

Bijlage 1 – Minimale Eisen

Functionaliteit

Algemeen

EF1.	De Oplossing ondersteunt de uitvoering van VTH-taken in het kader van: - de Omgevingswet: Omgevingswet-besluiten (Bbl, Bal, e.d.), het Omgevingsplan van rechtswege (Bruidsschat en bestemmingsplannen) en in de toekomst het Omgevingsplan nieuwe stijl - Wet Kwaliteitsborging - APV, Drank en Horecawet en bijzondere wetten (hieronder APV/BW genoemd; zie lijst producten in EF27)
EF2.	De Oplossing voldoet aan de als Must-have gekenmerkte VNG-requirements Vergunning-, Toezicht- en Handhavingcomponenten versie 1.1* (zie voor een volledige beschrijving bijlage A). *) zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/GAO - Vergunning- Toezicht- en Handhavingcomponenten

Integratie DSO

EF3.	De Oplossing biedt functionaliteit voor het ontvangen van aanvragen, meldingen en andere verzoeken van het DSO-LV en draagt zorg voor de correcte afhandeling van het berichtenverkeer met het DSO-LV op basis van de vanuit het DSO beschikbaar gestelde methoden en technieken, en conform de meest recente versie van de STAM-standaard, en DSO-api's, die landelijk in gebruik zijn.
EF4.	De Oplossing biedt functionaliteit om m.b.v. de samenwerkfunctionaliteit van het DSO met ketenpartners (uitvoeringsdiensten, provincie, e.a.) samen te werken aan zaken en daarbij zaakinformatie (gegevens/documenten) veilig te delen.

Gegevensbeheer

Zaakregistratie

EF5.	De Oplossing ondersteunt het registreren en behandelen van zaken in het VTH-domein. Dit betekent dat een aanvraag, melding of verzoek, of een andere aanleiding, leidt tot behandeling van een zaak volgens vooraf gedefinieerde zaaktypes, te doorlopen processtappen, te ontvangen en op te maken documenten, te leveren producten en te behalen resultaten.
EF6.	De Oplossing biedt functionaliteit om het onderling verband tussen zaken vast te leggen. Dit is voor de gebruiker snel en gemakkelijk in te zien, bijv. toezicht uitvoeren naar aanleiding van een verleende vergunning of het nemen van een handhavingsbesluit naar aanleiding van een geconstateerde overtreding tijdens een inspectie.
EF7.	De Oplossing ondersteunt het vastleggen van relaties tussen Activiteiten, Zaken, Subjecten, Objecten en Locaties. Toelichting: Activiteiten, waarop Zaken in het VTH-domein betrekking hebben, worden uitgevoerd door Subjecten (personen, bedrijven, instellingen etc.) en hebben vrijwel altijd een relatie met Objecten (gebouwen, bomen, etc.) op een Locatie (percelen, adressen, coördinaten, etc.).

Subjectregistratie

EF8.	De Oplossing biedt functionaliteit om gegevens van zowel natuurlijke als niet-natuurlijke personen te registreren en te valideren met behulp van de Basisregistratie Personen en het Handelsregister (zie ET18, e.v.).
EF9.	De Oplossing biedt functionaliteit om bij niet-natuurlijke personen meerdere contactpersonen en hun rollen en contactgegevens vast te leggen (waaronder correspondentieadres en factuuradres).
EF10.	De Oplossing is in staat om meerdere subjecten aan zaken te relateren, bijvoorbeeld een architect of advocaat, die optreedt namens een aanvrager, of meerdere belanghebbenden bij een handhavingszaak.
EF11.	De Oplossing is in staat om meerdere subjecten aan objecten te relateren, bijvoorbeeld een eigenaar of exploitant van een vestiging van een bedrijf.
EF12.	De Oplossing biedt functionaliteit om vaste rollen toe te kennen aan de verschillende betrokkenen in een zaak (aanvrager, gemachtigde, architect, constructeur, betrokkene, etc.).
EF13.	De Oplossing biedt functionaliteit om meerdere adressen bij een subject vast te leggen, naast het correspondentieadres, bv. ook het verblijfsadres of factuuradres.

Activiteit- en Objectregistratie

EF14.	De Oplossing biedt functionaliteit om Activiteiten waarop VTH-taken betrekking hebben te registreren in relatie tot zaken en objecten. Dit geldt in het bijzonder voor Activiteiten in de fysieke leefomgeving, zoals bedoeld in de Omgevingswet en gehanteerd in het DSO.
EF15.	De Oplossing biedt functionaliteit om diverse soorten Objecten te kunnen registreren in samenhang met het stelsel van Basisregistraties, c.q. de Samenhangende Objectenregistratie en informatie in relatie tot de objecten te beheren (o.a. gegevens/documenten historie, zie EF37). <i>Bij objecten wordt gedacht aan o.a. bedrijven, gebouwen, evenemententerreinen, kunstwerken, bouwplaatsen, vindplaatsen (van bv. archeologie, soorten), etc.</i>
EF16.	De Oplossing ondersteunt het registreren van locaties van Activiteiten en Objecten, waar de zaak betrekking op heeft, zodat gegevens op de kaart in de GIS-viewer van de Oplossing (zie EF38) gepresenteerd kunnen worden, door: - het zoeken in en overnemen van adresgegevens uit de BAG en Handelsregister - het selecteren van objecten uit de basisregistraties BAG, BRK, BGT - het aangeven van de locatie op een kaart (coördinaten en contouren) - het zelf kunnen aanpassen van een locatie i.v.m. nieuwbouw
EF17.	De Oplossing biedt functionaliteit om een Activiteit aan meerdere locaties te koppelen (bv. de realisatie van een woningbouwproject aan meerdere adressen), zonder dat dit betekent dat voor elke locatie er een afzonderlijk registratieproces moet worden doorlopen.
EF18.	De Oplossing biedt functionaliteit om informatie over (Activiteiten, die betrekking hebben op) Objecten onderling te relateren, c.q. onder te brengen bij een hoofdobject.

