

Bijlage 'Programma van Eisen'

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De eisen zijn uitsluitende gunningscriteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. Onderstaand vindt u een omschrijving van de eisen.

1. Algemeen

Nr.	1.1 Voorwaarden
E1	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt.
E2	Opdrachtgever heeft op 9 juli 2020 met de eigenaar van het proces/systeem een Basis Beveiligings Niveau (BBN-BIO) toets uitgevoerd, waarbij de Beschikbaarheid en/of Integriteit en/of Vertrouwelijkheid van het informatiesysteem op Beschikbaarheid = 3, Integriteit = 2, Vertrouwelijkheid = 2, is geclassificeerd. De hieruit voorkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in bijlage "BBN Maatregelen". De Inschrijver staat er voor in dat deze maatregelen doorgevoerd zijn zodat de gemeente Lelystad voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Inschrijver heeft hiertoe de volgende mogelijkheden: Optie 1 Inschrijver geeft aan dat de maatregelen, conform de bijlage, zijn getroffen. - De opdrachtnemer hanteert de bijlage als checklist voor het implementeren van de maatregelen tijdens het project en oplevering van de dienst. - Jaarlijks toetst de inschrijver of de maatregelen nog afdoende zijn ingericht op de aangeboden dienst en stelt de proceseigenaar hiervan op de hoogte. Optie 2 - Inschrijver beschikt over een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging zoals bijvoorbeeld een ISO-27001 / ISAE3402 certificering waarbij dan 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 (zie ook BIO 4.4 laatste paragraaf).
E3	De Oplossing 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 (hash en salt) opgeslagen

	- Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van crypto grafische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.
E4	Opdrachtnemer(s) sluit(en) aan bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/leveranciers/ . Opdrachtnemer dient een ICT-foto in te leveren van de gebruikte componenten van de SaaS-dienst en ontvangt hiermee kwetsbaarheidswaarschuwingen. Opdrachtnemer richt een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne problem en changeproces.
E5	Opdrachtnemer levert met de Oplossing volledig Nederlandstalige software en documentatie.

Nr.	1.2 Standaarden
E6	Het Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), versie 1.0. of hoger is binnen de Oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E7	De kenmerken zoals deze voorkomen in de GEMMA ZaakTypeCatalogus 2 (ZTC2), versie 2.1. of hoger, zijn binnen de Oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E8	Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.01. of hoger is binnen de Oplossing leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens.
E9	Wanneer tussen de Oplossing en systemen van Gemeente Lelystad zaakgegevens respectievelijk (gemeentelijke) basisgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit o.b.v. generiek koppelvlak (EnableU2Secure) op basis van ZGW-API. Indien deze nog niet beschikbaar is, dan conform de Zaak- en Documentservices versie 1.1 of hoger. Zodra het koppelen op basis van ZGW-API (of eventuele opvolgers) mogelijk is, gaat Gemeente Lelystad gebruik maken van deze functionaliteit binnen de kaders van de huidige aanbesteding. Opdrachtnemer levert een referentie aan van de werkende koppelingen.
E10	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de landelijke standaarden, zoals StUF-ZKN resp. StUF-BG, RGBZ, GEMMA ZTC2, RSGB en het TMLO (Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden in het Werkingsgebied van de Regionale Historische Centra (RHC's) (2013)) die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door VNG Realisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.

E11	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing hebben toegankelijkheid op basis van de Europese Standaard EN 301 549 versie 2.1.2 (of hoger) of op basis van WCAG versie 2.1 (of hoger). Na oplevering laat de Opdrachtnemer dit testen door een onafhankelijk instituut als bijvoorbeeld Stichting Accessibility, het bewijsstuk zal Opdrachtnemer beschikbaar stellen aan Opdrachtgever.
------------	--

2. Functionaliteiten

Nr.	2.1 Zaaktypeconfiguratie
E12	Binnen de centrale beheeromgeving kunnen nieuwe zaaktypen zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van Zero Coding volledig worden ingericht.
E13	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet te definiëren: • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen of de Oplossing geeft een signaal dat het betreffende document niet aanwezig is; • aan welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moet zijn toegekend; • welke checklist (al dan niet verplicht) moet worden doorlopen.
E14	In de ZTC kunnen onbeperkt eigenschappen worden aangemaakt en geconfigureerd.
E15	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg-, gerelateerde of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een deelzaak gedraagt zich volledig als een (hoofd)zaak van het betreffende zaaktype, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.

