

Programma van Eisen

Zaak- en Documentmanagementsysteem EV

Dossiernummer: **25.383-BV**

Datum	17-09-2026
Status	definitief
Versie	1.0



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Eisen	2

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese openbare aanbesteding “Zaak- Documentmanagementsysteem EV”. Doel van deze Europese openbare aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één Opdrachtnemer. De opdracht zal worden gegund aan de Inschrijver die voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, gestelde minimale eisen en daarnaast de economisch meest voordelige Inschrijving indient. Om de meest geschikte Inschrijving te bepalen wordt de methodiek gehanteerd zoals aangegeven in de leidraad. Betreft Inkooppakketcode 304 Aanschaf, installatie, beheer en onderhoud van (standaard) software en CPV code: 48000000-8/72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning.

Dit Programma van Eisen is een knock-out eis. Dit betekent dat u bij inschrijving akkoord bent met alle genoemde eisen en randvoorwaarden in onderhavig document. Indien u niet akkoord bent met dit Programma van Eisen, wordt uw inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de

2 Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met alle in de Inschrijvingsleidraad vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen. Aanbestedende dienst kan het contract ontbinden als gedurende de opdracht blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden de volgende eisen gesteld ten aanzien van de software:

- Eisen m.b.t. Functionaliteit
- Eisen m.b.t. Privacy
- Eisen m.b.t. Architectuur
- Eisen m.b.t. Gegevensmanagement en Data gestuurd werken
- Eisen m.b.t. Technische aspecten
- Eisen m.b.t. Serviceverlening
- Eisen m.b.t. Informatiebeveiliging
- Eisen m.b.t. Archief
- Eisen m.b.t. Financiële kaders
- Eisen m.b.t. Implementatie Algemeen
- Eisen m.b.t. Implementatie Initiële vulling en conversie
- Eisen m.b.t. Implementatie Opleidingen
- Eisen m.b.t. Implementatie Testen en acceptatie

1. Inschrijving. In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de eisen zoals onderstaand opgenomen, dan zal de Aanbestedende dienst deze Inschrijving niet beoordelen en komt de Inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.

2. Uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

Nr.	Eisen m.b.t. Functionaliteit
1.	Het systeem ondersteunt rol gebaseerd werken waarbij rechten schermen acties en werkvoorraad per rol of gebruikersgroep kunnen worden ingericht.
2.	Het systeem ondersteunt het beheren en toepassen van adresrollen binnen zaken dossiers documenten en correspondentie.

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

3.	Het systeem ondersteunt verwijderlijsten waarmee kan worden bepaald welke gebruikers documenten of zaken mogen verwijderen.
4.	Het systeem ondersteunt Single Sign-On gekoppeld aan de gemeentelijke identiteitsvoorziening
5.	Het systeem ondersteunt tweefactorauthenticatie voor veilige toegang.
6.	Het systeem ondersteunt autorisatie op het aanmaken wijzigen raadplegen verwijderen en archiveren van zaken documenten en dossiers.
7.	Functioneel beheer kan zaaktypen aanmaken wijzigen beheren activeren deactiveren en uitschakelen.
8.	Functioneel beheer kan zaaktypen beheren zonder zware afhankelijkheid van leverancier ontwikkelaar of technisch beheer.
9.	Het systeem ondersteunt zaaktype management met inrichting van velden rollen statussen termijnen documenten sjablonen en workflows.
10.	Het systeem ondersteunt configuratie van zaaktypen sjablonen regels en procesinrichting zonder omvangrijk maatwerk.
11.	Het systeem ondersteunt een consistente opbouw en nummering van zaken documenten dossiers en bestanden.
12.	Het systeem maakt duidelijk onderscheid tussen conceptstukken en definitieve stukken.
13.	Functioneel beheer kan velden configureren volgens gemeentelijke wensen waarbij opties vergelijkbaar zijn met systeemvelden.
14.	Het systeem ondersteunt configureerbare velden per zaaktype documenttype dossier of proces.
15.	Het systeem ondersteunt metadata-inrichting per documenttype zaaktype dossier of container.
16.	Het systeem ondersteunt MDTO zoals dat door de gemeente is vastgesteld voor duurzame toegankelijkheid en gestandaardiseerde metadata.
17.	Het systeem ondersteunt aparte containers met verschillende metadataschema's voor dossiers zaken en documenten.
18.	Het systeem ondersteunt automatische classificatie van binnenkomende documenten op basis van kenmerken metadata of regels.
19.	Het systeem ondersteunt automatische routing van binnenkomende documenten naar de juiste zaak werkvoorraad behandelaar of processtap.
20.	Het systeem ondersteunt export van gegevens voor verantwoording en controle.
21.	Functioneel beheer kan workflows eenvoudig aanpassen activeren deactiveren testen en terugzetten.
22.	Het systeem ondersteunt custom workflows die per zaaktype kunnen worden ingericht.
23.	Functioneel beheer kan processtappen routing controles statussen taken en bewaaktijden configureren.
24.	Het systeem ondersteunt digitale akkoordverwerking en goedkeuringsroutes.
25.	Het systeem ondersteunt ondertekenmogelijkheid (100% rechtsgeldig) binnen de applicatie of via een externe ondertekenoplossing (inclusief gemeentecertificaat).