EF19.	De Oplossing biedt functionaliteit om kenmerken van Objecten en Activiteiten op gestructureerde wijze vast te leggen en te ontsluiten. Het betreft gegevens bijv. over de activiteit bouwen en slopen, waarbij specifieke bouwkundige gegevens van het object worden vastgelegd omtrent locatie, veiligheid, asbest, gebruiksdoel, bouwsom, oppervlakten, etc.. Andere voorbeelden zijn aantal personen, horeca-categorieën, gegevens t.a.v. brandveilig gebruik, gegevens over monumenten, evenementen, inrichtingen, etc.
EF20.	De Oplossing biedt de mogelijkheid aan de functioneel beheerder om naast standaard kenmerken flexibele velden te definiëren, waarmee extra kenmerken van Objecten en Activiteiten op gestructureerde wijze vastgelegd en ontsloten kunnen worden.

Document- en (zaak)dossierbeheer

Document- en dossierregistratie

EF21.	De Oplossing biedt functionaliteit om middels een koppeling een zaakdossier in het documentbeheer- en archiefsysteem (dms/rma) van de Opdrachtgever aan te maken en daarbij metadata (zaaktype, zaaknummer, zaakomschrijving, zaakobject, etc.) vast te leggen t.b.v. archivering in het dms/rma (real-time op basis van ZDS 1.1 koppeling, zie ET19).
EF22.	De Oplossing biedt functionaliteit om ontvangen of gecreëerde documenten op te nemen en te registreren en middels een koppeling in het dossier in het documentbeheersysteem van de Opdrachtgever te plaatsen en daarbij metadata vast te leggen (naam, ontvangst/verzendsdatum, auteur, documenttype, e.d.) t.b.v. archivering in het dms/rma (real-time op basis van ZDS 1.1 koppeling, zie ET19).

Documentcreatie

EF23.	De Oplossing biedt functionaliteit om documenten op basis van sjablonen, data uit de Oplossing (bv. datums, gegevens van subject en object, gegevens uit een ingevulde checklist, de van toepassing zijnde wet- en regelgeving), en standaard tekstblokken te genereren, waaronder het opstellen van brieven, een toetsingsdocument, checklisten, adviezen en de beschikking. De Opdrachtnemer heeft hierbij de mogelijkheid om gebruik te maken van de generieke documentgenerator Xential van de Opdrachtgever. Zie wens WF2h.
EF24.	De Oplossing biedt functionaliteit om documenten, die met behulp van bovenstaande functionaliteit voor documentcreatie zijn gemaakt en vervolgens in het dms/rma zijn opgeslagen, te raadplegen vanuit de Oplossing.
EF25.	De oplossing biedt functionaliteit om veilig e-mails op te maken (in de standaard huisstijl van de Opdrachtgever) en te verzenden, met bijlagen uit de zaak, en verzonden e-mail automatisch op te slaan in de zaak.

Procesondersteuning

EF26.	De Oplossing biedt een standaard procesinrichting ter ondersteuning van de zaaktypes Ow. Met standaard procesinrichting voor de Ow wordt een inrichting met processtappen incl. brieven bedoeld, die de Opdrachtnemer bij start van de implementatie kan opleveren
-------	---