Nr.	2.2 Zaakregistratie
E16	Indien gewenst door de behandelaar kan deze een e-mail ontvangen dat er een nieuwe zaak op zijn of haar naam is gestart of is toegewezen. De Oplossing biedt de mogelijkheid om per e-mail updates te verzenden naar de behandelaar.
E17	In de Oplossing kan op basis van één of meer documenten (bijvoorbeeld vanuit een vakapplicatie, klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit Outlook (e-mail)) geautomatiseerd een nieuwe zaak van een bepaald zaaktype aangemaakt worden.
E18	In de Oplossing worden de documenten automatisch geclassificeerd en geregistreerd.
E19	De Oplossing maakt een gecontroleerde en gedocumenteerde, automatische conversie van bestanden naar een duurzaam bestandsformaat. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt kunnen worden gehanteerd als duurzaam bestandsformaat.
E20	WRO bestandsets van bestemmingsplannen (die kunnen bestanden met onder andere de volgende extensie bevatten: Pdf, xml, html, gml en Word) kunnen in de Oplossing in hun authentieke vorm opgeslagen en gearchiveerd worden.

E21	In de Oplossing is het mogelijk om alle gestructureerde informatie, zoals zaakattributen, zaakeigenschappen, zaakhistorie, die behoort bij een te archiveren zaak te archiveren.
------------	--

Nr.	2.3 Zaakbeheer
E22	De Oplossing biedt de gebruiker een exporteerbaar en zelf samen te stellen overzicht van de zaken, met de daarbij behorende elementen zoals: • zaken en betrokkenen, • documenten, • eventuele relaties met andere zaken (hoofd-, deel-, vervolg- en gerelateerde zaken), • notities, • contactmomenten, • termijnbewaking / doorlooptijden, • status, • opschortingen. De managementrapportages kunnen grafisch worden weergegeven waarbij er voor visuele weergave van de meegeleverde standaardrapportages geen externe BI tools benodigd zijn. Gemeente Lelystad maakt gebruik van Cognos 11.
E23	De Oplossing biedt de gebruiker de mogelijkheid voor het sorteren, groeperen en filteren van zaken op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen zoals: • termijn, • bewaartermijn, • status, • zaaktype, • locatie, • personen, • uitstaande adviezen, • laatst gemuteerde zaken.
E24	De Oplossing faciliteert in het aanmaken van autorisaties (rollen en rechten) in relatie tot een hiërarchische structuur van zaken (de relatie tussen zaak en documenten en gerelateerde zaken).
E25	In de Oplossing kunnen vanuit de werkvoorraad of het detailscherm van de zaak, zaken met status 'Geregistreerd' worden geweigerd, waarna de zaak verschijnt in de zaakbak van de intake om een nieuw zaaktype toegewezen te krijgen. Hierbij worden de ingevulde gegevens automatisch overgenomen, voor zover deze gegevens voorkomen in het nieuwe zaaktype .
E26	In de Oplossing moeten zelfstandig (zonder tussenkomst van Opdrachtnemer), rapportages kunnen worden gecreëerd en naar eigen inzicht worden samengesteld, die exporteerbaar zijn. De (combinaties van) rapportages per zaaktype/organisatieonderdeel zoals hieronder benoemd, zijn aanwezig: • Aantal lopende zaken. • Aantal zaken met een bepaald zaaktypekenmerk. • Aantal zaken binnen/buiten streeftijd afgehandeld. • Aantal lopende zaken per procesrol, behandelgroep, medewerker. • Aantal zaken gaan komende week buiten de wettelijke termijn. • Gemiddelde doorlooptijd.

	• Aantal binnenkomende zaken per kanaal (kanaalsturing). • Aantal keren behandeltijd opgeschort / verlengd.
E27	Gebruikers krijgen automatisch, bijvoorbeeld per e-mail, een signalering in geval van relevante wijzigingen in zaken zonder eerst het systeem te moeten openen.
E28	Metadata (zoals behandelaar of bewaartermijn) moeten collectief in de Oplossing gewijzigd kunnen worden. Indien dit niet in eigen beheer gedaan kan worden, dan moet dit in de beheerskosten zijn opgenomen.