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

26.	Het systeem ondersteunt signaleringen en bewaaktijden per taak processtap of zaak.
27.	Het systeem beschikt over een foutenconsole waarin beheerders foutmeldingen mislukte koppelingen verwerkingsproblemen en technische signalen kunnen monitoren.
28.	Het systeem beschikt over een testomgeving voor inrichting releases, koppelingen, workflows en wijzigingen.
29.	Functioneel beheer kan veelvoorkomende wijzigingen zelfstandig uitvoeren zonder leverancier of ontwikkelaar.
30.	Het systeem ondersteunt configuratiebeheer voor wijzigingen in instellingen, workflows, velden, sjablonen, zaaktypen en regels.
31.	Het systeem ondersteunt toepassing van gemeentelijke selectielijsten op zaken, dossiers en documenten.
32.	Het systeem ondersteunt overdracht naar een e-depot of archiefvoorziening.
33.	Het systeem ondersteunt export van documenten metadata en auditinformatie voor archivering.
34.	Het systeem ondersteunt herstel van verwijderde documenten vanuit een prullenbak inclusief bijbehorende metadata.
35.	Het systeem ondersteunt beheer van bewaartermijnen per zaaktype, documenttype, processtap of dossier.
36.	Het systeem ondersteunt signaleringen op bewaartijden en archiefacties.
37.	Het systeem ondersteunt onderscheid tussen actieve zaken afgesloten zaken en gearchiveerde zaken.
38.	Het systeem kan koppelen met een formulierengenerator voor het maken van digitale aanvraagformulieren, reactieformulieren of inschrijfformulieren en deze online aanbieden.
39.	Het systeem kan koppelen met een applicatie voor het genereren van sjablonen en documenten, welke kunnen worden aangeboden in verschillende vakapplicaties.
40.	Het systeem kan koppelen met een applicatie voor bestuurlijke besluitvorming vergaderstukken of besluitvormingsprocessen.
41.	Het systeem ondersteunt koppeling met Microsoft Teams voor samenwerking documenten en zaakgerelateerde communicatie.
42.	Het systeem kan koppelen met een applicatie voor anonimiseren of een vergelijkbare anonimiseringsoplossing.
43.	Het systeem kan koppelen met een ESB voor BRP KvK en andere kernregistraties.
44.	Het systeem kan koppelen met een applicatie voor grafadministratie.
45.	Het systeem kan koppelen met een applicatie voor klantcontact.
46.	Het systeem ondersteunt in ieder geval koppelingen via StUF en API.
47.	Het systeem kan koppelen met een applicatie voor leerplicht, doorstroompunt en leerlingenvervoer.
48.	Het systeem kan koppelen voor het archiefwaardig scannen
49.	Functioneel beheer kan sjablonen koppelen aan zaaktypen processtappen documenttypen en workflows.

50.	Het systeem ondersteunt een duidelijke workflow voor het printen van bestanden die bestemd zijn voor verzending met post.
51.	Het systeem ondersteunt herkenbaar beheer van conceptstukken definitieve stukken en verzendklare documenten.
52.	Het systeem ondersteunt controle op de status van ondertekenen accorderen printen en verzenden.
53.	Het systeem ondersteunt webbased werken.
54.	Het systeem ondersteunt werken op een smartphone.
55.	Het systeem is geschikt voor gebruik op tablets.
56.	Het systeem ondersteunt werken vanaf verschillende apparaten binnen de geldende beveiligingsrichtlijnen.
57.	Het systeem kan binnenkomende communicatie automatisch koppelen aan de juiste zaak of werkvoorraad.
58.	Het systeem maakt zichtbaar welke communicatie is ontvangen verzonden verwerkt of gearchieveerd.
59.	Het systeem ondersteunt controle op communicatieprocessen voor digitale en fysieke verzending.
60.	Het systeem ondersteunt export voor overdracht aan een e-depot of archiefvoorziening.
61.	Service en dienstverlening dient, na implementatie en opleiding, adequaat te zijn. Een Helpdeskfunctie met specialisten op het gebied van het systeem en/of ervaringsdeskundigen op het gebied van modelmatig waarderen en snelle actie bij storing.
Nr.	Eisen m.b.t. Privacy
62.	De inschrijver is bereid de geheimhoudingsverklaring van de opdrachtgever te ondertekenen.
63.	De inschrijver werkt, en de ICT-voorziening wordt ontwikkeld (wanneer sprake is van persoonsgegevens), volgens de principes privacy by design en privacy by default.
64.	De inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de genoemde vereisten van een verwerkersovereenkomst. Als er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens wordt er een verplichte verwerkersovereenkomst aangegaan conform het VNG-model dat de opdrachtgever hanteert.
65.	De opdrachtgever behoudt te allen tijde alle rechten op de data.
66.	Eenvoudig kunnen voldoen aan de rechten van betrokkenen is belangrijk. Bij een verzoek om inzage in de persoonsgegevens die verwerkt worden, dient een overzicht van alle verwerkte gegevens van een persoon eenvoudig te worden gegenereerd. Deze maatregel vraagt een export- of dashboardfunctionaliteit, die ofwel aan een zeer beperkt aantal personen binnen de organisatie is toegewezen, maar liever een persoonlijke exportfunctie of dashboard voor iedere betrokkene in een beveiligde omgeving.
67.	Het systeem biedt een oplossing om (beleids)informatie uit het systeem te onttrekken zonder dat die informatie tot een individueel persoon herleidbaar is. Er zijn verschillende oplossingen mogelijk. De leverancier kan een rapportagetool

