitems doorlopen moeten worden Welke velden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet
E62	In de ZTC kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. De behandelaar/groep behandelaren kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk.
E63	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen en/of moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.
E64	De oplossing biedt de mogelijkheid om zaaktypen 'buiten gebruik' te stellen en eventueel later weer 'in gebruik' te nemen, waarbij versiebeheer wordt toegepast.
E65	De oplossing biedt de mogelijkheid om zaken in bulkwijzigingen aan te passen bij de wijziging in een zaaktype.
E66	Bij wijziging van zaaktype worden de bestaande zaken die nog niet afgehandeld zijn ook gewijzigd. (Denk aan wijziging in bewaartermijn).
E67	Van elk zaaktype kunnen minimaal de gegevens beheerd worden zoals gespecificeerd in en volgens de structuur en metagegevens van, de in gebruik zijnde versie van het informatiemodel Zaaktypecatalogus (imZTC) van VNG Realisatie en de meest actuele versie van het imZTC. De oplossing functioneert volgens de specificaties van het imZTC.
E68	De oplossing beschikt over een standaard beschikbare koppeling met het door opdrachtgever gebruikte raadsinformatiesysteem Notubiz ten behoeve van het bestuurlijke besluitvormingsproces van college en gemeenteraad.

1.6 Webformulierenbeheer

E69	De webformulieren kunnen, na authenticatie, (automatisch) worden ingevuld vanuit de BRP, GBA-V, NHR.
E70	De indiener ontvangt na verzending van het webformulier automatische een ontvangstbevestiging, inclusief een afschrift van de ingevoerde gegevens, volgens de Wmebv.
E71	~~De webformulieren maken, waar verplicht gesteld door opdrachtgever, gebruik van de toegelaten authenticatiemiddelen DigiD, eIDAS en eHerkenning, volgens de verplichte open standaarden geldend voor gemeenten. Daarnaast is het ook mogelijk om~~

	~~webformulieren anoniem in te dienen, wanneer als dusdanig geconfigureerd.~~ De webformulieren ondersteunen, afhankelijk van de aard en doelgroep van het betreffende formulier, authenticatie via DigiD, eHerkenning en eIDAS. Opdrachtgever kan per webformulier bepalen welk authenticatiemiddel of welke authenticatiemiddelen worden toegepast. De daarvoor benodigde aansluitingen en technische voorzieningen maken onderdeel uit van de aangeboden oplossing en voldoen aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en open standaarden. Daarnaast moeten webformulieren, indien door Opdrachtgever als zodanig ingericht, anoniem kunnen worden ingediend.
E72	De webformulieren maken, waar verplicht gesteld, gebruik van een door de gemeente te kiezen standaard internetbetaaloplossing. Het betalingsproces moet volledig worden doorlopen voordat naar de volgende fase kan worden gegaan of verder kan worden gegaan met de productaanvraag.
E73	Webformulieren kunnen na authenticatie binnen de oplossing worden opgeslagen en later worden afgerond.
E74	De configuratie van webformulieren vindt geïntegreerd vanuit de ZTC plaats (via de zaaktype-inrichting). Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero-coding, hergebruikt worden bij webformulieren.
E75	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om velden verplicht te maken en per veld is het mogelijk om gebruik te maken van maskers, voor tenminste 'letters, datums, cijfers, postcode, e-mailadres', ten behoeve van validatie van de gegevens.
E76	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om gebruik te maken van herbruikbare standaardblokken. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen.
E77	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om, na authenticatie via onder meer DigiD, eHerkenning of eIDAS, gegevens uit gekoppelde authentieke bronnen over te nemen in het webformulier en door te zetten naar de bijbehorende zaak.
E78	Bij de configuratie van webformulieren is het mogelijk om keuzelijsten voor antwoorden centraal te definiëren op basis van (object)registraties (bijvoorbeeld lijst met woonkernen).
E79	De webformulieren kunnen parallel in meerdere talen naast elkaar worden aangeboden, waarbij de gegevens van deze formulieren in hetzelfde zaaktype landen.
E80	Het is mogelijk om logische berekeningen te maken binnen de webformulieren en de mogelijkheid bestaat om hierbij voorwaardelijke condities op te nemen. Bijvoorbeeld bij de keuze 'anders' wordt automatisch het veld 'toelichting' zichtbaar.
E81	De oplossing is in staat om bijlagen die met de webformulieren worden ingediend te verwerken tot een grootte van maximaal 32 MB per individuele bijlage en 128 MB per webformulier.
E82	De formulierenoplossing moet voldoen aan de meest recente WCAG-richtlijnen, zoals opgenomen in ~~E133~~ E140.
E83	Formulieren zijn volledig responsief voor zowel desktop, tablet als mobiel.
E84	De formulierenoplossing moet aansluiten op de algemene huisstijl van de gemeente Rucphen.

1.7 Portaalfunctionaliteit

E85	De oplossing beschikt over een portaalfunctie voor klanten welke toegankelijk is via de authenticatiemiddelen DigiD, eHerkenning en eIDAS. De daarvoor benodigde aansluitingen en technische voorzieningen maken onderdeel uit van de aangeboden oplossing.
E86	Het portaal toont aan de klant ten minste zijn of haar gegevens, de lopende zaken en de daarin zichtbare documenten.
E87	In het portaal bestaat functionaliteit waarmee door een klant documenten aan een zaak kunnen worden toegevoegd.
E88	Het portaal geeft bij een wijziging een notificatie via ten minste de e-mail en/of de berichtenbox aan de klant.
E89	Het portaal geeft bij een wijziging een notificatie aan de behandelaar
E90	Het is voor de zaakbehandelaar te allen tijde inzichtelijk welke zaakinformatie wordt getoond op het portaal. De behandelaar heeft de mogelijkheid om te bepalen wat er wordt gepubliceerd op het portaal.
E91	Het is voor de klant mogelijk om in het portaal bepaalde gegevens te muteren (e-mail en telefoonnummer).
E92	Het is voor de klant mogelijk om in het portaal aan te geven dat de aanvraag wordt ingetrokken.
E93	Het is voor de behandelaar mogelijk om in het portaal een gedeeld document in te trekken.
E94	Het portaal kent een mogelijkheid tot communiceren met de aanvrager.
E95	Het portaal kent een mogelijkheid tot communiceren met de zaakbehandelaar.
E96	Het portaal geeft een leesbevestiging als de inwoner een document heeft geopend wat is gedeeld in het portaal.
E97	Via het portaal gevoerde communicatie wordt door de oplossing automatisch toegevoegd aan de zaak.
E98	De portaalfunctie moet aansluiten op de algemene huisstijl van de gemeente Rucphen.
E99	De portaalfunctie moet voldoen aan de meest recente WCAG-richtlijnen zoals opgenomen in ~~E133~~ E140.
E100	De portaalfunctie moet volledig responsief zijn voor zowel desktop, tablet als mobiel.