Nr.	2.4 Zaakbehandeling
E29	Het detailscherm van waaruit de zaakbehandeling plaatsvindt toont tenminste de volgende onderdelen: - Zaaieigenschappen - Documenten - Statussen - Doorlooptijden - Betrokkenen - Relaties met andere zaken - Zaakhistorie - Geo-informatie
E30	Bij het vastleggen van een zaak dient door middel van een adres of een andere locatieaanduiding (zoals het prikken op de kaart) de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De locatie wordt automatisch getoond in een kaart waarbij de x en y coördinaten als attributen kunnen worden opgeslagen bij de zaak. De kaart voldoet aan de Basisregistratie Grootschalige Topografie standaarden (BGT/IMGeo); <i>Geo-BAG berichtenverkeer 1.0.2</i>
E31	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak (het zaakdossier) vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of groep toegankelijk en raadpleegbaar is.
E32	De vertrouwelijkheid van het zaaktype moet automatisch kunnen worden overgeërfd door de stukken die in de betreffende zaak worden opgenomen. Het is echter ook mogelijk om de stukken uit te zonderen van de vertrouwelijkheid van het zaakniveau.
E33	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: • het resultaat van de zaak is vastgelegd met een van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; • én de bij de laatste status behorende checklist met controlevragen is 'afgevinkt'; • en de verplichte documenttypen zijn toegevoegd. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.

E34	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen. Alleen de archiefkenmerken (metadata) kunnen – door daartoe geautoriseerde gebruikers – nog worden gewijzigd.
E35	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen, bijvoorbeeld als door de Gemeente Lelystad aanvullende informatie is gevraagd. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
E36	In de zaakbak en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer doorlooptijden (bijna) worden overschreden en wanneer er wijzigingen hebben plaatsgevonden (bijvoorbeeld nieuw toegevoegde documenten via de postintake).
E37	In de Oplossing is opgenomen dat vanuit een zaak documenten (inclusief e-mails) op basis van sjablonen (bijvoorbeeld een standaardbrief) met daarin (samenvoeg)velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen en zaakeigenschappen worden gegenereerd en opgeslagen.
E38	Naast de hierboven beschreven sjablonengenerator moet de Oplossing gekoppeld worden met de externe sjablonen generator Xential.
E39	De Oplossing moet worden gekoppeld worden met de externe digitale handtekening tool Valid Sign.
E40	Een gebruiker kan in de Oplossing deel-, vervolg- en gerelateerde zaken aanmaken.

Nr.	2.5 Zoeken
E41	De Oplossing biedt mogelijkheid tot zoeken, het opslaan van een zoekvraag voor later gebruik en filtering van de zoekresultaten.
E42	Data die vanuit de Oplossing extern wordt ontsloten voor burgers is indexeerbaar voor een externe zoekmachine zoals Google. Dit betreft data te publiceren op het open data portaal van Gemeente Lelystad. De data hoeft niet ontsloten te kunnen worden via Google maar moet indexeerbaar zijn voor een externe zoekmachine zoals Google
E43	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van alle documenten (fulltext search). Dit geldt ook voor documenten die door middel van (bulk)migratie uit andere systemen (zoals Corsa en Djuma) in de Oplossing worden opgenomen.
E44	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
E45	In de Oplossing is het mogelijk de zaken te sorteren, groeperen en filteren op (combinaties van) zaakattributen en/of zaakeigenschappen.
E46	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het zoeken via diverse zoekingen (Google-achtig, op persoonsgegevens, op zaaknummer, objecten, geografische locatie etc.).

Nr.	2.6 Documentmanagementfunctionaliteit
E47	De Oplossing biedt, zonder een aparte applicatie te hoeven openen, functionaliteit om documenten direct in de browser te openen en weer te geven.
E48	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten.
E49	De Oplossing kent geen beperking tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.) (zie eis E19 en E57 voor de bestandsformaten).
E50	Eén of meerdere documenten zijn direct toe te voegen aan een bestaand zaakdossier of kunnen direct een nieuwe zaak starten vanuit de volgende applicaties, zonder noodzaak tot installatie van plug-ins op het werkstation (bijvoorbeeld door de sleepfunctie naar/in de browser toe te passen): • Microsoft Word 365 (on premise en in Azure); • Microsoft Excel 365 (on premise en in Azure); • Microsoft Outlook (de e-mail inclusief bijlagen) 2016 en hoger; Sharepoint-omgeving (opgeslagen documenten op Sharepoint moeten na openen in het betreffende formaat (Word, Excel) opgeslagen kunnen worden in de Oplossing). • Lokale schijf. • De toegevoegde documenten worden door de Oplossing omgezet naar Pdf-A formaat.
E51	De Oplossing biedt op het gebied van versiebeheer: • Automatisch versiebeheer bij het wijzigen van documenten. • Toegankelijkheid van oude versies. • De mogelijkheid om gebruik te maken van opmerkingen per versie.