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

	aanbieden waarin gegevens op een geaggregeerd niveau worden weergegeven of waarin de gegevens geanonimiseerd zijn. Of er zijn schermen beschikbaar, die door middel van autorisaties kunnen worden toebedeeld aan specifieke medewerkers, waarin de persoonsgegevens ontbreken.
68.	De ICT-voorziening biedt de functionaliteit om van subjecten waarvoor de opdrachtgever geen belang tot volgen in de BRP meer heeft, automatisch in bulk de volgindicatie te verwijderen, dit direct of periodiek. Het belang vervalt in ieder geval indien het subject geen inwoner meer is van de gemeente, overleden is of geen lopende zaken meer heeft.
69.	De opdrachtgever rapporteert over de implementatie van beleid en maatregelen rond privacy. Bij de ICT-voorziening wordt documentatie geleverd die alle door de inschrijver genomen privacy maatregelen op een voor betrokkenen heldere manier beschrijft. Deze documentatie kan ook opgeleverd worden als onderdeel van de verwerkersovereenkomst. Documentatie op het niveau van de ICT-voorziening over privacybeschermende maatregelen dienen in het register opgenomen te kunnen worden, zodat deze gebruikt kan worden om verwerkende medewerkers, toezichthoudende instanties en betrokkenen te informeren. Hieronder vallen ook eventuele certificeringen en controlerapporten over privacybeschermende maatregelen. Lever de bijbehorende documenten aan.
70.	De inschrijver heeft een formeel vastgesteld beleid omtrent het signaleren, doorgeven en oplossen van datalekken.
71.	De inschrijver zal opdrachtgever zonder onredelijke vertraging (eventueel toevoegen: maar uiterlijk binnen 24 uur) de opdrachtgever informeren na vaststelling van een (mogelijke) Inbreuk in verband met persoonsgegevens. Hierbij noemt inschrijver, voor zover bekend: de oorzaak van de (mogelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Op verzoek geeft inschrijver opdrachtgever inzage in de beveiligingsmaatregelen omtrent persoonsgegevens.
72.	Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in art. 12 t/m 22 AVG, zal de inschrijver opdrachtgever helpen om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.
Nr.	Eisen m.b.t. Architectuur
73.	De inschrijver past de landelijke architectuur principes, zoals die zijn vastgelegd in de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) en de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) toe.
74.	De inschrijver maakt gebruik van bewezen standaarden en -technologie.
75.	De ICT-voorziening maakt gebruik van Basisregistratiegegevens die voorzien worden vanuit de ESB middels standaardkoppelvlakken.
76.	Gegevens worden ingericht en uitgewisseld via bestaande informatiemodellen en standaarden conform de GEMMA.
77.	Gegevens worden niet nogmaals gevraagd als deze al bij de gemeente bekend zijn. Deze gegevens worden vooraf ingevuld in formulieren(pre-fill). Om dit te faciliteren

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

	zijn er kernregistraties ingericht en gebruiken we authentieke gegevens uit de basisregistraties.
78.	De technische infrastructuur is in principe 24/7 beschikbaar voor gebruik van applicaties, services en informatie.
79.	Eenmalige opslag, meervoudig gebruik van gegevens. Gegevens worden zoveel mogelijk centraal opgeslagen, om meervoudig te gebruiken.
80.	Authenticatie door de burgers van de inschrijver vinden plaats via landelijke standaarden (DigiD en eHerkenning, eIDas).
81.	De ICT-voorziening is webbased. Webbased applicaties zorgen voor flexibiliteit en faciliteren plaats- en operatingsysteem onafhankelijk werken.
Nr.	Eisen m.b.t. Gegevensmanagement en Data gestuurd werken
82.	De inschrijver stelt een Entity Relationship Diagram van de database beschikbaar ten behoeve van het data gestuurd werken.
83.	De inschrijver stelt een geautomatiseerde dagelijkse dump van de database beschikbaar, of rechtstreekse toegang tot de database via een API t.b.v. data gestuurd werken. Licht kort toe wat er bij u mogelijk is.
84.	De kwaliteit van de overgenomen basisregistratiegegevens moet gegarandeerd kunnen worden via consistentiecontroles of het systeem moet zo ontworpen zijn dat bij elke interactie de gegevens opnieuw bij de Basisregistratie opgevraagd worden.
85.	De kwaliteit van de ingevoerde gegevens binnen de ICT-voorziening moet via rapportages gecontroleerd kunnen worden.
86.	De verworven, opgeslagen en verwerkte gegevens dienen relationeel gekoppeld te zijn en te voldoen aan het principe 'enkelvoudig vastleggen, meervoudig gebruik'.
87.	De ICT-voorziening dient een geautomatiseerde functionaliteit te bieden voor het in bulk en/of individueel ontdubbelen van basisregistratiegegevens zoals natuurlijke en niet-natuurlijke personen en adressen.
Nr.	Eisen m.b.t. Technische aspecten
88.	De inschrijver voorziet in een lijst van gehouden en te houden audits gedurende de afgelopen 18 maanden, en bekostigt alle audits(zoals ook bijvoorbeeld TPM verklaringen) voor de ICT-voorziening binnen het contract.
89.	De ICT-voorziening moet aan de actuele WCAG richtlijnen voldoen. In het geval dat de inschrijver bij oplevering van de ICT-voorziening niet voldoet, dan moet de inschrijver binnen één maand na oplevering aantoonbaar te zijn gestart met een traject om binnen één jaar na oplevering wél te voldoen aan de eis. Dit kan de inschrijver aantonen door middel van een plan van aanpak met een planning. Uiterlijk één jaar na aanvang van de overeenkomst dient de inschrijver een rapportage beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever waaruit blijkt dat de ICT-voorziening voldoet.
90.	De inschrijver stelt jaarlijks binnen het contract een TPM-verklaring van een onafhankelijke derde beschikbaar waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van uw organisatie in overeenstemming is met de eisen van de opdrachtgever en dat de maatregelen gedurende het gehele jaar goed hebben gefunctioneerd. In het geval dat de inschrijver bij aanvang van de overeenkomst niet beschikt over een dergelijke verklaring, dan dient de inschrijver binnen één maand aantoonbaar