	en die slechts in beperkte mate aangepast hoeft te worden in samenwerking met de Opdrachtgever. Deze standaard-inrichting is gebaseerd op: - Ow-Zaaktypecatalogus (zie https://omgevingswet.wiki/bin/view/360/) - VNG Processen (zie https://vng.nl/artikelen/werkende-processen) NB: het finaliseren van de standaard procesinrichting t.b.v. Opdrachtgever wordt als dienst uitgevraagd. Zie ED3.
EF27.	De Oplossing biedt een basis voor de procesinrichting voor de zaaktypes APV/BW. Deze basis omvat minimaal een inrichting voor hoofdprocessen, zoals het verlenen van vergunningen en ontheffingen, het verwerken van meldingen, en het uitvoeren van diverse registraties, die van toepassing zijn op de volgende producten: <u>APV/BW:</u> - Exploitatievergunning - Evenementenvergunning - Melding klein evenement - Drank- en Horecavergunning model A en B - Exploitatievergunning seksinrichting - Exploitatievergunning speelautomatenhal - Gedoogbeschikking Coffeeshop - Registratie Kinderopvang - Melding collecte - Ontheffing Winkeltijdenwet - Ontheffing ex. art 35 Drank- en Horecawet - Aanwezigheidsvergunning kansspelautomaten - Kennisgeving demonstratie - Melding incidentele festiviteit - Melding filmopname - Melding terras - Div ontheffingen APV: sluitingsuur, kamperen, kampvuur, etc. - Div. ontheffingen Havenbeheersverordening Flevokust - Vragenformulier Wet Bibob en is gebaseerd op: - aantoonbare best-practises Met basis procesinrichting voor de APV/BW wordt een inrichting bedoeld die als basis kan dienen voor verdere inrichting in samenwerking met de Opdrachtgever. NB: het finaliseren van de basis procesinrichting t.b.v. Opdrachtgever voor in productie name wordt als dienst uitgevraagd. Wanneer de basis goed is, verwachten wij minder additionele dienstverlening. Zie ED3.
EF28.	De Oplossing biedt bij de Ow- en APV/BW-zaaktypes een standaard- resp. basisset documentsjablonen (variërend van eenvoudige (ontvangstbevestiging) tot uitgebreide (beschikking) en complexe (controlerapport) varianten. Het aanpassen t.b.v. de Opdrachtgever wordt als dienst uitgevraagd. Zie ED4.
EF29.	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bepaalde registraties verplicht te stellen (zoals bv. wettelijke verplichte CBS-gegevens). Dit gaat niet ten koste van de maximale vrijheid voor de medewerker om stappen, waarin geen verplicht gestelde gegevens ingevoerd hoeven te worden, over te slaan of toe te voegen als het dossier daarom vraagt.
EF30.	De inrichting houdt rekening met de wettelijke termijnen conform de Omgevingswet en de Algemene Wet Bestuursrecht. Naast wettelijke termijnen kunnen eigen, interne termijnen gedefinieerd worden (ook op delen van het proces).

EF31.	De inrichting Handhaving is conform de Algemene Wet Bestuursrecht, waarbij rekening wordt gehouden met de landelijke Handhavingsstrategie.
EF32.	De Oplossing biedt functionaliteit voor uitvoering van de volgende werkzaamheden: - omzetten van de procedure van regulier naar uitgebreid en andersom - registreren start- en gereedmelddatum van activiteiten, bv. bouwen of slopen - werken met checklisten ter ondersteuning van het behandelen van een zaak - vastleggen termijnen per zaaktype en deze bewaken binnen de werkvoorraad - aansturen behandeling door het inplannen van werkzaamheden, het toewijzen van behandelaars en adviseurs aan zaken - inzicht krijgen in lopende taken, overzichten per medewerker, termijnen en termijnbewaking - bewaken van de status van een zaak - bewaken van de status van een adviesaanvraag - uitvragen collegiale review en reactie geven door de ander (4-ogen principe) - kunnen kiezen tussen verschillende documenten bij dezelfde stap, om in een procedure (vergunning, handhaving) meerdere rechtsgebieden af te kunnen handelen - geautomatiseerd doorzetten van wijzigingen van BAG objecten die in de BAG moeten worden doorgevoerd (verwerking in Key2BAG). - geautomatiseerd doorzetten van besluiten (het liefst geanonimiseerd) ten behoeve van de publiekrechtelijke beperkingen (verwerking in BRK-BP). - genereren van exports voor publicatie in huis-aan-huisbladen. - bewaken termijn tijdelijke vergunning (bv. voor plaatsen van een noodgebouw voor 5 jaar)
EF33.	De Oplossing biedt functionaliteit om toezicht te plannen n.a.v. onder meer: - een afgegeven vergunning - een startmelding - eerdere controle - specifieke thema's - opgegeven parameters vanuit de toezichtstrategie. Parameters kunnen specifiek gemaakt worden en kunnen voortkomen uit kenmerken van objecten.
EF34.	De Oplossing is voorbereid op de Wet Kwaliteitsborging en biedt functionaliteit om de volgende processtappen te ondersteunen: - verkrijgen van inzicht op welke dossiers WKB van toepassing is (o.b.v. registratie bouwklasse: CC1, 2 of 3); - vastleggen en bewaken risico's in relatie tot bouwtechnische aspecten; - stellen van voorwaarden maatwerk over bouwtechnische aspecten; - beoordelen risicobeoordeling en borging maatwerk; - vastleggen en bewaken controle- en stopmomenten; - toetsen juist aangegeven instrument en kwaliteitsborging omgevingsloket; - instemmen met voorgenomen bouwactiviteit; - toezicht houden op aangegeven (stop)momenten, incl. termijnbewaking.