Nr.	2.7 Recordmanagmentfunctionaliteit
E52	De Oplossing dient gecertificeerd te zijn conform NEN-2082.
E53	Archivering en recordbeheer binnen de Oplossing vindt plaats conform de Archiefwet 1995, Archiefbesluit 1995 en de Archiefregeling.
E54	De Oplossing voldoet aan de normen van de NEN ISO 23081 voor metadata.
E55	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
E56	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Het is te allen tijde mogelijk – voor speciaal daartoe geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.

E57	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (conversie) gearhiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Nationaal Archief bekend zijn gemaakt kunnen worden gehanteerd als duurzaam bestandsformaat.
E58	Vanuit de Oplossing kunnen de gearhiveerde digitale zaken overgebracht worden naar andere RMA systemen of eDepots. Bij de overbrenging dient de structuur van de zaak en de eventuele relaties tussen verschillende zaken worden behouden. De informatie moet na het overbrengen of migreren leesbaar blijven zodat de volledige procesgang van de zaak te reconstrueren is.

Nr.	2.8 Objectregistratie
E59	In de Oplossing is het mogelijk objectregistraties aan te maken en te beheren op basis van zero-coding en de relatie met zaken.
E60	In de Oplossing is het mogelijk om geoinformatie te koppelen aan de objectregistraties, volgens Basisregistratie Grootchalige Topografie standaarden (BGT/IMGeo); Geo-BAG berichtenverkeer 1.0.2.
E61	De Oplossing toont desgevraagd geografische informatie.

3. Techniek

Nr.	3.1 Technische architectuur
E62	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS).
E63	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act. Dan wel dat de Opdrachtnemer kan garanderen dat de data niet onder USA Freedom Act kan worden opgevraagd.
E64	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).
E65	De oplossing kent geen beperkingen met betrekking tot aantallen van gebruikers en hoeveelheden data.
E66	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de oplossing een acceptabele performance voor circa 650 gelijktijdige gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van alle mogelijke handelingen in de Oplossing, die in de invloedssfeer van Inschrijver liggen, binnen 3 seconden worden weergegeven. NB: Gemeente Lelystad heeft als uitgangspunt dat de Oplossing een goede gebruiksbeleving en snelle performance heeft voor de eindgebruiker.
E67	Er wordt minimaal een test-, en productieomgeving beschikbaar gesteld met koppelvlakken. De test- en productieomgeving dienen functioneel exact hetzelfde te zijn.

E68	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van ramp of incident de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur of 2 werkdagen kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur kan bedragen.
E69	De Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om de kans op hacker aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren in achtneming van de BIO richtlijnen.
E70	Authenticatie voor de Oplossing verloopt bij voorkeur via de AzureAD of anders via ADFS van de gemeente Lelystad. 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. SSO wil dus zeggen dat de gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de Oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk (via de Active Directory).
E71	Autorisaties kunnen door een beheerinterface eenvoudig worden geconfigureerd.
E72	Het hele rollen- en rechtenmodel van de Oplossing kan op één plek geconfigureerd worden.
E73	Op basis van zaaktypen en door verschillende beheerders is het mogelijk om configuraties rollen en rechten te stapelen, overerven en kopiëren. Stapelen van rechten wil zeggen dat deze gecombineerd kunnen worden en overerven dat deze overgenomen worden van een bovenliggende entiteit.
E74	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd: ▪ Raadplegen. ▪ Creëren / toevoegen. ▪ Wijzigen. ▪ Verwijderen. ▪ Archiveren. ▪ Vernietigen / Overdragen. Bovenstaande handelingen gelden voor (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen al dan niet getriggerd door het afvinken van controlevragen in checklists - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.
E75	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de instellingen van striktheidsvormen 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
E76	Vanwege noodzakelijke kwaliteitscontroles op gegevens in door de gemeente gebruikte databases, moet het mogelijk zijn om alle relevante data uit de systemen op te vragen in bijv. csv-bestanden teneinde deze te kunnen vergelijken met data in de basisregistraties cq het datadistributiesysteem. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met behulp van een meegeleverde rapportagetool die de vrijheid biedt om zelf rapporten samen te stellen en de output in bijv. een csv-bestand te zetten.