	te zijn gestart met een traject om binnen een jaar na aanvang van de overeenkomst wél te beschikken over een dergelijke verklaring. Dit kan de inschrijver aantonen door middel van een plan van aanpak met een planning. Uiterlijk een jaar na aanvang van de overeenkomst dient de inschrijver een dergelijke verklaring beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever. In het geval dat de inschrijver beschikt over de benoemde typen verklaringen, kan hiernaar verwezen worden bij de beantwoording van de hierna benoemde vragen die zijn afgedekt met de verklaring. Houdt hierbij rekening met de verklaring van toepasselijkheid bij een dergelijke verklaring en de mate waarin de verklaring de volledige dienstverlening (inclusief onderaannemers afdekt).
91.	De ICT-voorziening zal door de inschrijver gehost moeten worden en dient ontsloten te worden naar de werklocatie(s) van de opdrachtgever. Medewerkers van en werkzaam voor de opdrachtgever kunnen tijd- en plaats-ongebonden werken, wat door de inschrijver ondersteund dient te worden. De daarvoor vereiste flexibele toegang en beveiligingsvoorwaarden tot de ICT-voorziening dienen door de de inschrijver gewaarborgd te worden. De opdrachtgever vereist dat de gehoste ICT-voorziening enkel en alleen via het IP van de opdrachtgever benaderd kan worden. Toegang vanuit locaties buiten het netwerk van de opdrachtgever is niet toegestaan tenzij met toestemming van de opdrachtgever voor bijvoorbeeld streng beveiligde apps. Een eventueel klant- of partnerportaal dient 24/7 beschikbaar te zijn voor de gebruikers daarvan.
92.	De ICT-voorziening dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.
93.	De ICT-voorziening dient te werken onder actief door Microsoft en Google ondersteunde versies van hun browsers.
94.	De hosting van de ICT-voorziening dient te voorzien in datagroei waarbij er geen historische opschoning plaatsvindt bij een eventueel te ontstaan 'ruimtegebrek'. Daarbij wordt datagroei (en dus storage) gedurende de looptijd van de overeenkomst door de inschrijver zonder extra kosten voor de opdrachtgever aangeboden.
Nr.	Eisen m.b.t. Serviceverlening
95.	De ICT-voorziening dient in zijn geheel (hardware, OS, middleware, etc) door de inschrijver gehost en technisch onderhouden te worden. De opdrachtgever zorgt zelf voor het functioneel beheer van de ICT-voorziening.
96.	De ICT-voorziening dient in zijn geheel voorzien te zijn van actuele documentatie. Documentatie voor (eind-) gebruikers van de softwareoplossing dient in ieder geval Nederlandstalig beschikbaar te zijn.
97.	De opdrachtgever stelt het vaststellen van afspraken over een goed exit-traject binnen de opdracht op prijs. De inschrijver verleent in dit geval volledige medewerking aan en werkt mee aan het opstellen en het uitvoeren van een planning voor migratie van de gegevens.
98.	Minimaal een dag per jaar komt een consultant op locatie bij de opdrachtgever ons adviseren over de inrichting van de ICT-voorziening, de werkwijze, onbenutte kansen en risico's.
99.	De inschrijver brengt de opdrachtgever op tijd op de hoogte van het verlopen van certificaten binnen de infrastructuur die impact hebben op de dienstverlening aan de opdrachtgever.

100.	De inschrijver dient zonder extra kosten buiten de opdracht om een Servicedesk ter beschikking te stellen voor Incidenten, Servicerequests, Changerequests, etc. met betrekking tot de ICT-voorziening.
101.	Opdrachtgever eist minimaal jaarlijks een rapportage betreffende de afspraken in de SLA, waarbij minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Percentage Up-time • Percentage Down-time • Time to fix • Time to respond Geef een voorbeeld rapportage aan bij de inschrijving. Wij gaan er van uit dat u e.e.a. beschrijft in of naast uw plan van aanpak (gunningscriterium 1).
Nr.	Eisen m.b.t. Informatiebeveiliging
102.	De inschrijver is gecertificeerd overeenkomstig standaarden zoals ISO 27001; NEN7510; SP800-53; CSA Cloud Control Matrix, waarbij de certificering van toepassing is op die dienstverlening voor de opdrachtgever. In het geval dat de inschrijver bij aanvang van de overeenkomst niet beschikt over een dergelijk certificaat, dan moet de inschrijver binnen één maand aantoonbaar te zijn gestart met een traject om binnen één jaar na aanvang wél te beschikken over een dergelijk certificaat. Dit kan de inschrijver aantonen door middel van een plan van aanpak met een planning. Uiterlijk één jaar na aanvang van de overeenkomst dient de inschrijver een dergelijk certificaat beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever. In het geval dat de inschrijver beschikt over de benoemde typen certificeringen, kan hiernaar verwezen worden bij de beantwoording van de hierna benoemde vragen die zijn afgedekt met de verklaring. Houdt hierbij rekening met de verklaring van toepasselijkheid bij een dergelijk certificaat en de mate waarin de het certificaat betrekking heeft op de volledige dienstverlening (inclusief onderaannemers afdekt). Toon certificeringen na eventuele gunning
103.	De inschrijver zal vooraf toestemming vragen aan de opdrachtgever indien deze voor de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever gebruik wil maken van onderaannemers/subcontractors en dit vastleggen in een verwerkingsovereenkomst.
104.	De inschrijver legt dezelfde (beveiligings)eisen op aan eventuele onderaannemers/subcontractors - zowel nu als mogelijk in de toekomst - als geldend voor uw organisatie voor de uitvoering van het contract met de opdrachtgever.
105.	De inschrijver ondersteunt authenticatie op basis van federatieve oplossingen, dan wel bent u bereid dit te ondersteunen binnen 6 maanden na het aangaan van de overeenkomst. Bij voorkeur ADFS met SAML 2.0.
106.	De inschrijver staat toe dat de opdrachtgever eventueel voorafgaande aan het afsluiten van een contract met uw organisatie de gekozen softwareoplossing toetst of laat toetsen of deze op de aspecten integriteit, vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en controleerbaarheid voldoet aan de eisen van de opdrachtgever.