1.8 Rapportage en analyse

E101	De opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van Zero-coding, rapportages vanuit de oplossing creëren en opslaan. Dit geldt voor zowel beheerders als eindgebruikers.
E102	~~De oplossing biedt de mogelijkheid om (door de functioneel beheerder) op maat gemaakte rapportages aan te bieden aan geselecteerde eindgebruikers.~~ De oplossing stelt Opdrachtgever in staat om rapportages en overzichten beschikbaar te stellen aan geselecteerde eindgebruikers. Hieraan kan worden voldaan door middel van een geïntegreerde rapportagefunctionaliteit, standaardrapportages, opgeslagen zoekopdrachten of checklijsten en/of een standaard beschikbare gegevensexport waarmee Opdrachtgever de betreffende rapportages in de eigen BI-tool kan samenstellen.

	De aangeboden oplossing dient de volgende rapportages en overzichten standaard beschikbaar te stellen: • overzicht van nieuw aangemaakte zaken binnen de organisatie; • overzicht van de op de voorgaande kalenderdag ingekomen post; • overzicht van acties die nog niet aan een behandelaar zijn toegewezen; • overzicht ten behoeve van de maandelijkse contractsignalering; • overzicht van zaken met een nog te verwerken vervallen belang; • vernietigingslijsten overeenkomstig E51; • MDTO-exportoverzicht in XML-formaat overeenkomstig E50.
E103	Vanuit de oplossing kan eenvoudig een gemaakte rapportage worden geëxporteerd voor verdere externe verwerking.
E104	De oplossing biedt een gestructureerde (en geautoriseerde) toegang tot productiedata voor gebruik in externe systemen als een datawarehouse of BI-tooling. Opdrachtgever kan hiermee zelfstandig de benodigde data benaderen en/of exporteren. Wijzigingen in het datamodel worden zo vroeg mogelijk voor release aangekondigd.
E105	De oplossing kent een interface waarin grafisch wordt weergegeven: • Trendanalyses • Termijnbewaking • Procesvoortgang

1.9 Zoekmachinecomponent

E106	De oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de oplossing gezocht kan worden.
E107	De oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E108	De oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
E109	De oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
E110	De oplossing ondersteunt het uitsluiten van zoekresultaten.
E111	De oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de oplossing.
E112	De oplossing biedt de mogelijkheid aan eindgebruikers om hun zoekopdrachten te delen.
E113	De oplossing biedt zoekfunctionaliteiten waarmee zowel op dossierniveau als documentniveau gezocht kan worden. Hierbij moet tenminste gezocht kunnen worden op verplichte MDTO-metagegevens.
E114	Een eindgebruiker moet ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc., maar ook door het invoeren van verschillende zoekwoorden in combinatie met Booleaanse operatoren.

1.10 Klantcontactsysteem/Kennissysteem

E115	Binnen de oplossing kunnen eindgebruikers op één plek contactmomenten vastleggen en opvolgen, klanten van informatie voorzien en de stand van zaken van lopende processen doorgeven.
E116	Binnen de oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en 'vast te houden' bij de overige handelingen, zoals het starten van een zaak, binnen datzelfde klantcontact.
E117	Binnen de oplossing is het mogelijk om een klantcontact en terugbelverzoek zowel opzichzelfstaand, als gerelateerd aan een lopende en/of afgehandelde zaak te registeren en af te handelen.
E118	Binnen de oplossing is het mogelijk om een termijn toe te kennen aan de actie voorvloeiend uit een klantcontact en terugbelverzoeken. Behandelaars krijgen een notificatie als een klantcontact aan hen is toewezen.
E119	De oplossing is in staat om bij het inplannen van een terugbelverzoek de agenda van behandelaars te tonen.
E120	De oplossing kent een kennisbank waarin standaardantwoorden op en relevante informatie voor een groot aantal vragen kunnen worden opgeslagen door beheerders. Deze kennisbank kan worden doorzocht op basis van steekwoorden.
E121	De oplossing kan worden geïntegreerd met het telefoniesysteem, zodanig dat bij inkomende oproepen van in het systeem bekende telefoonnummers automatisch de bijbehorende klantgegevens (ter bevestiging) worden getoond.

1.11 GS/Geo-integratie

E122	De oplossing kan geografische informatie en zaakattributen via webservices ontvangen van andere systemen en deze tonen.
E123	Aan een zaak gekoppelde geo-informatie wordt binnen de oplossing automatisch getoond op een kaart.
E124	Bij het registreren en behandelen van een zaak kan een locatie gekoppeld worden door middel van het selecteren of invoeren van een object (bijvoorbeeld BAG, perceel, kadastrale aanduiding).
E125	Binnen de oplossing is het mogelijk om zaken te koppelen aan administratieve gebieden zoals buurten, wijken of de gemeentegrens, op basis van geometrieën afkomstig uit de landelijke voorzieningen zoals PDOK of via Haal Centraal.
E126	Coördinaten worden vastgelegd volgens de coördinatenreferentie EPSG:28992.

1.12 Woo-openbaarmaking

E127	De oplossing is in staat om informatie voor publicatie te anonimiseren of kent een geïntegreerde en automatische workflow hiertoe via een anonimiseringstool van derden.
E128	Het is mogelijk om vanuit de oplossing documenten ter openbaarmaking te publiceren.
E129	De oplossing biedt een gestructureerd overzicht van alle openbaargemaakte documenten. Dit houdt in dat documenten minstens per informatiecategorie kunnen worden gegroepeerd, geïsoleerd en bekeken.