Nr.	3.2 Gegevensmagazijn
E77	Het gegevensmagazijn en de rest van de Oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8.
E78	De gegevens in het gegevensmagazijn worden ontsloten voor zowel frontofficecomponenten (klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit) als midofficecomponenten (registratie van basisgegevens in zaken, verwijzingen, etc.).
E79	Het gegevensmagazijn biedt de mogelijkheid om zelfstandig uitgebreid en beheerd te worden met additionele gegevens zoals overige basisregistraties, maar ook kern- en specifieke registraties.

Nr.	3.3 Integratie
E80	Voor alle te realiseren koppelingen op basis van berichtenverkeer of API's, dient inschrijver gebruik te maken van de reeds voorhanden zijnde oplossing bij Gemeente Lelystad van Enable-U2Secure op basis van 2-zijdige-SSL. Voor alle andere te realiseren koppelingen dient inschrijver deze in een bijlage goed te beschrijven, en aantoonbaar de vereiste beveiligingsmaatregelen te nemen conform de vastgestelde BIO-norm in eis E2. Daarnaast zal het technisch en functioneel beheer van deze verbinding door de inschrijver worden gefaciliteerd gedurende de looptijd van het contract. Naast de koppelingskosten, worden extra kosten voor deze verbinding die hieruit voortkomen (eenmalig en structureel), door inschrijver opgenomen in het meegeleverde prijzenblad.
E81	De aangeboden Oplossing moet aansluiten op toekomstige ontwikkelingen van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).
E82	Beoogd Opdrachtnemer geeft (na voorlopige gunning) aan welke minimale vereisten nodig zijn aan de kant van de Gemeente Lelystad voor de toegang tot de Oplossing (de bandbreedte internetsnelheid, poorten, firewalls, systeemeisen aan servers, systeem eisen voor cliënt, etc).
E83	Gemeente Lelystad zet Key2Datadistributie in voor de koppeling van basisregistraties (GBA, NHR, BAG) voor personen, niet natuurlijke personen en adressen en objecten. De Oplossing moet via Enable-U worden ontsloten naar deze koppeling. Bij het koppelen met Key2Datadistributie zal Centric als leverancier van Key2Datadistributie ook betrokken worden.
E84	Het DMS/RMA-component en het zaakstelsel-component zijn geïntegreerd in de Oplossing zonder tussenkomst van een koppeling. Er is sprake van één user-interface.
E85	De op dit moment bekende vakapplicaties en systemen waarmee de oplossing moet kunnen koppelen, zijn: - IBurgerzaken (op basis van ZGW-API/Zak Document Services 1.1) - VRiS (Belastingen) (op basis van ZGW-API/Zak Document Services 1.1) - Unit4Financials / Docspro KTA Cloud (op basis van ZGW-API/Zak Document Services 1.1)

	- GBA-V (op basis van StUF-BG v.3.10 via Key2Datadistributie); - BRP (op basis van StUF-BG v.3.10 uit Key2Datadistributie); - LV BAG (op basis van StUF-BG v.3.10 via Key2Datadistributie); - BAG (op basis van StUF-BG v.3.10 uit Key2Datadistributie); - NHR (op basis van StUF-BG v.3.10 uit Key2Datadistributie); - Microsoft Azzure AD; - MijnOverheid (incl. berichtenbox) (tbv Burgerzaken en Belastingen); - Scansoftware (Kofax) - Xential (documentcreatietool) - ValidSign (Digitale handtekening) (aanwezig) Lopende aanbestedingen op basis van ZGW-API/ Zaak- documentservices 1.1 naar verwachting live op 1/1/2022: - Vergunningen (nu Key2Vergunningen), - Bestuurlijke besluitvorming / RiS (nu Ibabs) - Leerplicht en Leerlingenvervoer Lopende aanbestedingen op basis van ZGW-API/ Zaak- documentservices 1.1 naar verwachting live op 1/7/2022: - Subsidies (nu KeySubsidies)
--	--

4. Implementatie

Nr.	4.1 Installatie en oplevering
E86	De Opdrachtnemer draagt zorg voor training, instructie, (beheer)documentatie en opleiding op locatie van Gemeente Lelystad voor de volgende medewerkers: • functioneel beheerders (3) • DIV medewerkers (7) • technisch beheerders (2)
E87	Bij aanvang van de implementatie overlegt de leverancier een schematische, technische volledige beschrijving van de manier waarop de verbindingen worden gelegd tussen de infrastructuur van de Gemeente Lelystad en haar gebruikers en de omgeving van de leverancier / eventuele hosting partij/datacenter. Dit omvat onder andere welke verbindingen worden er gelegd, wijze van toegang, namen van servers, welke encryptie zit er op de verbindingen (bijv mutual ssl met client certificaten), over welke poorten gaat het verkeer, ip adressen, encryptie van opgeslagen data etc. Dit kan in de vorm van Word of pdf bestanden.
E88	Per 1 januari 2022 moeten de volgende componenten en zaken opgeleverd zijn in de oplossing: - IBurgerzaken, - VRiS (Belastingen), - Vergunningen (VTH), - GBA-V (op basis van StUF-BG v.3.10 via Key2Datadistributie); - BRP (op basis van StUF-BG v.3.10 uit Key2Datadistributie); - LV BAG (op basis van StUF-BG v.3.10 via Key2Datadistributie);

	g. BAG (op basis van StUF-BG v.3.10 uit Key2Datadistributie); h. NHR (op basis van StUF-BG v.3.10 uit Key2Datadistributie); i. Microsoft Azure AD; j. MijnOverheid (incl. berichtenbox) (tbv Burgerzaken en Belastingen); k. De volgende processen die niet met een vakapplicatie worden ondersteund, zijn in de Oplossing ingericht: contracten, bezwaar en beroep (incl. aansprakelijkheid en WOB).
--	--

Nr.	4.2 Beheer
E89	Alle functionele beheertaken moeten kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers moeten ingelogd kunnen blijven en volledig gebruik kunnen maken van de oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.

Nr.	4.3 Service Level Agreement
E90	Inschrijver biedt een SLA (service level agreement) aan en levert actief periodiek een rapportage op. Wij ontvangen rapportages omtrent: - beschikbaarheid van de dienst (maandelijks); - onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks); - beveiligingscontroles (jaarlijks); - wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks); - klachtenrapportages.
E91	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. De periodieke rapportage – zie E90 – maken hier onderdeel van uit. Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze Inschrijver inhoud geeft aan de communicatie met Gemeente Lelystad (frequentie, onderwerpen en niveaus). Jaarlijks vindt een evaluatie plaats. Dit betreft zowel de communicatie als het opvolgen van de SLA.
E92	Inschrijver brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk van de leverancier en aangemelde, aan de applicatie gerelateerde incidenten (deze worden gemeld door de applicatiebeheerders). Dit dient in het contract afgedekt te zijn.
E93	Voorafgaande aan een update (releases en patches) worden de functionele applicatiebeheerders vroegtijdig op de hoogte gebracht van de te verwachte wijzigingen door middel van releasedocumentatie. Bij een update dient, indien relevant voor de werking, ook de nieuwe gebruikershandleiding in het Nederlands geleverd te worden, middels een help-functie binnen de applicatie en als PDF bestand.
E94	Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd in de ICT voorzieningen.
E95	Inschrijver verzorgt een deskundig Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning, telefonische, via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.

E96	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.																				
E97	De gemeente Lelystad kan zelf (gerubriceerd) meldingen aanmaken en het afhandelingsproces volgen. Het is onder meer inzichtelijk wanneer een melding in behandeling is genomen.																				
E98	De gemeente Lelystad geeft bij het melden de prioriteit aan, de uiteindelijke prioritering wordt vastgesteld op basis van onderstaande prioriteitsbepaling. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Inschrijver de gemeente Lelystad hierover. 1. De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van gemeente Lelystad een Critical Incident). 2. De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van gemeente Lelystad een Major Incident). 3. Kleine verstoringen (naar mening van gemeente Lelystad een Minor Incident). 4. Gebruikers / beheedersvraag. De helpdesk van Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit afgehandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking. <table><tr><th>Cat</th><th>Reactietijd</th><th>Tijdsrange</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice</td><td>5 dagen 08.30-17.00 uur</td><td>Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur</td><td>5 werkdagen 08.30-17.00 uur</td><td>Work-around binnen 8 uur. Oplossing binnen 48 uur.</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur</td><td>5 werkdagen 08.30-17.00 uur</td><td>Work-around binnen 2 dagen. Oplossing binnen 60 dagen</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur</td><td>5 werkdagen 08.30-17.00 uur</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	Cat	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	5 dagen 08.30-17.00 uur	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur	5 werkdagen 08.30-17.00 uur	Work-around binnen 8 uur. Oplossing binnen 48 uur.	3	24 uur	5 werkdagen 08.30-17.00 uur	Work-around binnen 2 dagen. Oplossing binnen 60 dagen	4	24 uur	5 werkdagen 08.30-17.00 uur	Antwoord binnen 1 week
Cat	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen																		
1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	5 dagen 08.30-17.00 uur	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur																		
2	1 uur	5 werkdagen 08.30-17.00 uur	Work-around binnen 8 uur. Oplossing binnen 48 uur.																		
3	24 uur	5 werkdagen 08.30-17.00 uur	Work-around binnen 2 dagen. Oplossing binnen 60 dagen																		
4	24 uur	5 werkdagen 08.30-17.00 uur	Antwoord binnen 1 week																		
E99	Wijzigingen en releases. Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de Oplossing. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.																				
E100	De Inschrijver verzorgt jaarlijks dat de releasemomenten worden vastgesteld voor het volgend jaar. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes opgeleverd. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegewijs' door te voeren. Releases kunnen de volgende soorten wijzigingen omvatten: - Nieuwe versies van de standaardsoftware(componenten); - Nieuwe versies van de configuratie van de Oplossing (zoals aanpassingen in firewalls en certificaten) Het doel van deze eis is om grip te houden op de ontwikkelingen binnen SAAS software.																				
E101	Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland. Inschrijver informeert gemeente Lelystad direct over wanneer een dergelijke release ingepland gaat worden.																				

E102	Productie verstorende werkzaamheden worden buiten kantooruren uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.
E103	De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de Oplossing en bijbehorende dienstverlening. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen tussen Inschrijver en gemeente Lelystad.
E104	De beschikbaarheid van de Oplossing is op werkdagen van 07.00 - 19.00 uur voor minimaal 99,5% gegarandeerd. Staat voor wekelijks 18 minuten, maandelijks 78 minuten en jaarlijks 15,6 uur. Afwijkend is de beschikbaarheid voor e-Diensten die geen integraal onderdeel zijn van de Oplossing, hiervoor geldt een beschikbaarheid van 24/7. De Inschrijver levert pro-actief 1 keer per kwartaal een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid. Gemeente Lelystad wil komende jaren steeds meer diensten digitaal aanbieden aan burgers en bedrijven. Enerzijds kunnen deze E-diensten worden aangeboden via het zaaksysteem (te denken valt aan een KCC-module in het zaaksysteem). Anderzijds kunnen deze E-diensten ook via andere systemen / platforms worden aangeboden, waarbij sprake zal zijn van een koppeling van deze systemen / platforms met het zaaksysteem. Zie ook de bijlage 'Opgave en Visie'.
E105	De Inschrijver hanteert als uitgangspunt de bijlage 'Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3' van informatiebeveiligingsdienst. Een eigen SLA wordt geaccepteerd mits deze voldoet aan de eisen gesteld in Programma van Eisen.

Nr.	4.4 Doorontwikkeling en exit strategie
E106	De Oplossing biedt middels een geautomatiseerde conversie mogelijkheid om, na einde contractduur, de overgang naar de nieuwe oplossing de historische data/documenten, conform het aantal archiefjaren, in de nieuwe oplossing op te nemen. Op verzoek van opdrachtgever stelt de opdrachtnemer een conversieplan op.
E107	Op basis van het afgesloten contract garandeert Inschrijver 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 gemeente Lelystad te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt.
E108	Inschrijver geeft volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst van het contract voor het kosteloos overbrengen van de volledige dataset uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat, over aan gemeente Lelystad.
E109	De Inschrijver levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.
E110	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.
E111	De Inschrijver heeft maatregelen getroffen dat de gegevens / data van de gemeente Lelystad niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop), en maakt de maatregelen inzichtelijk. Gemeente Lelystad is en blijft eigenaar van de gegevens / data, en heeft daar te allen tijde de zeggenschap over. Gemeente Lelystad stelt als uitgangspunt dat het proces

	van contractbeëindiging, migratie en beschikbaarheid van gegevens in het contract is geregeld en schriftelijk wordt vastgelegd.
--	---