107.	De inschrijver voert periodiek informatiebeveiligingsaudits uit (bijv. ISAE 3402, SOC2) om na te gaan of de getroffen beveiligingsmaatregelen in overeenstemming zijn met de actuele risico's.
108.	De inschrijver vernietigt kopieën van de gegevens van de opdrachtgever in zowel de productie- als de back-up omgeving bij beëindiging van het contract tussen de inschrijver en de opdrachtgever. Het vernietigen van hardwarematige gegevensdragers wordt door een CA+ gecertificeerd bedrijf gedaan. De opdrachtgever ontvangt hiervan bewijs na het aflopen of beëindigen van de overeenkomst.
109.	De inschrijver beschikt over een actueel eigen beveiligingsbeleid. Dit beveiligingsbeleid mag het standaard beveiligingsbeleid van de inschrijver, of een specifiek voor de opdracht opgesteld beveiligingsbeleid zijn.
110.	De inschrijver heeft de rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de functionarissen op het gebied van informatieveiligheid beschreven.
111.	De inschrijver beschikt over een mechanisme in het personeelsbeleid dat geheimhouding van en zorgvuldige omgang met data van klanten oplegt aan het personeel van uw organisatie (bijvoorbeeld een gedragscode). Dit mag een gedragscode betreffen die standaard geldt voor al het personeel van de inschrijver, of een specifiek voor de opdracht opgestelde gedragscode.
112.	De inschrijver heeft zijn beveiligingsorganisatie ingericht volgens de best practices van een erkende informatiebeveiligingsstandaard, zoals ISO 27002, Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), NEN7510.
113.	De inschrijver maakt een onderscheid tussen de volgende omgevingen: • Ontwikkelomgeving • Testomgeving • Acceptatieomgeving • Productieomgeving
114.	De inschrijver maakt uitsluitend gebruik van beveiligde verbindingen voor de uitvoering van het contract met de opdrachtgever.
115.	De inschrijver slaat de data (alle productiegegevens, alle niet-fictieve testgegevens, alle loggingsgegevens) van de opdrachtgever zodanig op en verwerkt deze zodanig dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden, waaronder medewerkers van een hostingpartij, alle niet-geautoriseerde gebruikers of applicaties. Denk bijvoorbeeld aan maatregelen als encryptie, in elk geval daar waar er sprake is van gevoelige of vertrouwelijke informatie.
116.	De inschrijver voorziet in een back-up mechanisme dat voorziet in dataverlies van maximaal één dag.
117.	De inschrijver is bereid om informatiebeveiligingsincidenten en datalekken direct, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, te melden aan de daartoe aangewezen functionaris van de opdrachtgever. Daarbij dient de melding voorzien te zijn van de benodigde informatie conform de wet meldplicht datalekken.
118.	De inschrijver voorziet in een procedure/ mechanisme voor back-ups dat de beschikbaarheid van de back-up waarborgt in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld synchronisatie naar en/of opslag op een beveiligd datacenter dat op voldoende afstand is gelegen).

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

119.	De inschrijver logt en monitort toegang tot databases, applicaties en informatie. Zodat op een effectieve manier onderzocht kan worden, wie, wat, wanneer gedaan en gezien heeft.
120.	De inschrijver bewaart loggegevens minimaal 6 maanden waarvan een kopie op een voor de beheerders niet toegankelijke plaats. Zowel de eigen logs buiten, als de logs binnen de ICT-voorziening.
121.	De inschrijver beschikt over methoden en technieken om vroegtijdig technische aanvallen op de dienstverlening dan wel informatiebeveiliging daarvan te detecteren, hierover te alarmeren en op te volgen. Bijvoorbeeld een Intrusion Detection System(IDS), Intrusion Prevention System(IPS) en Security Operation Center(SOC).
122.	De inschrijver voert continue virus- en malwarescanning uit.
123.	De inschrijver beschikt over procedures om om te gaan met eventuele situaties waarbij medewerkers niet conform de gedragscode omtrent geheimhouding en zorgvuldigheid voor data van klanten handelen.
124.	De inschrijver heeft een proces voor patchmanagement ingericht.
125.	De inschrijver voert kritieke (beveiligings)patches binnen een week door.
126.	De inschrijver waarborgt het gebruik van actuele versies van software, middleware, certificaten en encryptieprotocollen zoals TLS, zodanig dat te allen tijde support is gewaarborgd.
127.	De inschrijver staat toe dat de opdrachtgever gedurende het contract audits ten aanzien van informatiebeveiliging bij uw organisatie uitvoert of laat uitvoeren.
128.	De inschrijver hardened de componenten van zijn netwerk. Denk aan besturingssystemen kritieke componenten, webserver, netwerkapparatuur, databases.
129.	De inschrijver voert hardening uit op basis van erkende actuele hardeningsvoorschriften en/of transparante risicoafweging.
130.	De inschrijver laat tenminste jaarlijks zowel van binnen als buiten het netwerk pentesten uitvoeren door een onafhankelijke partij en houdt de opdrachtgever in hoofdlijnen op de hoogte van de resultaten.
131.	De inschrijver host de ICT-voorziening en dataopslag ten behoeve van de dienstverlening aan de opdrachtgever bij een organisatie binnen de Europese Economische Ruimte, waarbij deze niet valt onder de Amerikaanse Freedom Act.
132.	De inschrijver past het "need to know" principe toe voor toegang tot data en de ICT-voorziening. Denk daarbij aan een autorisatiemodel en application controls zodanig dat de toegang en handelingen van verschillende rollen (eigenaar, meerdere typen gebruikers, functioneel beheer, technisch beheer en ontwikkelaar) van elkaar gescheiden zijn.
133.	De inschrijver verplicht zijn eigen organisatie tot het gebruik een combinatie van sterke wachtwoorden en multi-factor authenticatie en/of SSO.
134.	De inschrijver draagt zorg voor client separation. Dat wil zeggen dat de software en gegevens op een separate (virtuele)server en database(schema) geïnstalleerd zijn.