E130	~~De openbaarmaking gebeurt zonder export van documenten naar het publicatieplatform; opslag en vernietiging van te publiceren documenten blijft in de bron plaatsvinden.~~ Het zaaksysteem blijft de leidende bron voor de documenten en het beheer daarvan. Ten behoeve van openbaarmaking is het toegestaan dat een kopie van een te publiceren document wordt overgebracht naar en verwerkt binnen de publicatievoorziening. De aangeboden oplossing borgt dat het beheer van het oorspronkelijke document, waaronder wijziging, intrekking en vernietiging, vanuit het zaaksysteem kan plaatsvinden en dat de publicatievoorziening hiermee in overeenstemming kan worden gebracht. Dit kan worden gerealiseerd via de koppeling met Woo.app / Conduction of via een geïntegreerde Woo-publicatiefunctionaliteit binnen de aangeboden oplossing, mits deze volledig voldoet aan de eisen E127 t/m E135.
E131	~~De oplossing biedt functionaliteit waarmee de Woo-redacteur van de opdrachtgever URL's (van documenten en (sub)pagina's) kan plaatsen in de Woo-index.~~ De aangeboden oplossing of de gekoppelde publicatievoorziening zorgt ervoor dat URL's van gepubliceerde documenten en pagina's in de Woo-index kunnen worden opgenomen. Dit mag handmatig door een Woo-redacteur of automatisch via de publicatievoorziening plaatsvinden.
E132	De door de oplossing gebruikte webpagina en achterliggende URL's moeten gevonden kunnen worden door de Woo-index (harvester). Het is niet noodzakelijk dat het zaaksysteem deze functionaliteit zelf verzorgt.
E133	Het publicatieplatform van de oplossing is doorzoekbaar op titel en inhoud via de zoekmachine van de website en de Woo-index (parallel aan de pagina open.overheid.nl). Het is niet noodzakelijk dat het zaaksysteem deze zoek- en indexeringsfunctionaliteit zelf verzorgt.
E134	De oplossing biedt de mogelijkheid om documenten door de Woo-coördinator te laten controleren op inhoud en anonimisering voor hun publicatie.
E135	De oplossing biedt de mogelijkheid om al gepubliceerde documenten in te trekken en/of te herstellen.

1.13 Gebruiksvriendelijkheid

E136	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de oplossing een acceptabele performance voor ongeveer 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: • Het starten van een nieuwe zaak. • Het accepteren van een zaak. • Het zetten van een nieuwe status. • Het bepalen van het resultaat. • Het weergeven van een document. • Het afronden van een zaak. • Het tonen van zoekresultaten. • Het tonen van de werkvoorraad. • Het tonen van een zaak. • Het aanmaken van een contactmoment.

E137	De oplossing draagt bij aan intuïtief gebruik door toepassing van een visuele hiërarchie en een consistente presentatie (o.a. in indeling, kleurgebruik, iconen, lettertypes) van de grafische interface (UI).

1.14 Compliance

E138	De portaalfunctionaliteit van de oplossing functioneert conform de Wmebv en is dus in staat om: • Formele berichten te kunnen ontvangen en verzenden; • Notificaties van berichtgeving te versturen, inclusief aard, rechtsgevolg en reactietermijn; • Mislukte notificaties opnieuw te verzenden en de zaakbehandelaar hiervan op de hoogte te stellen; • Logging bij te houden van verzending, ontvangst en raadpleging van notificaties; • Logging bij te houden van verzending, ontvangst, raadpleging en inhoud van berichten.
E139	Indien in de oplossing AI wordt toegepast of gaat worden toegepast door toevoeging of doorontwikkeling van functionaliteit, moet de opdrachtnemer voldoen aan de AI Act, en: • Risicoclassificatie uitvoeren (hoog, beperkt, minimaal). • Transparantie bieden over AI-besluiten (uitlegbaarheid). • Menselijke controle mogelijk maken bij geautomatiseerde beslissingen. • Logbestanden bijhouden van AI-besluiten voor auditdoeleinden. • Technische documentatie en risicobeoordelingen beschikbaar stellen. • AI-geletterdheid van gebruikers ondersteunen via training of uitlegmodules. • Modellen periodiek hertrainen en testen op bias. • De opdrachtnemer geeft inzicht in de uitgevoerde beheersmaatregelen voor de algoritmes. • De opdrachtnemer meldt de inzet of voorgenomen inzet van AI-functionaliteit vooraf aan opdrachtgever en vraagt daarvoor toestemming; nieuwe AI-functionaliteit wordt niet standaard geactiveerd.' • Gegevens van opdrachtgever, waaronder persoonsgegevens en documentinhoud, worden niet gebruikt voor het trainen, finetunen of evalueren van modellen, ook niet in geaggregeerde of gepseudonimiseerde vorm, tenzij opdrachtgever daar per geval schriftelijk mee instemt
E140	De oplossing voldoet aan de meest recente WCAG-richtlijnen.

2. Technische specificaties

2.1 Algemeen

E141	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: • De levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform, inclusief de benodigde licenties; • Onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/releases, patches); • 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; • Informatiebeveiliging; het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen zoals de Bio2, NIS2 en de Cyberbeveiligingswet.
E142	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.
E143	Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. Dit zijn gescheiden omgevingen. De dataset in de testomgeving dient fictieve persoonsgegevens te bevatten.
E144	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.). Er is dus geen extra (client) software nodig op de bestaande werkplekken voor volledige functionaliteit (clientless).
E145	Plug-ins voor kantoorautomatisering zijn wel toegestaan, mits het een generieke plug-in betreft die in alle eerdergenoemde webbrowsers en versies functioneert en waarbij de installatie- en configuratieprocedure voor alle webbrowsers gelijk is. Specifieke instellingen en/of installaties per browser of browserversie zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer stelt een beschrijving van de doelstelling en werkwijze van de plug-ins beschikbaar aan opdrachtgever.
E146	De oplossing is opgebouwd volgens de architectuurprincipes van Common Ground: gescheiden lagen voor data, logica en interactie, ontsluiting van gegevens via gestandaardiseerde API's (ten minste de ZGW API's), geen onnodige kopieën van brongegevens, en toepassing van de voor deze opdracht relevante VNG-standaarden. Opdrachtnemer beschrijft in de inschrijving hoe de oplossing hieraan invulling geeft.
E147	De oplossing, inclusief webformulieren en portaal, 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.
E148	De aanmaak van nieuwe gebruikers dient automatisch te gebeuren d.m.v. synchronisatie met een nader te bepalen Entra/AD groep. De gebruikers worden in de applicatie zichtbaar nadat ze voor de 1e keer zijn ingelogd. De gebruikersrechten in de applicatie worden daarna pas toegekend door applicatiebeheer. Dit om te voorkomen dat er gebruikers in komen te staan, die de applicatie nooit gaan gebruiken (vervuiling systeem).
E149	De opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedsfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening

	binnen 24 uur kan worden gecontinueerd (RTO) en waarbij het verlies van gegevens maximaal 12 uur kan bedragen (RPO). Ten minste dagelijks wordt een volledige back-up gemaakt die versleuteld en gescheiden van de productieomgeving binnen de EER wordt bewaard. Opdrachtnemer test de restoreprocedure ten minste jaarlijks en rapporteert de uitkomst aan opdrachtgever.
E150	Scan documenten vanuit lokale HP Multifunctionals (mfp's) via SFTP naar beveiligde Cloud locatie ter verwerking.

2.2 Beveiliging en Privacy

E151	De aangeboden oplossing en de daarbij behorende dienstverlening dienen te beschikken over passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie en persoonsgegevens. De informatiebeveiligingsmaatregelen dienen aan te sluiten bij de voor de aangeboden oplossing en dienstverlening relevante beheersmaatregelen uit NEN-EN-ISO/IEC 27002, voor zover deze relevant zijn voor de aard en omvang van de opdracht.
E152	De oplossing stelt de opdrachtgever in staat om flexibel vertrouwelijkheidscategorieën toe te wijzen aan inhoud op basis van een classificatieschema.
E153	De oplossing ondersteunt authenticatie op basis van OAuth 2.0/ OpenID Connect.
E154	Het sturen en ontvangen van e-mails vindt plaats via een omgeving die voldoet aan alle relevante overheidsstandaarden voor e-mailbeveiliging (zoals SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE, HTTPS, HSTS) en dit kan worden gerealiseerd door gebruik te maken van een moderne cloudgebaseerde oplossing zoals Azure Enterprise App via Microsoft Graph API, waarbij moderne identity- en toegangsbeveiliging wordt toegepast.
E155	Authenticatie verloopt in de Cloud via Entra ID van de opdrachtgever. Na authenticatie via Entra ID hebben gebruikers door middel van 'Single Sign On' (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
E156	De beheer- en backofficetoegang tot de oplossing is beperkt tot door opdrachtgever aangewezen netwerklocaties of vindt plaats onder voorwaardelijke toegang (conditional access) via Entra ID, in combinatie met tweefactorauthenticatie. Deze beperking geldt uitdrukkelijk niet voor het klantportaal, de webformulieren en het gebruik op mobiele apparaten
E157	De verwerking en opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
E158	Informatieobjecten tonen enkel informatie die passend is voor de rechten van de gebruiker. Informatie en persoonsgegevens in het systeem worden automatisch verborgen op basis van autorisaties.
E159	De oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name" van de opdracht.
E160	De oplossing ondersteunt het automatisch verbreken van de sessie bij een ingestelde maximale gebruikerssessietijd.
E161	Alle netwerkverbindingen moeten minimaal gebruikmaken van de op dat moment door het NCSC als standaard aanbevolen versie van de transportbeveiligingsprotocollen. Dit

	geldt voor alle protocollen die voor communicatie worden ingezet, zoals HTTPS, SMTP, IMAP en LDAP. Naleving wordt periodiek getoetst met geautoriseerde testtools.
E162	De opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Ook conformeert de opdrachtnemer zich aan de (dan geldende versie) Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) 2 en NIS2/Cbw.
E163	De oplossing beschikt over een beveiligde (en opvraagbare) 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 natuurlijk persoon; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis.
E164	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
E165	De logging dient alleen beschikbaar te zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers. Deze autorisaties zijn via de oplossing in regelbaar door Opdrachtgever.
E166	De oplossing levert per kwartaal en op verzoek van de opdrachtgever inzicht in de verdeling van lees- en schrijfrechten onder gebruikers in de vorm van een autorisatiematrix die aangeeft hoe gebruikers binnen de oplossing verdeeld zijn naar groepen en wat deze gebruikersgroepen wel en niet mogen binnen de oplossing.
E167	De opdrachtnemer verstrekt jaarlijks kosteloos een ISAE 3000/ SOC2 type II verklaring en een Assurance rapport (TPM) van een gecertificeerde auditor in het kader van de DigiD audit om de interne beheersing van informatiebeveiliging voor de oplossing aan te tonen.
E168	De opdrachtnemer controleert tenminste jaarlijks de oplossing incl. de onderliggende hostingomgeving op de aanwezigheid van kwetsbaarheden en beveiligingsrisico's door het uitvoeren van: • Een technische kwetsbaarheidsanalyse elke drie maanden, en • Minimaal een penetratietest per jaar. Hierbij wordt minimaal getest op de OWASP Top-10. De opdrachtgever ontvangt jaarlijks een samenvatting van de resultaten en gemaakte keuzes over het oplossen van bevindingen.)
E169	De oplossing hanteert de Privacy- en Security by-Design en Privacy- en Security-by-Default principes uit de AVG.
E170	De oplossing ondersteunt de opdrachtgever bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen op grond van de AVG (inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, bezwaar en dataportabiliteit).
E171	Opdrachtnemer zorgt voor tijdig installeren van patches voor kwetsbaarheden, houdt daarbij rekening met het risiconiveau en neemt zo nodig tijdelijke maatregelen wanneer voor een beveiligingsrisico geen update beschikbaar is (De opdrachtgever ontvangt tijdig informatie van de opdrachtnemer over de patches.)
E172	Personeel van opdrachtnemer heeft alleen toegang tot content, bedrijfsinformatie en persoonsgegevens in de oplossing na toestemming van opdrachtgever. Opdrachtnemer treft maatregelen om dit te kunnen borgen. Als dit niet mogelijk is, dient de opdrachtnemer te beschrijven hoe opdrachtgever kan beoordelen dat door opdrachtnemer geen oneigenlijk gebruik is gemaakt van toegang.