Rapportages

EF35.	De Oplossing biedt standaard-rapportages, zowel ondersteunend aan de dagelijkse uitvoering, als aan de monitoring van geleverde prestaties (VTH-uitvoeringsplan), onder meer:
-------	---

	- aantal zaken incl. status per individuele medewerker - gemiddelde doorlooptijd voor aanvragen en meldingen (totaal en per medewerker) - aantal termijnoverschrijdingen en verlengen beslistermijn - aantal aanvragen / meldingen per product per tijdsperiode - aantal besluiten per tijdsperiode (uitgesplitst in vergunning / melding / vooroverleg) - (gemiddelde) doorlooptijd van advisering (intern en extern) - aantal zaken per product inclusief status en resultaat (bv. aantal kamerverhuurpanden beëindigd, aantal controles/hercontroles) - legesoverzichten m.b.t. de rechtmatigheid t.b.v. accountantcontroles Daarbij biedt de Oplossing de functioneel beheerder functionaliteit om rapportages aan te passen en te beheren, met het oog op het verkrijgen van context en verdieping bij de aantallen, doorlooptijden, e.d., waarbij alle data uit de Oplossing kan worden gebruikt (bv. gegevens die de zwaarte van het dossier aangeven).
--	--

Zoeken en vinden, geïntegreerd GIS

EF36.	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden op basis van metadata van zaken, subjecten en objecten.
EF37.	De Oplossing biedt functionaliteit om een totaalbeeld te kunnen verkrijgen van een object en locatie, c.q. subject. In het totaalbeeld moet tenminste inzichtelijk zijn: - alle zaken in relatie tot (de locatie van) het object (mits daarvoor geautoriseerd). - alle zaken in relatie tot een subject (bv. meerdere overtredingen door dezelfde persoon). - besluiten die zijn genomen en afspraken die voortkomen uit besluiten. - relevante documenten (vergunningen, geplande en uitgevoerde controles, meldingen, handhavingsbesluiten, etc.). - historie van het object of de locatie, c.q. subject, i.e. informatie over vergunningen, naleving m.b.t. activiteiten, die eerder op een locatie gevestigd waren
EF38.	De Oplossing voorziet in <i>geïntegreerde</i> GIS-functionaliteit voor het raadplegen van de in het systeem beschikbare informatie in de omgeving van een bepaalde locatie op de kaart. De GIS-viewer ondersteunt minimaal de volgende onderwerpen: - Vanuit de zaak kan direct naar de juiste locatie in de GIS-viewer van het pakket worden genavigeerd, zonder dat de gebruiker hiervoor extra handelingen, het overnemen van activiteit-, object- of locatiegegevens, etc. hoeft uit te voeren. Deze functionaliteit werkt ook andersom. - Vanuit de activiteit of het object waarop de VTH-zaak betrekking heeft kan in de GIS-viewer direct zaakinformatie getoond worden van zaken in de omgeving van de locatie van de activiteit of het object. - De GIS-viewer kan externe kaartlagen (o.a. PDOK en eigen kaartlagen) via Web Map Services (WMS) en Web Feature Service (WFS) tonen, zodat een combinatie van informatielagen kan worden gemaakt. - De GIS-viewer biedt functionaliteit om per object de locatie in de vorm van x- en y-coördinaten of polygonen vast te leggen.

EF39.	De Oplossing biedt functionaliteit om locatiegerelateerde informatie uit de Oplossing m.b.v. geo webservices (WMS/WFS) beschikbaar te stellen voor presentatie in andere GIS-viewers (eigen GIS-viewer bij Opdrachtgever en extern).
-------	--

Functionaliteit t.b.v. functioneel en gegevensbeheer

EF40.	De Oplossing stelt de functioneel beheerder van de gemeente Lelystad in staat om zonder zeer specifieke, technische kennis en zonder te hoeven coderen het volgende te beheren: - gebruikers, rechten en rollen: autorisaties kunnen eenvoudig op één plek worden geconfigureerd en met behulp van autorisatieprofielen automatisch worden toegekend aan in de Oplossing vastgelegde groepen (role-based acces control); - (stam)tabellen, codelijsten, zaaktypen, documenttypen, objecttypen, en dergelijke. In relatie tot ZTC/PDC; - procesinrichting en documenten: ingerichte processen en documentsjablonen kunnen op een eenvoudige manier aangepast, c.q. uitgebreid worden (dit zal beperkt het geval zijn); - rapportages; - correcte verwerking van inkomende en uitgaande berichten en bestanden (naar aanleiding van uitval bij storingsen, onder andere DSO, Key2DDS); - uitvoering van batchprocessen.
-------	---

Leges (en overige kosten) berekeningen

EF41.	De Oplossing biedt functionaliteit om leges te berekenen, en procedureel te bewaken, en is in elk geval in staat om: - leges te berekenen; - meerdere legesverordeningen per jaar (of gedeelte van een jaar) te gebruiken; - het maken van een kopie van een legesverordening van voorgaande jaar/periode t.b.v. doorvoeren van aanpassingen voor het nieuw jaar/periode; - verschillende grondslagen toe te passen voor de berekening van leges; - een gecorrigeerde bouwsom als grondslag te gebruiken; - eerder opgelegde leges in mindering te brengen; - in de teruggaaf van leges te voorzien (negatieve bedragen); - leges herleidbaar te corrigeren en in te trekken; - kortings-of toeslagregelingen toe te passen; - leges handmatig vast te leggen; - overige kosten in rekening te brengen (kostenverhaal, dwangsom, bestuurlijke boete).
-------	--

Mobiel toezicht

EF42.	De Oplossing ondersteunt toezicht op locatie inzake bouwwerkzaamheden, maar ook inzake exploitatie, drank- en horeca, kamerverhuur, hennep, etc., met onder meer de volgende mogelijkheden: - invullen van een checklist op de locatie t.b.v. het nalopen van controlepunten; - aanpassen door de gebruiker van de inhoud van de checklisten; - flexibel gebruiken van checklisten, waaronder overslaan van controlepunten; - toevoegen eigen checklisten, die door opdrachtgever zelf aangepast kunnen worden; - ter plaatse aanmaken van zaak / checklist; - ter plaatse toevoegen van foto's van de situatie, automatisch in de checklist bij het betreffende onderdeel; - digitaal raadplegen op locatie van de afgegeven vergunning en meldingen voor die locatie; - raadplegen van bestanden die behoren tot de beschikking of onderdeel uitmaken van een latere goedkeuring; - maken van opmerkingen in bouwtekeningen, digitaal en op locatie; - gebruiken via een app op de tablet; - offline werken, goede synchronisatie bevindingen, foto's e.d. wanneer er weer verbinding is
-------	---

Diensten

Implementatie

ED1.	Opdrachtnemer verzorgt de technische implementatie (inclusief koppelingen) van de Oplossing. Tevens test de Opdrachtnemer de correcte werking, incl. koppelingen en verbindingen, zodat de Oplossing door eindgebruikers van Opdrachtgever in gebruik kan worden genomen.
ED2.	Opdrachtnemer verzorgt de functionele inrichting (waaronder accounts, rechten, codetabellen, en overige organisatie-specifieke zaken) in samenwerking met de Opdrachtgever.
ED3.	Opdrachtnemer levert dienstverlening voor het finaliseren van de procesinrichting voor de Ow- en de APV/BW-zaaktypes, in samenwerking met de Opdrachtgever, die de voorbereidende specificatie- en afrondende acceptatietest-werkzaamheden voor haar rekening neemt. Zie ook EF26 (Ow) en EF27 (APV/BW). Het resultaat stelt de functioneel beheerder van de Opdrachtgever in staat om in de beheerfase zelfstandig eenvoudig onderhoud uit te voeren n.a.v. gebruikerswensen. Bij wijzigingen n.a.v. updates van de Oplossing wordt de functioneel beheerder maximaal ondersteund, zodat fouten in het gebruik kunnen worden voorkomen.
ED4.	Opdrachtnemer levert dienstverlening voor het finaliseren van de documentsjablonen voor de Ow- en APV/BW-zaaktypes, in samenwerking met de Opdrachtgever, die de voorbereidende specificatie- en afrondende acceptatietest-werkzaamheden voor haar rekening neemt. Zie EF28.

	Het resultaat stelt de functioneel beheerder van de Opdrachtgever in staat om in de beheerfase zelfstandig eenvoudig onderhoud uit te voeren n.a.v. gebruikerswensen. Bij wijzigingen n.a.v. updates van de Oplossing wordt de functioneel beheerder maximaal ondersteund, zodat fouten in het gebruik kunnen worden voorkomen.
ED5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor gedegen training, instructie en opleiding voor de groep gebruikers, zoals beschreven in de Biedingsleidraad 2.4: - Eindgebruikers, zowel muteerders als raadplegers; - Functioneel beheerders - Gegevensbeheerder(s) Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend, maar geven een indicatie. Let op: in vraag VD2 wordt u gevraagd naar een inhoudelijke uitwerking van uw Opleidingsplan.
ED6.	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen. Het betreft het koppelen en integreren van externe applicaties en Cloud diensten onderling én met applicaties in het datacenter van gemeente Lelystad. Bij de realisatie zijn de Opdrachtgever, de leverancier van de te koppelen applicatie of dienst en mogelijk ook de integratiepartner betrokken. Opdrachtnemer neemt de regie in de aansturing van de werkzaamheden van al deze partijen i.s.m. de projectleider van de Opdrachtgever.
ED7.	De Opdrachtnemer levert bij de inschrijving een concept plan van aanpak voor de technische en functionele implementatie. Let op: in vraag VD1 wordt u gevraagd naar een inhoudelijke uitwerking van uw plan van aanpak.
ED8.	De Opdrachtnemer stelt een projectleider en achternam aan voor de implementatie die i.s.m. de projectleider van de Opdrachtgever het project leidt en verantwoordelijk is voor de uitwerking van het plan van aanpak, voortgangsrapportages, afwijkingen, etc. vanuit de rol van de leverancier.

Inrichting en beheer

ED9.	De Opdrachtnemer voert over de SaaS-dienst het technisch beheer uit. De Opdrachtgever wordt hierin ontzorgd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: A. de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties, cpa en certificaten; B. onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); C. technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit en data-integriteit; D. Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen, zoals de BIO. Zie eis ET23. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
------	--

ED10.	De Opdrachtnemer levert actuele Nederlandstalige documentatie, voor zowel implementatie, gebruik als beheer. De documentatie bevat: - informatiearchitectuur en technisch ontwerp voor de nieuwe situatie waarin de onderdelen van de Oplossing, koppelingen met en afhankelijkheden van andere informatievoorzieningen in kaart zijn gebracht en beschreven; - een volledige gegevenswoordenboek; - een schematische weergave van het relationele datamodel; - handleidingen voor eindgebruikers en beheerders. De Opdrachtgever heeft het recht de documentatie vrij en kosteloos te verspreiden ten behoeve van eigen gebruik. De Opdrachtnemer verstrekt een kopie bij aanvang van de implementatieperiode of stelt deze digitaal ter beschikking.
ED11.	Voor alle functionaliteiten is in de Oplossing een actuele en uitgebreide beschrijving beschikbaar die via een online help-functie te allen tijde beschikbaar is.
ED12.	De Oplossing is volledig Nederlandstalig.

Techniek

Technische architectuur

ET1.	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS) inclusief beveiligde verbindingen. Onder SaaS-dienst wordt door ons verstaan: een SaaS-dienst is software die via het Internet beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig gemanaged wordt door de Opdrachtnemer. Zie hiervoor eis ED9.
ET2.	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee enterprise versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
ET3.	De opslag van de applicatie en gegevens en overige onderdelen van de Oplossing vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
ET4.	Er wordt permanent een acceptatie- en een productieomgeving voor de duur van de overeenkomst beschikbaar gesteld. De Opdrachtnemer draagt zorg voor actuele releases van applicaties in de acceptatieomgeving. In de acceptatieomgeving moeten de geleverde koppelingen getest kunnen worden. Tevens houdt Opdrachtnemer rekening met applicaties van derden in het applicatielandschap en stemt hierover af met andere leveranciers en met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever eist een acceptatieomgeving die geen interactie vertoont met de productieomgeving en deze laatste onder geen enkele omstandigheid nadelig beïnvloedt. De acceptatieomgeving is een goede representatie van de productieomgeving. De inrichtingsaspecten kunnen zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. Daarnaast voert de Opdrachtnemer ontwikkel- en testactiviteiten uit op eigen omgevingen.
ET5.	De Opdrachtgever maakt gebruik van diverse mobiele devices als Windows tablets en laptops, Apple laptops en mobiles en Android mobiles. De Oplossing ondersteunt het gebruik van deze tablets, smartphones en andere mobile devices via aangepaste

	interface of responsive design. Bij apps die onderdeel vormen van de Oplossing, en specifiek zijn ontworpen voor mobiel gebruik, geldt deze eis voor iOS- en Android-devices.
ET6.	Authenticatie verloopt via de AzureAD van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
ET7.	De Oplossing ondersteunt de authenticatie op basis van SAML V2.0.
ET8.	De gehele Oplossing is in beginsel 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De beschikbaarheid van de productieomgeving (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van de infrastructuur van de Opdrachtgever van 100%, wordt dagelijks van 07:00 tot 19:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de gemeente wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden buiten deze tijden uitgevoerd. Op eventuele webportalen verschijnt dan een begrijpelijke onderhoudsmelding.
ET9.	De Oplossing kent technisch geen beperkingen met betrekking tot aantallen van gebruikers en hoeveelheden data.
ET10.	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing een acceptabele performance heeft voor de gebruikersgroep zoals genoemd in de biedingsleidraad onder 2.3. De responstijd wordt bepaald door drie domeinen: A. Domein Opdrachtnemer: waaronder de omgeving en infrastructuur waarop de Oplossing 'draait', inclusief firewalls, webserver, applicatie servers, database servers en storage. B. Domein Opdrachtgever: waaronder het netwerk van Opdrachtgever, devices, firewalls, routers, switches, WAN/LAN, Wi-Fi en de inrichting die hierbij hoort. C. Domein internet providers. De Opdrachtnemer bewaakt de responsetijd van de Applicatie(s) binnen het eigen domein. Hierbij dient opgemerkt te worden dat 'responsetijd' een relatief begrip is. Het wordt mede bepaald door de aard van de handeling van een eindgebruiker; een eenvoudige schermwisseling kent een andere responstijd dan het uitvoeren van een rapportage bewerking op een groot aantal werknemers. Voor de Oplossing wordt een responstijd voor een reguliere handeling (schermwisseling, enkelvoudige transactie) korter dan 2 seconden gegarandeerd. Hiervan zijn complexe verwerkingen van datasets uitgezonderd. Onder reguliere handelingen vallen onder andere het volgende: - starten nieuwe zaak, openen zaak, tonen zaak, openen documenten, uitvoeren registraties, toevoegen kleine bestanden. Onder complexe verwerkingen vallen onder andere het volgende: - toevoegen grote bestanden, complexe weergaves, totaalbeelden, genereren complexe rapportages. NB: De Opdrachtgever heeft als uitgangspunt dat de Oplossing een goede gebruiksbeleving en snelle performance heeft voor de eindgebruiker.
ET11.	Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing en onderliggende database waarbij in geval van ramp of incident de afgesproken

	dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
ET12.	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie, waaronder de digikoppeling, digitoegankelijkheid, geo-standaarden en StUF etc. en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Standaarden Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
ET13.	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de instellingen van strikheidsvormen in te stellen zonder dat de maildienst verstoord wordt. Dit is van toepassing voor de (verplichte) open standaarden SPF, DKIM en DMARC en het betreft het maildomein lelystad.nl.
ET14.	Binnen de Oplossing worden de (actuele) versies van de volgende standaarden gehanteerd: - referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB); - referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ); - informatiemodel Zaaktype Catalogus (ImZTC); - referentie Informatiemodel Handhaving (RiHa); - berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.1 en StUF-BG 3.10; - standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1; - berichtenstandaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet StUF-DSO (STAM), api's stelselcatalogus en api's samenwerkvoorziening.
ET15.	De Opdrachtnemer stelt periodiek (bij voorkeur dagelijks) alle data beschikbaar waar de Opdrachtgever eigenaar van is. Het betreft data voor: - het uitvoeren van procesanalyses; - het maken van rapporten (gangbare BI-tools); - het doen van (a)selecte steekproeven; - het doen van bestandsvergelijking met gegevens van andere afnemers; - het verrichten van noodzakelijke kwaliteitscontroles; - het aanleveren van een set van gegevens ten behoeve van binnengemeentelijke applicaties (onder andere voor het onderhouden van datawarehouse); - services (GIS kaarten(ArcGIS/Gisviewer)); - analyses t.b.v. informatiegestuurd toezicht - het aanleveren van een set gegevens ten behoeve van CBS. Let op: in vraag VT1 wordt u gevraagd naar een inhoudelijke uitwerking hoe u de data beschikbaar stelt.

Integratie

ET16.	De Oplossing past in de informatie- en applicatie architectuur van de Opdrachtgever en sluit aan op de infrastructuur zoals deze binnen de Opdrachtgever aanwezig is, zoals is beschreven in Bijlage E – Visie en Architectuur en Bijlage F – Topologie ICT.
ET17.	De Opdrachtgever maakt gebruik van een Enterprise Service Bus (ESB), op moment van schrijven is dit Enable2Secure van EnableU, voor het beveiligd leggen van koppelingen tussen de Oplossing en componenten van de Opdrachtgever. Koppelingen met componenten van de Opdrachtgever dienen via de ESB te verlopen. Zie ET19.
ET18.	De Oplossing omvat de volgende koppelingen, die rechtstreeks, zonder tussenkomst van de ESB van de Opdrachtgever, worden gerealiseerd: - AzureAD identiteits- en toegangsbeheer - DSO (STAM) ontvangen inkomende berichten/documenten, incl. Digikoppeling - DSO-api's samenwerken ketenpartners (SWF), bevoegd gezag instellen, e.d. - Handelsregister registreren bedrijfsgegevens (bij voorkeur KvK-api) - BAG registreren bestaande adresgegevens (bij voorkeur BAG-api) - BRK afnemen van perceelgegevens (bij voorkeur BRK bevragen-api) - BGT afnemen van objectgegevens (via PDOK) - BRO gegevens afnemen over de ondergrond (LV-BRO) - KOOP/DROP publiceren besluiten De Opdrachtnemer levert de adapter t.b.v. onderstaande koppelingen en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Indien een koppeling Digikoppeling-adapter vereist, wordt deze door Opdrachtnemer geleverd en beheerd.
ET19.	De volgende koppelingen worden gerealiseerd via de ESB (Enable2Secure) op basis van 2-way-SSL, de Oplossing heeft een koppeling met: - Dms/rma het registreren en opslaan van m.b.v. de Oplossing geüploade of gecreëerde documenten (post, mail, e.d.) in het dms/rma ten behoeve van vorming van zaakdossiers en archivering o.b.v. generiek koppelvlak (EnableU2Secure) conform Zaak- en Document Services (ZS-DMS) 1.1. (en i.k.v. adaptief onderhoud later op ZGW-API). - Intern Basisregistratie Personen/GBA registreren subjecten, op basis van StUF-BG v3.10 via Key2Datadistributie. - Unit4 Financials voor het heffen van de leges, op basis van een legesbestand in Excel formaat (.xls en .csv). Het bestand wordt uit de Oplossing geëxporteerd zodat het in Unit4 Financials ingelezen kan worden. De Opdrachtnemer verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren.
ET20.	Alle koppelingen worden opgeleverd in de acceptatie- en de productieomgeving, inclusief documentatie, op basis van de relevante standaard. Naast de koppelingskosten, worden extra kosten die hieruit voortkomen (eenmalig en structureel), door Opdrachtnemer opgenomen in het meegeleverde prijzenblad.

ET21.	Data van de Opdrachtgever mag niet voor andere gebruikers beschikbaar komen. In geval van multi-tenancy oplossingen mogen api-services en netwerkservices shared zijn, maar data niet.
ET22.	De Oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8.

Beveiliging

ET23.	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. Dit houdt onder meer in, maar niet uitputtend, dat de principes van privacy by design aantoonbaar zijn toegepast, persoonsgegevens verwijderd kunnen worden als daar aanleiding toe is, toegang tot persoonsgegevens beperkt kan worden tot geautoriseerden en dat er niet meer persoonsgegevens opgevraagd/opgeslagen hoeven te worden dan strikt noodzakelijk voor het doel. Opdrachtnemer is in staat en bereid dit op verzoek van de Opdrachtgever voorafgaande aan in productie name aan te tonen.
ET24.	Opdrachtnemer heeft ter beveiliging van haar Oplossing minimaal de maatregelen getroffen, die noodzakelijk zijn om te voldoen aan Basisbeveiligingsniveau BBN2 uit de BIO 1.04, en is in staat hiervan op verzoek van de Opdrachtgever voorafgaande aan in productie name bewijs aan te leveren. Tevens toetst de Opdrachtnemer jaarlijks of de maatregelen nog afdoende zijn ingericht op de aangeboden dienst en stelt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte door bewijs aan te leveren. De bijbehorende (jaarlijkse) kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
ET25.	Indien de Opdrachtnemer beschikt over een andere overeengekomen norm dan Baseline Informatiebeveiliging Overheid BIO 1.04 voor informatiebeveiliging zoals bijvoorbeeld een ISO-27001 / ISAE3402 certificering, dan zijn de volgende voorwaarden van kracht zijn: - De Opdrachtnemer levert een afschrift van het certificaat. - Het certificaat is niet ouder dan 3 jaar en afgegeven onder accreditatie van de RVA. - De Opdrachtnemer levert de bijbehorende statement of applicability (SOA) (ook wel: verklaring van toepasselijkheid). - De scope (certificering) en de verklaring (SOA) passen voor of bij de onderhavige opdracht. - De Opdrachtnemer laat jaarlijks zien dat het verschil tussen de ISO 27001 / ISAE3402 certificering en de in de BIO genoemde overeenkomstige harde maatregelen (passend op de SOA) is opgelost dan wel geïmplementeerd door middel van het afgeven van een Statement of Compliance. De bijbehorende (jaarlijkse) kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
ET26.	De webapplicatie is ontwikkeld volgens het security en privacy by design-principe, en garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en crypto grafische technieken. Waaronder: - Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld opgeslagen - Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van

	crypto grafische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.
ET27.	De Oplossing is alleen vanaf het netwerk van de Opdrachtgever benaderbaar.
ET28.	De Opdrachtnemer sluit aan bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/leveranciers/ en levert een ICT-foto van de gebruikte componenten van de SaaS-dienst in bij de IBD* en ontvangt op basis daarvan kwetsbaarheidswaarschuwingen van de IBD. De Opdrachtnemer richt een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne probleem en changeproces. *) hiermee voorkomt hij dat elke gemeentelijke klant apart een ICT-foto bij de IBD moet aanleveren

Service Level Agreement

ET29.	De Opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (SLA) aan, gebaseerd op dit PvE. Opdrachtgever hanteert de Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3 van informatiebeveiligingsdienst als referentie.
ET30.	Er vindt periodiek overleg plaats met de Opdrachtnemer op diverse organisatieniveaus. Let op: in vraag VD3 wordt u gevraagd naar een inhoudelijke uitwerking hoe u inhoud geeft aan de kwaliteitsbewaking van de dienstverlening, c.q. communicatie met de Opdrachtgever.
ET31.	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het enige centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Leverancier en aangemelde, aan de applicatie gerelateerde incidenten worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
ET32.	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 prioriteit van de incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de onderstaande prioriteitsbepaling gehanteerd. 1. De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Opdrachtgever een Critical problem). 2. De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van Opdrachtgever een Major Problem). 3. Kleine verstoringen (naar mening van Opdrachtgever een Minor Problem). 4. Gebruikers / beheedersvraag. De helpdesk van Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.

	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.			
	Cat	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen
	1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	5 dagen 08.00-17.00 uur	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
	2	1 uur	5 werkdagen 08.00-17.00 uur	Work-around binnen 8 uur. Oplossing binnen 48 uur.
	3	24 uur	5 werkdagen 08.00-17.00 uur	Work-around binnen 2 dagen. Oplossing in volgende reguliere versie
	4	24 uur	5 werkdagen 08.00-17.00 uur	Antwoord binnen 1 week
ET33.	De Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks dat de releasemomenten worden vastgesteld voor het volgend jaar, zo niet minimaal 2 weken voor het releasemoment. Hierbij worden ook de releasenotes vrijgegeven en actief bekend gemaakt aan beheerders en daarbij komt de nieuwe release beschikbaar voor gebruikers in de testomgeving.			
ET34.	Productie verstorende werkzaamheden worden buiten kantooruren (07:00 – 18:00) uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.			

Continuïteit en exit-strategie

ET35.	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat de oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt, zoals de Wet Elektronische Publicaties e.d. De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing voldoet aan geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving, standaarden (koppelingen) en afspraken.
ET36.	De Opdrachtnemer geeft volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst voor het kosteloos overbrengen van de volledige dataset uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat, over aan Opdrachtgever.
ET37.	De Opdrachtnemer levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.
ET38.	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.

ET39.	Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de gegevens, en heeft daar te allen tijde de zeggenschap over.
ET40.	De Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer maatregelen treft zodat gegevens van de Opdrachtgever niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop), en maakt op verzoek van de Opdrachtgever de maatregelen inzichtelijk.