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

135.	De inschrijver controleert de toegangsrechten van medewerkers van zijn organisatie en eventuele onderaannemers/subcontractors minimaal tweemaal per jaar op actualiteit en juistheid.
136.	De ICT-voorziening voorziet in een toegankelijke mogelijkheid om op begrijpelijke wijze periodieke controle van toegangsrechten te kunnen uitvoeren door de opdrachtgever.
137.	Wachtwoorden worden op een sterke manier versleuteld en niet-leesbaar in de ICT-voorziening opgeslagen.
138.	Het op welke wijze dan ook exporteren of kopiëren van data uit de database om vervolgens buiten de database op te slaan is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. Er worden tijdens de aanbesteding afspraken gemaakt m.b.t. uitzonderingen als backups en datagestuurd werken.
139.	De inschrijver beschikt over een procedure voor het melden en afhandelen van informatiebeveiligingsincidenten.
140.	De inschrijver heeft de logische toegangsbeveiliging zodanig ingericht dat: 1. Rollen en rechten zijn gescheiden voor beheer, gebruik én rapportages; 2. Alle accounts zogenaamde “named accounts” zijn, generieke accounts zoals “beheerder1” of “gebruiker1” zijn niet toegestaan; 3. Er altijd personen worden geauthentiseerd, geen rollen; 4. Voor applicaties “serviceaccounts” worden gemaakt met strikte rechten. 5. Periodiek (minimaal 2 * per jaar) er controle wordt uitgevoerd vanuit de lijn of de werkelijkheid in lijn is met de opzet.
141.	Accounts worden na een instelbaar aantal mislukte inlogpogingen (tijdelijk) zichtbaar geblokkeerd.
142.	De inschrijver werkt, en de ICT-voorziening wordt ontwikkeld volgens de principes van security by design.
143.	De inschrijver test fixes, patches en wijzigingen voordat implementatie in de productieomgeving plaatsvindt. U voldoet indien u: 1. uitzondering maakt voor kritieke security updates, 2. uitzondering maakt voor wijzigingen waarbij is gebleken dat er geen of minimale informatiebeveiligingsrisico's voor aantasting beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid aan de orde zijn.
144.	De inschrijver zorgt ervoor dat bij het doorvoeren van wijzigingen een adequaat roll-back scenario voorhanden is.
145.	De inschrijver beschikt over contingency/continuïteitsplannen.
146.	De inschrijver test de contingency/continuïteitsplannen jaarlijks en rapporteert hierover aan de opdrachtgever.
147.	De inschrijver beschikt over functionarissen die op het gebied van informatieveiligheid aantoonbaar gekwalificeerd zijn (certificeringen, opleidingen, trainingen, erkende autoriteit op het vakgebied).
148.	De inschrijver voert periodiek vulnerability scanning uit op de ICT-infrastructuur. De vulnerability scanning vindt tenminste wekelijks plaats en heeft vulnerability management ingericht.

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

Nr.	Eisen m.b.t. Archief
149.	De ICT-voorziening dient te voorzien in functionaliteiten tot het archiveren en/of verwijderen van historie in de administratie.
150.	Informatieobjecten/Documenten kunnen in de context worden beheerd van een zaakdossier.
151.	Informatie opgeslagen in de ICT-voorziening blijft duurzaam toegankelijk gedurende het gebruik van de ICT-voorziening, tenzij informatie volgens protocol vernietigd wordt.
152.	De ICT-voorziening biedt een gedetailleerde zoekfunctie op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde metadata en combinaties hiervan.
153.	De datum voor het vernietigen of overbrengen (naar E-depot) van informatie moet automatisch berekend kunnen worden.
154.	Van informatieobjecten die voor vernietiging of overbrenging in aanmerking komen, moeten op basis van het jaar van vernietiging of overbrenging overzichten kunnen worden gecreëerd.
155.	Informatieobjecten en bijbehorende metadata op (verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven vernietigtermijn.
156.	Van de vernietiging moet een verklaring kunnen worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.)
157.	Het moet mogelijk zijn om een export te maken van bestanden en bijbehorende metadata op basis van opgegeven zoekcriteria, ten behoeve van bijvoorbeeld overbrenging naar een E-depot of een andere applicatie. Bij een export van bestanden kan de metadata mee geëxporteerd worden op een manier dat het verband tussen bestanden en metadata intact blijft.
158.	Exports moeten voldoen aan standaarden van Forum standaardisatie Rijksoverheid.
159.	Bij een export kan de metadata in een gangbaar machinaal leesbaar bestandsformaat meegeleverd worden, zoals XML.
160.	Bij nieuwe releases van de applicatie moeten bestaande gegevens onder beheer van de ICT-voorziening toegankelijk blijven zonder verandering van inhoud en structuur en verlies van functionaliteit.
161.	De ICT-voorziening beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vindt: 1) alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht, 2) de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.
162.	De ICT-voorziening kan Word-documenten converteren naar het duurzame bestandsformaat PDF/A wanneer de definitieve versie wordt opgeslagen.
163.	Zaken als de toepassing van migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en de procesgeschiedenis moeten worden vastgelegd als beheerinformatie, zodat de betrouwbaarheid van de gegevens in de ICT-voorziening kan worden aangetoond en gecontroleerd.

