



**gemeente  
Haarlemmermeer**

## **Vraagspecificatie**

# **Technisch en functioneel applicatiebeheer PinkRocade Makelaarsuite**

Kenmerk: 2020-328  
Datum: 30 september 2021  
Procedure: Europees, openbaar  
Status: Definitief

## Inhoud

<b>1. De opdracht</b> .....	<b>3</b>
1.1 Aanleiding .....	3
1.2 Context .....	3
1.3 Doel van de opdracht .....	3
1.4 Inhoud van de opdracht (scope).....	3
<b>2. Programma van eisen</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Bijlagen</b> .....	<b>9</b>

## **1. De opdracht**

### **1.1 Aanleiding**

Sinds 2011 maakt de gemeente gebruik van de Makelaarsuite van PinkRocade Local Government. Bij de aanschaf van de Makelaarsuite was geen capaciteit beschikbaar voor functioneel en technisch applicatiebeheer, waardoor dit beheer als een dienst werd ingekocht. Op basis van een Meervoudig Onderhands Offertetraject koos de gemeente vanaf 2018 voor een kortdurende overeenkomst met een derde partij voor het beheer van de Makelaarsuite. De opdracht voor een nieuwe burgerzakenapplicatie is na een Europese aanbesteding in 2019 opnieuw gegund aan PinkRocade en daardoor staat nu vast dat we nog enkele jaren ook gebruik blijven maken van de Makelaarsuite. Omdat de korte contractperiode voor het beheer inmiddels is afgelopen is het (gezien de omvang van de opdracht) noodzakelijk om een Europese aanbesteding te starten.

### **1.2 Context**

Met de Makelaarsuite van PinkRocade Local Government worden o.a. GBA-gegevens uitgewisseld met de landelijke voorziening, en er worden gegevens tussen applicaties gedeeld. Bij gemeente Haarlemmermeer gaat het met name om gegevensuitwisseling tussen de burgerzakenapplicatie (ook van PinkRocade), de applicatie voor de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), het post- en archiefsysteem en het uitkeringsysteem (ook van PinkRocade). Van de Makelaarsuite software is zowel de productie als een testomgeving lokaal geïnstalleerd op serverapparatuur in de productie omgeving van gemeente Haarlemmermeer. Tevens is een kopie beschikbaar in de test en uitwijk omgeving.

Gemeente Haarlemmermeer heeft in 2020 een i-Visie geformuleerd, waarin het landelijke concept van Common Ground wordt omarmd. De Makelaarsuite past in zijn huidige vorm niet in de architectuur van Common Ground. Op dit moment onderzoekt Haarlemmermeer daarom of het mogelijk is om op termijn afscheid te kunnen nemen van dit product. Indien nodig wordt uiterlijk in 2024 een Europese aanbesteding gestart voor de functionaliteit van de Makelaarsuite.

### **1.3 Doel van de opdracht**

Het doel van deze opdracht is de beschikbaarheid van het systeem en de continuïteit van het beheer (technisch & functioneel) van de Makelaarsuite software, controle op de achterliggende processen en berichtenverkeer gegevensverwerking te waarborgen. Gemeente Haarlemmermeer heeft zelf onvoldoende kennis en capaciteit om de benodigde werkzaamheden hiervoor zelf uit te voeren. Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die een beschikbaarheid van 99,9 % van de Makelaarsuite software, controle op de achterliggende processen en berichtenverkeer gegevensverwerking kan garanderen, zodat de continuïteit van het technisch en functioneel beheer wordt gegarandeerd.

### **1.4 Inhoud van de opdracht (scope)**

De volgende aspecten maken onderdeel uit van de opdracht:

- 1) Operationeel houden applicatie  
Het beschikbaar houden van de applicatie door leverancier. De functionele uitbreidingen (releases) voortvloeiend uit wet- en regelgeving en bugfixes als verbeterd door leverancier, zijn inbegrepen.
- 2) Correctief Onderhoud  
Het opsporen en herstellen door leverancier van gebreken die de gemeente hem heeft gemeld of die opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.

- 3) **Adaptief Onderhoud (doorontwikkeling)**  
Dit betreft zowel preventief onderhoud en innovatief onderhoud van de applicatie. Hieronder wordt verstaan:
  - a) **Preventief Onderhoud:** Het treffen van maatregelen door leverancier ter voorkoming van gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
  - b) **Innovatief Onderhoud:** Het door leverancier realiseren van koppelingen tussen de applicatie en andere gemeentelijke applicaties en het beschikbaar stellen door leverancier aan opdrachtgever van updates en/ upgrades.
- 4) **Testomgeving**  
Het door leverancier realiseren en onderhouden van een testomgeving binnen de systeemomgeving van de gemeente.
- 5) **Gebruikersondersteuning**  
Het bieden van gebruikersondersteuning door leverancier in brede zin.
- 6) **Transitie**  
De transitie van de huidige naar de nieuwe Leverancier.
- 7) **Consultancy en advies (op afroep)**  
Het deskundig adviseren van de gemeente ten aanzien van het inrichten en operationeel houden van de applicatie met inachtneming van relaties tussen de applicatie en het ICT landschap van de gemeente. Hier valt in ieder geval onder (niet gelimiteerd): (a) Advisering aan gemeentelijke functioneel beheerders over de inzet van de Makelaarsuite; (b) Advisering bij vragen over gegevensuitwisseling en koppelingen.

Een overzicht van de architectuur is ter ondersteuning toegevoegd als bijlage in hoofdstuk 3 van dit document.

#### **Functioneel Beheer**

Het functioneel beheer omvat minimaal de volgende werkzaamheden:

##### **Werkzaamheden die dagelijks uitgevoerd moeten worden:**

1. Berichtverwerking Magazijn;
2. Berichtverwerking Distributie;
3. Controleren logging;
4. Controleren taakplanner;
5. Controleren voeding van de Makelaar;
6. Controleren verwerking VOA berichten;
7. Controleren verzending VOA indicaties;
8. Controleren Servicebus (verzendprocessen en logging);
9. Behandelen meldingen en vragen van gebruikers/ gebruikersondersteuning.

##### **Overige werkzaamheden die op reguliere maandbasis uitgevoerd moeten worden (in willekeurige volgorde):**

1. Platform configuratie en autorisaties inregelen per module (CML (ofwel toegang tot landelijke verstrekingsvoorziening GBA-V), CMG, CIR, COO, iNzicht kaartviewer en iNzicht overzichten);
2. Beheer VOA (Verzend-en Ontvangststation voor Afnemers, systeem voor het ophalen en versturen van GBA-berichten van/naar de GBA MailBoxServer RvIG). Gemeente is bronhouder en afnemer;
3. Werken met en beheer van omgevingsvariabelen;

4. Werken met en beheer van distributieregels (naar aangesloten applicaties);
5. Actualiseren gegevens (synchronisatie);
6. Uitvoeren opschoonfunctionaliteitgegevens;
7. Beheer VOA voor buitengemeentelijke personen;
8. Beheer distributie van leveringen (mutaties) van taakspecifieke applicaties zoals GWS en BPA en Landelijke Voorzieningen in CMG;
9. Beheer distributieregels;
10. Opschonen van logging, jobs, berichten en geleverde gegevens van bijvoorbeeld VOA, voeding, asynchrone berichten, synchrone berichten, technische logging en exportfunctie;
11. Consistentiecontrole distributie;
12. Consistentiecontrole distributie-magazijn;
13. Ontdubbelen van gegevens;
14. Testen van koppelingen (technisch en functioneel);
15. Aanvullen afnemers;
16. Pro-actieve monitoring (24x7);
17. Configuratie terugmeldinstellingen;
18. Periodiek opschonen van de gegevens van de Makelaarsuite;
19. Opdrachtnemer is Single Point of Contact (SPOC) als het gaat om de communicatie tussen Opdrachtgever, leveranciers, landelijke instanties en onderlinge afdelingen bij Opdrachtgever;
20. Testen van geïnstalleerde software updates in zowel de Test- als Productieomgeving inclusief mogelijk maatwerk.

#### **Technisch beheer**

Het technisch beheer omvat minimaal de volgende werkzaamheden:

- Het beschikbaar houden van het Makelaarsuite software, controle op de achterliggende processen en berichtenverkeer gegevensverwerking (7 dagen per week van 06.00 uur tot 22.00 uur) met een aantoonbaar percentage van 99,9% beschikbaarheid;
- Het updaten van de Makelaarsuite software in opdracht van de opdrachtgever, in de verschillende computeromgevingen. Dit betreft:
  - o Security en spoed updates. Deze worden in overleg met de opdrachtgever (IT-regisseur) binnen een termijn van 24 uur verwerkt in de verschillende computeromgevingen;
  - o De reguliere functionele updates worden verwerkt d.m.v. een afgesproken planning onder aansturing van de opdrachtgever (de IT-regisseur);
- Beheer van en vernieuwen van PKI-Certificaten;
- Technisch testen van doorgevoerde software updates en data distributie in zowel de Test- als de Productieomgeving;
- Daarnaast wordt van de leverancier verwacht dat deze zo nodig de structurele oorzaak van verstoringen d.m.v. root cause analysis oplost.

#### **Werkzaamheden op afroep:**

1. Advisering aan gemeentelijke functioneel beheerders over de inzet van de Makelaarsuite;
2. Advisering bij vragen over gegevensuitwisseling en koppelingen.

#### **Buiten de scope van deze opdracht vallen de volgende onderwerpen:**

1. Werkzaamheden binnen de operating systemen van servers van Haarlemmermeer, zoals aanmaken, verwijderen en vrijgeven van accounts;
2. Het Oracle-beheer;
3. Het beheer van de computer hardware.

## **2. Programma van eisen**

Opdrachtgever stelt minimumeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit hoofdstuk. Met het doen van een inschrijving gaat Inschrijver (hierna aangeduid met “opdrachtnemer”) akkoord met alle eisen en verklaart inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het programma van Eisen gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij Inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het programma van eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### **Eisen**

#### **Algemeen:**

1. Opdrachtnemer gaat akkoord met de beschreven werkwijze en uitgangspunten uit hoofdstuk 1 van dit programma van eisen;
2. Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit te voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
3. Opdrachtgever heeft aantoonbare expertise van het technisch en functioneel beheer van de PinkRocade Makelaarsuite;
4. Opdrachtgever levert minimaal één (1) referentie aan waar dezelfde werkzaamheden uitgevoerd worden;
5. Indien werkzaamheden/ dienstverlening buiten scope is van dit Programma van Eisen, wordt voorafgaand aan deze werkzaamheden een prijsopgave door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekt;
6. Opdrachtnemer stemt in met de bij de aanbestedingsleidraad opgenomen concept Overeenkomst met inbegrip van de concept SLA, en de Algemene Inkoopvoorwaarden 2015, Haarlemmermeer. Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per Nota van Inlichtingen.

#### **Dienstverlening:**

1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het functioneel en technisch beheer van de applicatie Makelaarsuite zoals beschreven in hoofdstuk 1 van dit document;
2. Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de contractperiode de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen als, maar niet gelimiteerd tot, ziekte en/of tekort van personeel.
3. Opdrachtnemer dient over een telefonische helpdesk te beschikken ten behoeve van technische ondersteuning van het automatiseringspersoneel van Opdrachtgever. De helpdesk is minimaal van maandag tot en met vrijdag bereikbaar (tussen 08.00 en 18.00 uur). Deze helpdesk handelt alle

- technische, functionele en procesmatige vraagstukken af. De medewerkers van deze helpdesk beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift;
4. Personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet heeft aantoonbare kennis in het technisch en functioneel beheer van de Pink Roccade Makelaarsuite. Daarnaast spreekt het ingezet personeel de Nederlandse taal;
  5. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden, worden werkzaamheden 'op afstand' (remote) uitgevoerd of op locatie;
  6. Opdrachtnemer levert indien noodzakelijk of gewenst één dag per maand ondersteuning ter plaatse in het Raadhuis van gemeente Haarlemmermeer. Indien er meer ondersteuning gewenst is zal dit in overleg met elkaar afgesproken worden. (Uitzondering voor ondersteuning op locatie: "Gevolgen van de door het bevoegd gezag vastgestelde maatregelen in verband met pandemieën en/of andere onverwachte omstandigheden").

#### **Verwerking Persoonsgegevens:**

1. De wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing op deze opdracht. Opdrachtnemer voldoet bij de verwerking van persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie.
3. Opdrachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/burgers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt. Indien nodig, als niet op andere wijze geheimhouding verplicht is, zullen betrokken werknemers/personen geheimhoudingsverklaringen tekenen.
4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving en/of beveiligde e-mail.
5. Opdrachtnemer verplicht zich om zo spoedig mogelijk (liefst binnen 24 uur) opdrachtgever op de hoogte te stellen van incidenten met betrekking tot persoonsgegevens van cliënten van opdrachtgever en de maatregelen die opdrachtgever heeft getroffen naar aanleiding van deze incidenten.

#### **Communicatie:**

1. Opdrachtnemer levert een vaste contactpersoon aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar. Bij afwezigheid van de vast contactpersoon is een vervanger beschikbaar gesteld;
2. Jaarlijks wordt er een tactisch/ strategisch overleg tussen opdrachtgever en opdrachtgever georganiseerd om het afgelopen jaar te evalueren en de toekomstige ontwikkelingen te bespreken. Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende zaken besproken:
  - Rapportages;
  - Procedures;
  - Organisatorische kwesties;
  - Projecten;

- Relevante nieuwe ontwikkelingen;
- Problemen uit het Problem en Incident management;
- Changes inclusief Requests for Change.

**Rapportage:**

1. Opdrachtnemer levert eens per maand een rapportage over de beschikbaarheid van de Makelaarsuite, de doorgevoerde updates, uitgevoerde functioneel beheertaken en mogelijk proactieve adviezen voor verbeteringen;
2. Per kwartaal vindt er naar aanleiding van de ontvangen maandelijksse rapportages van de dienstverlening een evaluatiegesprek plaats tussen de IT-regisseur van gemeente en de Opdrachtnemer.

### **3. Bijlagen**

Bijlage 1: Overzicht van de architectuur