E173	Opdrachtnemer maakt haar keten van toeleveranciers bekend en is transparant over de maatregelen die zij genomen heeft om de aan haar opgelegde eisen ook door te vertalen naar haar toeleveranciers.
E174	Opdrachtnemer monitort zelf de beschikbaarheid van de oplossing en informeert actief de opdrachtgever indien de oplossing (geheel of deels) uitvalt.
E175	De opdrachtnemer kan, op verzoek, een beveiligingsreview en compliance-documentatie van de hosting van de oplossing aanleveren.
E176	De opdrachtgever heeft het recht om audits of DPIA uit te voeren of te laten uitvoeren over alle afspraken.
E177	De opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de opdrachtgever.
E178	Servers waarop content (informatie) en persoonsgegevens worden opgeslagen zijn niet rechtstreeks benaderbaar vanaf een niet vertrouwd netwerk (zoals internet), maar alleen via tussenkomst van een applicatieserver.
E179	Het is mogelijk om logregels direct te versturen naar een door opdrachtnemer aangewezen systeem waar ze verzameld en geanalyseerd kunnen worden (log collector, SIEM/SOC)
E180	Binnen een instelbare periode is het ongewijzigd beschikbaar blijven van loginformatie gewaarborgd. Na deze periode wordt loginformatie volgens geldende archiefwet en -regelgeving vernietigd
E181	De functioneel beheerder kan bovengenoemde logging zelfstandig raadplegen.
E182	De aangeboden SaaS-dienst en de onderliggende Cloud omgeving voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de voor de dienstverlening relevante uitgangspunten en beheersmaatregelen van NEN-EN-ISO/IEC 27017 en NEN-EN-ISO/IEC 27018, of aantoonbaar gelijkwaardige maatregelen. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de actuele certificaten, Assurance-rapporten of andere onafhankelijke bewijsmiddelen te verstrekken waarmee de naleving van deze normen of gelijkwaardige maatregelen voor de aangeboden SaaS-dienst en onderliggende Cloud omgeving kan worden aangetoond. Indien Opdrachtnemer beschikt over certificering volgens NEN-EN-ISO/IEC 27017 en/of NEN-EN-ISO/IEC 27018, verstrekt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever het betreffende certificaat en de bijbehorende actuele verklaring van toepasselijkheid. Als onafhankelijk bewijsmiddel kan, afhankelijk van inhoud, reikwijdte en afzender, mede een actuele conformiteitsverklaring worden geaccepteerd waaruit aantoonbaar blijkt dat aan de relevante beheersmaatregelen wordt voldaan.
E183	De opdrachtnemer dient akkoord te gaan met het vigerende model verwerkersovereenkomst van de VNG. De verwerkersovereenkomst wordt als bijlage toegevoegd bij de overeenkomst.
E184	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van een VOG voor zijn eigen medewerkers die toegang krijgen tot gegevens van de opdrachtgever.

2.3 Standaarden

E185	Binnen de oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd met minimaal de aangegeven versie: • Het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. • Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02. • Het informatiemodel Zaaktype Catalogus imZTC, de meest actuele versie. • Het Transport Layer Security (TLS) Protocol, Versie 1.3 • De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10. • De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.2 • De Zaakgericht Werken API's.
E186	Open standaarden: De inschrijver conformeert zich bij het uitvoeren van de opdracht gedurende de contractperiode aan ten minste de voor deze opdracht relevante standaarden, die door het Forum Standaardisatie op de 'lijst met veelgebruikte open standaarden' of de 'lijst met open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst. (*https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden*)
E187	Adoptie van standaarden: De inschrijver conformeert zich binnen twaalf maanden aan nieuwe releases van de open standaarden van het Forum Standaardisatie door een nieuwe releases van geleverde software. Daarnaast garandeert de inschrijver een neerwaartse compatibiliteit van de te leveren componenten met één major versie ten aanzien van deze open standaarden.
E188	Als de oplossing gebruikt maakt van StUF voor elektronische uitwisseling van data geldt: • Bij uitwisseling van (gemeentelijke) basisgegevens met andere toepassingen gebeurt dit minimaal en volledig conform StUF (Onderlaag) 3.01 en sectormodel StUF-BG 3.10. • Bij uitwisseling van zaakgegevens gebeurt dit minimaal en volledig volgens StUF (Onderlaag) 3.01 en sectormodel StUF-ZKN 3.10. • Bij uitwisseling van formuliergegevens met andere toepassingen gebeurt dit minimaal en volledig volgens StUF (Onderlaag) 3.01 en sectormodel StUF-EF 3.15. • Webservices met gekoppelde systemen moeten mogelijk zijn met minimaal Stuf 3.1.

2.4 Benodigde koppelingen

E189	Koppelingen worden werkend opgeleverd vóór de datum van livegang.
E190	De gemeente Rucphen wil bij haar koppelingen/integraties uitgaan van ZGW API's, op basis van het 'pas toe of leg uit'- principe. Geef per koppeling in Bijlage 9 aan of deze met de ZGW API mogelijk is, zo niet of er via een andere methode wel kan worden gekoppeld en welke. De volgende integraties en koppelingen zijn onderdeel van de oplossing:

	Applicatie	Leverancier
	Centric Burgerzaken (CBZ)	Centric
	E-diensten	Centric
	Centric Leefomgeving (CLO)	Centric (Cloud)
	StUF ZKN/ DCR	Centric (DDS)
	Basisregistraties (BAG)	Centric/ XXLLNC
	Basisregistraties (BRP) GBA-V	Centric Burgerzaken (on premise) (DDS)
	JOIN Klantcontact	Decos
	NHR (KvK)	Kamer van Koophandel
	MijnOverheid Berichtenbox	Logius
	MijnOverheid Lopende Zaken	Logius
	Entra ID	Microsoft
	Microsoft Teams	Microsoft
	Microsoft365	Microsoft
	Outlook	Microsoft
	PowerBI	Microsoft
	Notubox/ NOTUBIZ	NOTUBIZ
	Kofax (o.a. barcode) *(Tenzij deze functionaliteit geïntegreerd wordt afgenomen)*	Tungsten Automation
	Signing Service (ondertekening)	ValidSign
	i-Navigator	SDU/VHIC
	Publicatiemodule Woo	Woo.app Conduction
	DataMask *(Tenzij deze functionaliteit geïntegreerd wordt afgenomen)*	XXLLNC
	eIDAS	
	eHerkenning	
	DigiD	

3. Implementatie

3.1 Training

E191	Als de acceptatieomgeving niet geschikt en/of niet beschikbaar is vanwege inrichting tijdens implementatie voor het verzorgen van de opleidingen, dient de leverancier een (tijdelijke) representatieve opleidingsomgeving zonder meerkosten te leveren.
E192	De oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
E193	De opdrachtnemer ontwikkelt en verzorgt trainingen voor de volgende doelgroepen: • Functioneel beheerders zaaksysteem en webformulieren (3 personen); • Medewerkers postregistratie (4 personen); • KCC-medewerkers (10 personen); • Medewerkers bestuurlijke besluitvorming (4 personen); • Key-users (30 personen).

	• Basistrainingen voor alle medewerkers van de organisatie (250 personen). De trainingen worden op maat gemaakt voor iedere doelgroep. Deelnemers worden voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat verdere verdieping en beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Onderdeel hiervan kunnen zijn e-learnings, demo's of instructievideo's. Trainingen vinden plaats bij de opdrachtgever op locatie.

3.2 Migratie/conversie

E194	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorbereiding, uitvoering en succesvolle afronding van de migratie en conversie van de overeengekomen gegevens naar de aangeboden oplossing. Hieronder vallen in ieder geval de extractie van de gegevens uit het bronsysteem, het opstellen en afstemmen van de gegevensmapping, de transformatie van de gegevens, het laden van de gegevens in de nieuwe oplossing, de technische ondersteuning bij de validatie van de gemigreerde gegevens en het herstellen van migratie- en conversiefouten die tijdens de uitvoering of validatie worden geconstateerd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig opschonen van de gegevens in het huidige systeem en voor het beschikbaar stellen van de benodigde informatie, medewerkers en inhoudelijke expertise ten behoeve van de migratie. Daarnaast draagt opdrachtgever zorg voor de tijdige medewerking van de huidige leverancier, voor zover deze noodzakelijk is voor de extractie van gegevens of andere werkzaamheden die redelijkerwijs niet door opdrachtnemer kunnen worden uitgevoerd. De functionele validatie van de gemigreerde gegevens vindt plaats door opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer de benodigde ondersteuning verleent en geconstateerde migratie- of conversiefouten onverwijld herstelt. Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor een correcte, volledige en bruikbare migratie en conversie van de overeengekomen gegevens, tenzij een tekortkoming aantoonbaar het gevolg is van onjuiste of onvolledige brongegevens, het uitblijven van de overeengekomen medewerking door opdrachtgever of diens huidige leverancier, of andere omstandigheden die niet aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de definitieve migratie ten minste één proefmigratie uit. Van deze proefmigratie stelt opdrachtnemer een migratieverslag op, waarin ten minste de omvang van de gemigreerde gegevens, de aantallen, geconstateerde afwijkingen, foutmeldingen, herstelacties, restpunten en de validatie op volledigheid, juistheid en bruikbaarheid worden vastgelegd. De definitieve migratie vindt pas plaats nadat opdrachtgever de resultaten van de proefmigratie heeft

	beoordeeld en schriftelijk heeft ingestemd met voortzetting, al dan niet onder voorwaarden.
E195	Opdrachtnemer richt de pre-depotomgeving tijdens de implementatiefase in, configureert deze conform de wensen van opdrachtgever en migreert de overeengekomen dossiers indien dit onderdeel uitmaakt van de opdracht.

3.3 Begeleiding

E196	Inschrijver voorziet in één aanspreekpunt naar de opdrachtgever v.w.b. de verantwoordelijkheid gedurende de implementatie van de oplossing.
E197	Inschrijver dient bij inschrijving een concept-implementatieplan in. Dit concept-implementatieplan vormt. Na voorlopige gunning wordt het concept-implementatieplan in afstemming met opdrachtgever nader geconcretiseerd. Hierbij wordt in ieder geval benoemd welke activiteiten door opdrachtnemer worden uitgevoerd, welke activiteiten door opdrachtgever worden uitgevoerd en welke inzet en beschikbaarheid van opdrachtgever wordt verwacht.
E198	Het definitieve implementatieplan dient gereed te zijn binnen twee (2) weken na tekenen van de overeenkomst. Het plan wordt in afstemming tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader geconcretiseerd om te komen tot één gezamenlijk gedragen, uitvoerbaar en haalbaar implementatieplan. Opdrachtnemer levert vervolgens een projectteam met voldoende gekwalificeerde medewerkers en capaciteit om de opdracht conform het definitieve implementatieplan, de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst uit te voeren.

3.4 Testen en acceptatie

E199	Opdrachtnemer stelt uiterlijk bij aanvang van de implementatiefase een test- en acceptatieplan op. Dit plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever.
E200	Opdrachtnemer levert als onderdeel van de implementatie testscripts aan voor het testen van de ingerichte processen, configuraties, documenten, sjablonen en koppelingen. De testscripts bevatten minimaal teststappen, verwachte resultaten en acceptatiecriteria.
E201	Opdrachtnemer voert, in samenwerking met opdrachtgever en de leveranciers van gekoppelde systemen, ketentesten uit voor alle koppelingen die noodzakelijk zijn voor ingebruikname van de oplossing. Dit sluit aan op paragraaf 2.4, waarin de benodigde koppelingen zijn opgenomen. Opdrachtnemer legt de resultaten van de ketentesten vast in een testverslag. Bevindingen die ingebruikname verhinderen, moeten vóór acceptatie zijn opgelost, tenzij opdrachtgever schriftelijk instemt met acceptatie onder voorwaarden.
E202	Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de definitieve migratie ten minste één proefmigratie uit. Van deze proefmigratie stelt opdrachtnemer een migratieverslag op.

	De definitieve migratie vindt pas plaats nadat opdrachtgever de resultaten van de proefmigratie heeft beoordeeld en schriftelijk heeft ingestemd met voortzetting, al dan niet onder voorwaarden.
E203	Opdrachtnemer laat vóór ingebruikname van de oplossing door een onafhankelijke derde partij een penetratietest of vergelijkbare beveiligingstest uitvoeren op de voor opdrachtgever relevante omgeving, koppelingen en toegangsvoorzieningen. Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever een rapportage of managementsamenvatting van de uitkomsten, inclusief de geconstateerde kwetsbaarheden, risicoclassificatie en getroffen of nog te treffen mitigerende maatregelen. Kwetsbaarheden met een hoog of kritiek risico moeten vóór ingebruikname zijn opgelost, tenzij opdrachtgever schriftelijk instemt met een tijdelijke mitigerende maatregel en een concrete herstelttermijn.
E204	Opdrachtnemer legt de resultaten van alle uitgevoerde testen vast in testverslagen en levert deze ter beoordeling aan opdrachtgever op. Acceptatie vindt uitsluitend plaats na schriftelijke bevestiging door opdrachtgever. Het enkele beschikbaar stellen van de oplossing of het uitvoeren van testen leidt niet automatisch tot acceptatie.
E205	Opdrachtgever kan besluiten tot voorwaardelijke acceptatie indien uitsluitend sprake is van restpunten die ingebruikname niet in de weg staan. Bij voorwaardelijke acceptatie worden de restpunten, herstelttermijnen en eventuele gevolgen voor betaling, livegang of nazorg schriftelijk vastgelegd. Bevindingen die de veiligheid, continuïteit, gegevensintegriteit, migratie, archivering of primaire werkprocessen wezenlijk raken, komen niet in aanmerking voor voorwaardelijke acceptatie, tenzij opdrachtgever hier uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.
E206	Indien acceptatie niet binnen de overeengekomen termijn kan plaatsvinden door tekortkomingen die aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen, stelt opdrachtnemer zonder aanvullende kosten een herstelplan op. Kosten die voortvloeien uit herstel, hertest of vertraging als gevolg van tekortkomingen van opdrachtnemer komen niet voor rekening van opdrachtgever.
E207	Acceptatie van de daarvoor aangewezen onderdelen vormt een voorwaarde voor livegang en voor betaling van de aan acceptatie gekoppelde termijnen, zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst. Opdrachtgever is niet gehouden tot betaling van een aan acceptatie gekoppelde termijn zolang het betreffende onderdeel niet is geaccepteerd, tenzij opdrachtgever schriftelijk instemt met voorwaardelijke acceptatie. De test- en acceptatieprocedure, migratie, ketentesten en beveiligingstesten dienen zodanig te worden gepland en uitgevoerd dat de in de aanbestedingsleidraad opgenomen uiterste datum voor livegang kan worden gehaald.

4. Contractuele specificaties

4.1 Levering

E208	De oplossing wordt opgeleverd met actuele, relevante, digitale en Nederlandstalige documentatie ten behoeve van gebruikers en functioneel beheerders (bij voorkeur toegankelijk vanuit de oplossing).
E209	De oplossing wordt, inclusief alle koppelingen en de overeengekomen migratie/conversie, uitsluitend als gereed voor ingebruikname beschouwd nadat de test- en acceptatieprocedure zoals bedoeld in paragraaf 3.4 is doorlopen en opdrachtgever de daarvoor relevante onderdelen schriftelijk heeft geaccepteerd. Het opleveren van elke koppeling is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer, ook al zijn daarbij andere leveranciers betrokken, voor zover opdrachtgever in de nodige voorwaarden voorziet.
E210	~~De opdrachtgever heeft het recht om de opdrachtnemer per functioneel onderdeel/module van het zaaksysteem als benoemd in de onderdelen 1.1 t/m 1.12 en 2.4 in gebreke te stellen, indien sprake is van wanprestatie, gebrekkige werking of het niet (tijdig) leveren volgens de overeengekomen planning en specificaties. Dit recht geldt ongeacht de status van andere onderdelen of modules van het systeem en laat het recht op verdere juridische stappen, zoals ontbinding of schadevergoeding, onverlet.~~ De ICT Prestatie wordt als één samenhangend geheel geleverd en gecontracteerd. De afzonderlijke functionele onderdelen en modules zoals benoemd in de onderdelen 1.1 tot en met 1.12 en 2.4 worden niet aangemerkt als zelfstandige prestatie-eenheden met een afzonderlijk verzuimregime. Indien een functioneel onderdeel of een module niet voldoet aan de overeengekomen eisen, planning of specificaties, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer ten aanzien van de concrete tekortkoming afzonderlijk aanspreken en, voor zover vereist, schriftelijk in gebreke stellen. Het feit dat andere onderdelen of modules wel aan de Overeenkomst voldoen, doet niet af aan de verplichting van Opdrachtnemer om de betreffende tekortkoming te herstellen. Voor zover een ingebrekestelling is vereist, wordt een redelijke hersteltermijn geboden, waarbij rekening wordt gehouden met de aard, ernst en gevolgen van de tekortkoming. De eventuele verdere rechtsgevolgen worden bepaald overeenkomstig de GIBIT 2025, de Overeenkomst en de toepasselijke wettelijke bepalingen.

4.2 Onderhoud en support

E211	De ter ondersteuning van het gebruik aangeboden documentatie wordt gedurende de looptijd van het onderhoudscontract actueel gehouden.
E212	De opdrachtnemer garandeert de toekomstige (door)ontwikkeling, ondersteuning en werking van de geleverde oplossing (op basis van een Service Level Agreement) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Rekening gehouden wordt met wettelijke, technologische en functionele ontwikkelingen in het toepassingsgebied. Het beschikbaar

<table>
<tr><td></td><td>maken voor opdrachtgever van gewijzigde en verbeterde functionaliteit en ook de daarmee gemoeide kosten is inbegrepen in de inschrijving.</td></tr>
<tr><td>E213</td><td>Een update van een berichtenstandaard die één (of meer) koppeling(en) betreft die voor de oplossing van toepassing is, is binnen één jaar na publicatie verwerkt in (een nieuwe release van) de oplossing.</td></tr>
<tr><td>E214</td><td>De opdrachtnemer verzorgt een helpdesk met vloeiend Nederlandstalige medewerkers voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de opdrachtnemer inzicht in meldingen van andere klanten.</td></tr>
<tr><td>E215</td><td>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De voertaal is ten alle tijden één-op-één Nederlands, zonder dat hier een vertaalslag tussen zit.</td></tr>
<tr><td>E216</td><td>De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</td></tr>
<tr><td>E217</td><td>Op werkdagen van 09:00 tot 18:00 uur wordt de beschikbaarheid 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% (inclusief gepland onderhoud) per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de opdrachtgever van 100%. De opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal of realtime een rapportage aan.</td></tr>
<tr><td>E218</td><td>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 impact van de incidenten. Vervolgens wordt gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten bepaald.
Incidenten worden opgelost zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

<table>
<tr><td>Categorie 1</td><td>Oplossing is volledig niet beschikbaar</td><td>Critical Incident naar mening van de Opdrachtgever</td></tr>
<tr><td>Categorie 2</td><td>Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers</td><td>Major Incident naar mening van de Opdrachtgever</td></tr>
<tr><td>Categorie 3</td><td>Kleine verstoringen</td><td>(Minor) Incident naar mening van de Opdrachtgever</td></tr>
<tr><td>Categorie 4</td><td>Gebruikers-/ beheerdersvraag anders dan bovenstaande categorieën.</td><td></td></tr>
</table>

De opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal over de gemaakte afspraken in de SLA over prestaties, incidentafhandeling, beschikbaarheid en wijzigingsbeheer in een Service Level Rapportage (SLR).</td></tr>
<tr><td>E219</td><td>De helpdesk draagt ook zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. De opdrachtnemer maakt voor de opdrachtgever</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

<table>
<tr><td>Categorie 1</td><td>Binnen 30 minuten reactie met een beschikbaarheidsgarantie binnen en buiten kantooruren</td><td>Workaround binnen 4 uur
Oplossing binnen 8 uur</td></tr>
<tr><td>Categorie 2</td><td>Binnen 1 uur reactie op werkdagen tussen 8:00 en 18:00</td><td>Workaround binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr>
<tr><td>Categorie 3</td><td>Binnen 24 uur reactie op werkdagen tussen 8:00 en 18:00</td><td>Workaround binnen 2 werkdagen
Oplossing in volgende reguliere versie of planmatig</td></tr>
<tr><td>Categorie 4</td><td>Binnen 24 uur reactie op werkdagen tussen 8:00 en 18:00</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr>
</table>

Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een boeteregeling in werking.

<table>
<tr><td>Categorie</td><td>Aantal</td><td>Boete</td></tr>
<tr><td>Categorie 1</td><td>Twee of meer per maand</td><td>50% van de maandelijkse kosten</td></tr>
<tr><td>Categorie 2</td><td>Twee of meer per maand</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>E220</td><td>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de oplossing.</td></tr>
<tr><td>E221</td><td>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van al geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.</td></tr>
<tr><td>E222</td><td>De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, als dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland, maar doorvoering gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.</td></tr>
<tr><td>E223</td><td>Opdrachtgever wenst vóór het in-productienemen van een nieuwe release door middel van releasenotes inzicht te verkrijgen van de in de release opgenomen wijziging(en).</td></tr>
<tr><td>E224</td><td>De oplossing wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder aanvullende kosten regulier doorontwikkeld.-Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de oplossing blijft voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en tijdig wordt aangepast aan relevante wijzigingen daarin.-Daarnaast speelt de oplossing in op relevante marktontwikkelingen en algemeen geaccepteerde standaarden. Specifieke aanvullende functionaliteiten of maatwerkaanpassingen die niet behoren tot de reguliere doorontwikkeling van de</td></tr>
</table>

	standaardoplossing en die op verzoek van Opdrachtgever worden ontwikkeld, vallen niet onder deze verplichting.

4.3 Exitstrategie en escrow-opties

E225	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, of op verzoek van opdrachtgever aan een op dat moment te bepalen derde partij. Na bevestiging van overdracht wordt alle data op de systemen van de opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
E226	De opdrachtgever wil na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere opdrachtnemer. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden, zodat de functionaliteit behouden kan blijven.
E227	Door opdrachtnemer wordt voor de ingebruikname van de oplossing een exit overeenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2025, artikel 29. In aanvulling op artikel 29 van de GIBIT 2025 stelt opdrachtnemer vóór ingebruikname van de oplossing een concept-exit overeenkomst inclusief Exit-plan op. Deze concept-exit overeenkomst en het bijbehorende Exit-plan maken onderdeel uit van de inschrijving en worden na gunning, voor zover nodig, in overleg tussen partijen verder uitgewerkt en vastgesteld. Het Exit-plan beschrijft ten minste: • de wijze waarop alle gegevens vanuit de gehele oplossing aan opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen derde partij beschikbaar worden gesteld; • de wijze waarop data, inclusief metadata, in een origineel en duurzaam bestandsformaat worden overgedragen; • de wijze waarop opgebouwde gegevens, configuraties, instellingen en inrichting worden overgedragen, zodat de functionaliteit bij een overstap naar een andere opdrachtnemer zoveel mogelijk behouden kan blijven; • de wijze waarop de decommissioning van de totale oplossing plaatsvindt, inclusief acceptatie daarvan door opdrachtgever; • de termijnen die gelden gedurende de exit procedure; • de benodigde capaciteit, werkzaamheden en kosten die met de uitvoering van de exit procedure gemoeid zijn. Deze (concept) exit overeenkomst, inclusief exit plan, is onderdeel van de inschrijving. De kosten voor de uitvoering van de exit overeenkomst vallen wel buiten de inschrijving.
E228	De opdrachtnemer levert een Software Bill of Materials (SBOM) aan, aan de opdrachtgever zoals benoemd in de GIBIT 2025.