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

164.	De ICT-voorziening voldoet aan het MDTO (Metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie) (opvolger van TMLO).
165.	De ICT-voorziening voldoet aan NEN-ISO 16175-1.
166.	Het kunnen toepassen van een digitale handtekening, minimaal op niveau 1, waarbij activiteiten van medewerkers in de documentregistratie worden gelogd en het betreffende document daarop direct wordt omgezet naar PDF/A of PDF2A. Belangrijk is dat er een actie wordt uitgevoerd en dat deze in een logbestand wordt opgenomen. Met de logging bepaald kan worden welke medewerker, welke actie heeft uitgevoerd op welke datum en tijd. In combinatie met de mandaatregeling kan daarmee vastgesteld worden dat deze specifieke medewerker op moment van ondertekenen daartoe ook bevoegd was. Dit dient vervolgens gecombineerd te worden met het, direct na accordering, omzetten van het ondertekende document naar PDF/A of PDF2A.
167.	Het systeem ondersteunt de volledige archiveringscyclus van informatie: creatie, registratie, beheer, bewaring, vernietiging en overbrenging.
168.	Het systeem ondersteunt archivering op zaak-, dossier- en documentniveau.
169.	Het systeem ondersteunt vastlegging van metadata conform een vooraf ingericht metadata-profiel.
170.	Het systeem legt minimaal zaaknummer, dossiernummer, documenttype, datum, afzender/geadresseerde, behandelaar, status, bewaartermijn en vertrouwelijkheidsniveau vast.
171.	Het systeem ondersteunt archiefcode, selectiecategorie of gelijkwaardige classificatie op basis van de selectielijst.
172.	Het systeem ondersteunt automatische toekenning van bewaartermijnen op basis van zaaktype, documenttype of selectiecategorie.
173.	Het systeem ondersteunt signalering van dossiers en documenten waarvan de bewaartermijn is verstreken.
174.	Vernietiging is definitief en archiefbescheiden zijn niet via normale gebruikersfuncties herstelbaar.
175.	Het systeem ondersteunt blokkering of opschorting van vernietiging.
176.	Het systeem ondersteunt overbrenging van blijvend te bewaren archiefbescheiden.
177.	Het systeem ondersteunt export in duurzame en interoperabele formaten zoals beschreven in het technisch register PRONOM, waaronder ten minste PDF/A, XML en CSV waar passend.
178.	Het systeem ondersteund alle bestandsformaten die zijn opgenomen in het technisch register PRONOM.
179.	Het systeem ondersteunt versiebeheer van documenten.
180.	Wijzigingen in documenten, metadata en statusvelden worden minimaal gelogd met gebruiker, datum/tijd, actie en object-ID.
181.	Beheer-, vernietigings- en exportfuncties zijn afzonderlijk autoriseerbaar.
182.	Het systeem ondersteunt zoek- en raadpleegfunctionaliteit op zaak/dossier- en documentniveau.
183.	Het systeem ondersteunt bulk-export en migratie van dossiers inclusief metadata.

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

184.	De leverancier levert een exitplan voor volledige overdracht van archiefbescheiden, metadata, relaties en auditgegevens.
185.	Het systeem ondersteunt rapportages over bewaartermijnen, vernietiging, overbrenging en kwaliteitsissues.
186.	Het systeem maakt onderscheid tussen concept, definitief en gearriveerd document.
187.	Het systeem ondersteunt het vastleggen van vertrouwelijkheidsniveaus en toegangsbeperkingen.
188.	De leverancier documenteert datamodel, metadata, exportstructuren en beheervoorzieningen.
189.	Het systeem ondersteunt periodieke controles op volledigheid en archiefkwaliteit.
190.	Het systeem ondersteunt scheiding van taken tussen beheer, informatiebeheer en gebruikers.
191.	De archieffunctionaliteit blijft beschikbaar gedurende de contractduur, ook bij updates en releases.
192.	Het systeem ondersteunt dossiervorming conform gemeentelijke archiefpraktijk, inclusief zaakdossier, deelzaak en gerelateerde bijlagen.
193.	Het systeem ondersteunt overbrenging en vernietiging conform geldende gemeentelijke selectielijst en archiefregels.
194.	Het systeem ondersteunt beheer van archiefbescheiden met behoud van authenticiteit, integriteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid.
Nr.	Eisen m.b.t. Financiële kaders
195.	Alle tarieven in de Inschrijving én in de nadere offerte(s) zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
196.	Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
197.	De Implementatie/Migratieprijs staat vast.
198.	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten (o.a. migratiekosten, eventuele inhuur van specialisten t.b.v. Migratie, Implementatie, inrichtingskosten voor ondersteuning, onderhoud en ondersteuning en dergelijke), licentiekosten, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). De all-in tarieven dienen ongelimiteerd, ongeacht aantal gebruikers, artikelen, dataopslag, dataverkeer en beveiliging en exclusief BTW te zijn. Dit houdt in dat alle kosten, zoals onderhoud en beheer, updates en upgrades en andere emolumenten in de inschrijfprijs zijn inbegrepen. Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

199.	Indien er in een jaar afgezien is van het herzien van de tarieven, vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
200.	Tarieven die niet genoemd zijn in het, door Opdrachtnemer ingediende, Prijzenblad kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
201.	De facturen dienen voldoende gespecificeerd te zijn en te voldoen aan onderstaande factuureisen. De factuur (en eventuele bijlagen) dient: a) Gericht te zijn aan Gemeente Edam-Volendam, Postbus 180, 1130 AD; b) Als PDF ingediend te worden via factuur@edam-volendam.nl ; c) Te voldoen aan de door belastingdienst gestelde Eisen; d) Het door Opdrachtgever nader te verstrekken kenmerk te bevatten.
202.	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
203.	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.
204.	Bij eventueel "meerwerk", stuurt de contactpersoon van de Opdrachtgever, per e-mail, een offerteaanvraag naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt een ontvangstbevestiging vanuit het contactpersoon Opdrachtnemer. De Nadere offerte wordt binnen zeven (7) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij het contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.
205.	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.
206.	De nadere offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: Omschrijving nadere opdracht Duur van de nadere opdracht Uurtarief maal aantal Prijs nadere opdracht Planning / opleverdatum
207.	De opdrachtgever wil onvoorziene kosten gedurende het contract voorkomen. De eventuele kosten die binnen de eerste 4 jaar na het ingaan van het contract gemaakt moeten worden om een migratie naar een nieuw technisch platform of opvolger van het huidige pakket te doen, dienen binnen de inschrijving meegenomen te worden.
208.	De opdrachtgever hecht waarde aan voorspelbare kosten bij een toenemend aantal gebruikers. Wij vragen u dan ook om de kosten per extra gebruikerslicentie toe te lichten. Bij een meer complexe structuur graag een matrix of andere opzet waaruit duidelijk wordt wat we mogen verwachten.
Nr.	Eisen m.b.t. Implementatie Algemeen

209.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de Zaak-Documentmanagementsysteem conform de Aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen en wensen en Inschrijving.
210.	Opdrachtnemer levert alle benodigde personele resources in de vorm van kennis en kunde aangaande de betreffende: techniek, functionaliteit, financiën en control alsmede projectleiding om de nieuwe: oplossing “turn-key” op te leveren bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer coördineert ook alle benodigde werkzaamheden zowel binnen het Implementatie- en conversietraject dan wel de activiteiten die nodig zijn bij Opdrachtgever.
211.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers met aantoonbaar relevante werkervaring om de Opdracht conform de Aanbestedingsdocumenten uit te voeren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel.
212.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen de planning gezamenlijk af. Opdrachtgever kan omwille van de bedrijfscontinuïteit, dienstverlening of ziekte van key-spelers besluiten om een deadline binnen de overeengekomen planning aan te passen. Opdrachtgever zal dit in alle redelijkheid en billijkheid toepassen d.w.z. rekeninghouden met de fatale termijnen in de Overeenkomst.
213.	De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is 4 januari 2027, waarna het proces tot implementatie gaat lopen. In de implementatie dient rekening te worden gehouden dat de beschikbare capaciteit van Opdrachtgever.
214.	Opdrachtnemer zorgt dat de aangeboden oplossing na implementatie turn-key opgeleverd en geaccepteerd is door Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat er geen aanpassingen meer nodig zijn om de betreffende Applicatie conform Eisen te laten functioneren.
215.	Gedurende de implementatie vindt er (minimaal) 2-wekelijks een implementatie overleg plaats tussen de Opdrachtgever, de projectmanager van Opdrachtnemer en afhankelijk van de mijlpalen, onderwerpen of issues een expert (b.v. voor koppelingen).
Nr.	Eisen m.b.t. Implementatie Initiële vulling en conversie
216.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de initiële vulling van de applicatie en conversie van openstaande zaken uit de huidige Applicatie naar de nieuwe Applicatie. Gesloten zaken blijven in de huidige applicatie.
217.	Overzetten van zaken, documenten en metadata is onderdeel van de conversie.
218.	De uitvoering van de initiële vulling en definitieve conversie wordt in maximaal vijf dagen (inclusief weekend) doorlooptijd gerealiseerd.
219.	Opdrachtnemer levert een eindverslag van de initiële vulling en conversie of de gegevens vanuit de huidige Applicatie goed zijn overgenomen in de nieuwe applicatie.

25.383-BV Zaak- en Documentmanagementsysteem

Nr.	Eisen m.b.t. Implementatie Opleidingen
220.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van de opleidingen voor het gebruik van Zaak- Documentmanagementsysteem applicatie conform de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen en wensen.
221.	De opleidingen worden in-company gegeven voor alle gebruikers van de Applicatie, inclusief externe inhuur.
222.	Opleidingen worden in klassikale vorm gegeven. Dit kan zowel gelijktijdig op locatie als ook digitaal (bijvoorbeeld via MS Teams).
223.	Er wordt onderscheid gemaakt in opleidingen voor de functioneel beheerders en key-users die de implementatie moeten beoordelen en opleidingen voor de eindgebruikers die met de Applicatie gaan werken. Voor eindgebruikers vindt zowel gedurende de implementatie als ook vlak voor livegang als 'opfrismoment' een opleiding plaats.
224.	Voor de test en acceptatie van de conversie worden diverse medewerkers opgeleid en begeleid zodat ze de kwaliteit van conversie en functionele werking kunnen testen.
225.	Een deel van de opleidingen bestaat uit werkplekbegeleidingsdagen. Vanuit de Opdrachtnemer is tijdens en na livegang trainer(s) aanwezig om medewerkers individuele instructie te geven op hun eigen werkplek zodat dit in het dagelijks werk van pas komt. Dit is aanvullend op de key-users en functioneel beheerders die vanuit de Opdrachtgever zelf aanwezig zijn.
226.	De opleidingen worden overzichtelijk getoond in het opleidingsplan met het aantal dagdelen en het inhoudelijk programma per dagdeel.
227.	De opleidingen worden gegeven in de eigen opleidingsomgeving van de Opdrachtgever en gevuld met data van Opdrachtgever op basis van de geconverteerde gegevens. De Opdrachtnemer faciliteert alles wat verder nodig is voor het geven van de cursus.
228.	Documentatie en naslagwerken van de opleidingen zijn beschikbaar voor nieuwe gebruikers.
229.	Ook na ingebruikname van de Applicatie verzorgt Opdrachtnemer tenminste 1 keer per jaar een opleiding voor de (eind)gebruikers en functioneel beheerders om de nieuwe functionaliteiten toe te lichten in gebruik en het optimaal gebruik van de Applicatie te stimuleren.
Nr.	Eisen m.b.t. Implementatie Testen en acceptatie
230.	Opdrachtnemer zorgt voor het beschikbaar stellen en onderhouden van een representatieve test- en een acceptatieomgeving gedurende de implementatie conform beschreven eisen
231.	Opdrachtgever voert de gebruikers (acceptatie)testen uit. Opdrachtnemer krijgt toegang en inzicht in de testbevindingen, zodat bevindingen kunnen worden opgelost.
232.	Er is alleen sprake van acceptatie van de Applicatie als de acceptatieprocedure met goed gevolg is doorlopen en bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk (in de vorm van een Proces van Oplevering) wordt geformaliseerd door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl