

Bijlage 4 - Programma van eisen

Omschrijving document

Dit document beschrijft de functionele eisen voor het aan te schaffen bestuurlijk informatiesysteem (BIS) i.h.k.v. het project Vervanging BIS Haarlem.

Leeswijzer (Rollen)

De functionele eisen worden gesteld vanuit één of meer van de volgende rollen (soorten gebruikers):

- Griffie/ beheerder
 - Raadslid
 - Burger
 - Opdrachtnemer
 - Opdrachtgever
-

Inhoudsopgave

1	CMS	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Smoelenboek	4
1.3	Kalender	4
2	PUBLICEREN VAN BESTUURLIJKE STUKKEN	6
2.1	Vorbereiden vergadering	6
2.2	Notificaties en abonnementen	7
2.3	Autorisatie en gebruikersbeheer	7
2.4	Bestuurlijke stukken overig	8
3	ZOEKEN EN RAADPLEGEN	9
3.1	Zoeken	9
3.2	Raadplegen vergadering en agendastukken	10
4	VERGADEREN	11
4.1	Video	11
4.2	Stemmen vastleggen	12
4.3	Verslaglegging	12
5	VERWERKEN VERGADERING EN PUBLICEREN	14
6	AFLEGGEN VAN FRACTIEVERANTWOORDING	15
6.1	Declareren	15
6.2	Publiceren en raadplegen	15
7	NIET-FUNCTIONELE EISEN	16
7.1	Service level agreement	16
7.2	Onderhoud en continuïteit	17
7.3	Wijziging/doorontwikkeling	18
7.4	Training en documentatie	18
7.5	Techniek	18
7.6	Informatiebeheer	20
7.7	Informatiebeveiliging	20
7.8	Privacy	22
7.9	Architectuur en Common Ground	22

1 CMS

1.1 Algemeen

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
1.1.1.	Griffie/ beheerder	Het systeem ondersteunt minimaal de volgende contenttypes: <ul style="list-style-type: none"> - Documenten (PDF) - Webcontent (html, webpagina's, webformulieren) - Excel - Foto's (gebruikelijke formats) Video's (gebruikelijke formats) De grootte van deze bestanden is niet gelimiteerd.
1.1.2.	Beheerder	Webcontent in het systeem kunnen creëren (toevoegen), bewerken, opslaan, publiceren, de- publiceren (verbergen / archiveren) en verwijderen. De webcontent pagina's betreffen o.a.: <ul style="list-style-type: none"> - Informatie over het college van b&w - Informatie over de gemeenteraad - Informatie over de fracties - Informatie over de commissies (organen) binnen de raad
1.1.3.	Griffie/ beheerder	Webcontent pagina's kunnen pre-viewen en controleren voor publicatie.
1.1.4.	Griffie/ beheerder	Webcontent pagina's modulair (hiërarchisch) kunnen structureren (sitemap / navigatie) en de structuur kunnen wijzigen.
1.1.5.	Griffie/ beheerder	Webcontent pagina's eenvoudig kunnen delen via social media.
1.1.6.	Raadslid/ Burger	Eenvoudige navigatie en oriëntatie: met zo min mogelijk klikjes kunnen doorgaan naar de gewenste webpagina en op elke pagina zien waar in het systeem je (terecht) bent (gekomen), bijvoorbeeld d.m.v. een kruimelpad.
1.1.7.	Griffie/ beheerder/ Raadslid/ Burger	Content over een bepaald onderwerp staat op één plek (eenmalige opslag, meervoudig gebruik).
1.1.8.	Griffie/ beheerder	Eenvoudig links kunnen creëren om webcontent objecten naar elkaar te kunnen verwijzen, waaronder linken naar: <ul style="list-style-type: none"> - Een vergadering/ evenement - Een agendapunt - Een document - Een Webpagina
1.1.9.	Griffie/ beheerder	Haarlem huisstijl toepassen op de website.
1.1.10.	-	-
1.1.11.	Griffie/ beheerder	Webcontent objecten eenvoudig kunnen opmaken (html editor, geen codering, geen technische kennis nodig)
1.1.12.	Griffie/ beheerder	Eenvoudig webformulieren kunnen maken (zonder intelligentie en logica), zoals: <ul style="list-style-type: none"> - Feedbackformulier voor burgers - Aanmeldformulier voor inspreken

1.1.13.	Burger	Alle webcontent moet voldoen aan digitale toegankelijkheid regels (wetmatigheid digitoegankelijk.nl). Extern getoetst door onafhankelijke partij inclusief toegankelijkheidsverklaring.
1.1.14.	Griffie/ beheerder	Verweesde links kunnen beheren.
1.1.15.	Griffie/ beheerder	Statistieken kunnen bijhouden, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> - Paginabezoeken - Zoektermen
1.1.16.	Burger/ Raadslid	Het systeem kunnen gebruiken op verschillende apparaten, zoals telefoon, tablet en computer. De kwaliteit en gebruiksgemak moet device-onafhankelijk zijn.
1.1.17.	Griffie	Een gebruiksvriendelijke en logische sitebeheer, om eenvoudig informatie en stukken toe te kunnen voegen aan de webpagina's.
1.1.18.	Griffie	Documentsoorten kunnen maken, bewerken en verwijderen.

1.2 Smoelenboek

Een smoelenboek laat zien wie bij de gemeenteraad hoort, wat ze doen en hoe het gedaan wordt.

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
1.2.1	Griffie/ beheerder	Op overzichtelijke, gestructureerde wijze bijhouden en publiceren van informatie over raads-, commissie-, collegeleden en de griffie, waaronder (link naar): <ul style="list-style-type: none"> - Naam - Foto - Webpagina's en sociale media - Email - Fractie - Functie en nevenfuncties - Periode(s) - Stemgedrag (zie hieronder) - Lidmaatschap van organen
1.2.2	Raadslid/griffie	Zelf kunnen aanmaken, bewerken en verwijderen van een persoonlijke profielpagina.

1.3 Kalender

Een vergaderkalender laat zien op welke data vergaderingen of andere evenementen zijn gepland.

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
1.3.1.	Burger/ raadslid	De kalender toont op overzichtelijke wijze op welke datum (minimaal) één vergadering of ander evenement is gepland.
1.3.2	Griffie/ beheerder	Vergadering/ evenement vooraf kunnen inplannen (ook als er nog geen agenda bekend is).
1.3.4	Burger/ raadslid	Als standaard toont de kalender de huidige datum/ maand. Daaruit kunnen navigeren/ doorklikken naar datums/ maanden in het verleden (archief) en in de toekomst.

1.3.5	Burger/ raadslid	Zodra een datum wordt geselecteerd, wordt op overzichtelijke wijze getoond welke vergadering(en)/ evenement(en) op die dag gepland zijn. Per vergadering/ evenement wordt daarbij o.a. getoond: <ul style="list-style-type: none"> - Orgaan/ naam - Locatie - Aanvangs- en eindtijd - besloten (indien geautoriseerd)/ openbaar
1.3.6	Burger/ raadslid	Uit een vergadering/ evenement op de kalender kunnen navigeren (doorklikken) naar de vergaderingspagina, waarop detailinformatie over de vergadering/ evenement, de agenda en vergaderstukken staan. Het daadwerkelijk tonen van de agenda en agendastukken is daarbij afhankelijk van: <ul style="list-style-type: none"> - gebruikersautorisatie - publicatiestatus
1.3.7	Griffie/ beheerder	Geplande vergaderingen/ evenementen in de kalender kunnen wijzigen, publiceren en verwijderen. Bij wijziging van de vergaderdatum, wijzigt ook de publicatiedatum de van agenda en stukken, tenzij aangepast.
1.3.8	Raadslid	Indien ingelogd, kunnen zien (duidelijk visueel onderscheid) of een vergadering geheim of openbaar is en indien openbaar, wat de publicatiestatus is (wel/ niet gepubliceerd).
1.3.10	Raadslid/ griffie/ burger	Vanuit de kalender een vergadering, evenement of bijeenkomst kunnen opslaan in de eigen agenda.
1.3.11	Raadslid/ burger/ griffie	Een persoonlijke webpagina met notificaties waar op de meest recente/ niet gelezen informatie wordt gewezen. En een overzicht waarop geabonneerd is.

2 Publiceren van bestuurlijke stukken

2.1 Voorbereiden vergadering

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
2.1.1	Griffie/ beheerder	Gefaseerd, gebruiksvriendelijk en gestructureerd publiceren van de vanuit Verseon geëxporteerde vergadering, agendapunten en agendastukken. De fases zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Voorbereiding: In deze fase zijn de agendapunten en stukken enkel beschikbaar voor de griffie/beheerder om te kunnen aanpassen. - Intern: In deze fase zijn de agendapunten en stukken beschikbaar voor de raads- en commissieleden (ingelogd). - Openbaar: In deze fase zijn de agendapunten en stukken beschikbaar voor iedereen, zonder inlog (tenzij het een besloten vergadering betreft).
2.1.2	Griffie/ beheerder	Het contenttype van de agendastukken is PDF. De inhoud (tekst) van de agendastukken is doorzoekbaar (geOCRd).
2.1.3	Griffie/ beheerder	Per vergadering/ evenement op een pagina tonen van: <ul style="list-style-type: none"> - Datum: <ul style="list-style-type: none"> o publicatie (intern) o publicatie (extern) - Vergadering - Openbaar Ja/ Nee - Start- eindtijdstip vergadering - Orgaan: commissie/raad/evenement - Personen: <ul style="list-style-type: none"> o Voorzitter o Griffier - Locatie - Omschrijving / extra informatie
2.1.4	Griffie/ beheerder	Per agendapunt tonen en kunnen aanpassen van: <ul style="list-style-type: none"> - Naam/ titel - Openbaar /besloten - Omschrijving (t.b.v. doel van de bespreking) - De bijbehorende agendastukken
2.1.5	Griffie/ beheerder	Per agendastuk tonen van: <ul style="list-style-type: none"> - document soort, bijv. <ul style="list-style-type: none"> o B&W besluiten o Raadsstukken o Notulen / verslagen o Ingekomen raadvragen o Beantwoorde raadvragen - Datum (verschillende) - Onderwerp - Dossier - Status (geheim en openbaar)

2.1.6	Griffie/ beheerder	Tussen datum import en datum van de vergadering / evenement, eenvoudig kunnen wijzigen, toevoegen en verwijderen van: <ul style="list-style-type: none"> - Agendapunt en bijbehorende informatie (zoals de agendapuntomschrijving) - Agendastuk (ook niet vanuit Verseon) en bijbehorende informatie - Volgorde (nummering) Hierbij moet de opmaak van de vergadering (agenda) behouden worden.
2.1.7	Griffie/ beheerder	Publicatie- en vergaderdatum en aanvangstijdstip van een vergadering en evenementen handmatig kunnen aanpassen. Publicatiedatum volgt de vergaderdatum, tenzij aangepast.
2.1.8	Raadslid	Kunnen annoteren van agendastukken en opslaan in een eigen omgeving. De geannoteerde stukken kunnen delen.
2.1.10	Raadslid/ burger	Kunnen selecteren van vergaderstukken en creëren van een documentbundel om te downloaden in een pdf.

2.2 Notificaties en abonnementen

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
2.2.1	Burger/ Raadslid	Kunnen abonneren op een (soort) vergadering en evenement en een automatische notificatie krijgen wanneer die wordt gepubliceerd.
2.2.2	Burger/ Raadslid	Kunnen abonneren op een documentsoort en een automatische notificatie krijgen wanneer die wordt gepubliceerd en /of gewijzigd.
2.2.3	Griffie	Notificatie voor een vergadering en documentsoort kunnen sturen naar raads- en commissieleden ongeacht de abonnementen.
2.2.4	Griffie	De tekst van de automatische notificatie vrij kunnen bewerken.

2.3 Autorisatie en gebruikersbeheer

#	Als	Wil ik/ Functionaliteit
2.3.1.	Griffie/ beheerder	Eenvoudig kunnen maken, wijzigen en verwijderen van gebruikersgroepen.
2.3.2.	Griffie/ beheerder	Eenvoudig kunnen maken, activeren, verlengen (wijzigen) en de-activeren (archiveren) van gebruikers (accounts).
2.3.3	Griffie/ beheerder	Autorisaties kunnen beheren per gebruiker en per groep: <ul style="list-style-type: none"> - Wel/ niet mogen inloggen - Toegang hebben tot stukken met vertrouwelijkheidsstatus geheim van organen
2.3.4.	Griffie/ beheerder	Gebruikers per groep kunnen presenteren met hun actuele en/of historische status en bewerken.
2.3.5.	Griffie/ beheerder	Bij gearchiveerde gebruikersaccounts tonen van de periode-datums.
2.3.6.	Griffie/ beheerder	Persoonsgegevens, inclusief de organen waarvan personen lid zijn, eenvoudig en traceerbaar kunnen wijzigen. Het moet mogelijk zijn te achterhalen van welk orgaan een persoon lid is geweest en wanneer.

2.3.7.	Raadslid	Zelf een nieuw wachtwoordverzoek kunnen doen sturen of door de beheerder kunnen laten herstellen.
--------	----------	---

2.4 Bestuurlijke stukken overig

#	Als	Wil ik/ Functionaliteit
2.4.1	Griffie/ beheerder	Kunnen importeren van de vanuit Verseon geüploade documenten zoals Ingekomen Brieven.
2.4.2	Griffie/ beheerder	De grootte van de documenten kent geen beperking.
2.4.3	Griffie/ beheerder	Documenten kunnen indelen en presenteren in categorieën, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - Ingekomen brieven ter informatie aan raad - Ingekomen brieven ter afhandeling college - Ingekomen stukken ter afdoening via commissie - Etc.
2.4.4	Raadslid/ Burger	Documenten binnen de categorieën kunnen filteren/ zoeken op: <ul style="list-style-type: none"> - Datum van/ tot - Vergadering
2.4.5	Griffie/ beheerder	Eenvoudig kunnen aanpassen van de vertrouwelijkheidsstatus (geheim of openbaar) van documenten (zoals een agendastuk en een ingekomen brief) en vergaderingen.
2.4.6	Griffie/ beheerder	Eenvoudig kunnen aanpassen en toevoegen van soorten en categorieën van documenten.

3 Zoeken en raadplegen

3.1 Zoeken

#	Als	Wil ik/ Functionaliteit
3.1.1	Burger/ Raadslid	Eenvoudig kunnen zoeken in en naar alle soorten content objecten, waaronder kunnen zoeken in geOCRde agendastukken.
3.1.2	Burger/ Raadslid	<p>Content kunnen zoeken op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatische (systeem) metadata - Vanuit Verseon geëxporteerde metadata - Toegevoegde metadata - Documenten inhoud - Tekst, trefwoorden (in metadata en full tekst d.m.v. OCR) en trefwoordencombinaties <p>Minimaal kunnen zoeken op de volgende metadata voor documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum (verschillende)/ periode - Titel/ naam - Content type - Document soort (zoals motie, initiatiefvoorstel, collegebrief, raadsvoorstel) - Onderwerp/ agendapunt - Zaaknummer/ identificatienummer - Vergadering/ orgaan
3.1.3	Griffie/ beheerder	In kunnen stellen / definiëren in welke volgorde zoekresultaten worden getoond en welke metadata erbij worden getoond.
3.1.4	Burger/ Raadslid	Aan de zoekresultaten duidelijk kunnen zien of ze de gewenste (gezochte) content bevatten.
3.1.5	Burger/ Raadslid	Aan de zoekresultaten duidelijk kunnen zien welke metadata ze bevatten.
3.1.6	Burger/ Raadslid	<p>Zoekresultaten voor en/of na het uitvoeren van de zoekactie eenvoudig kunnen filteren (verfijnen) op, bijv.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type content object - Document soort - Dossier/ Onderwerp - Orgaan/ vergadering/ commissie - Fractie - Raadslid - Datum / periode
3.1.7	Burger	<p>Zoekresultaten kunnen sorteren op, bijv.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relevantie / score - Oud naar nieuw en vice versa - Alfabetisch
3.1.9	Griffie/ beheerder	Zoekresultaten niet/wel tonen afhankelijk van autorisatie.
3.1.12	Burger/ raadslid/ griffie	Zoekresultaten bundelen tot 1 resultaat als een document vaker is gepubliceerd. (bijv. 1 nota is 1 zoekresultaat met daarin een link naar de verschillende vergaderingen/webpagina's en met vermelding van publicatie- en vergaderdatum)
3.1.13	Griffie	Documentsoorten kunnen toevoegen aan- en verwijderen van de zoekfilters.

3.2 Raadplegen vergadering en agendastukken

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
3.2.1	Raadslid	Kunnen zien of je bent ingelogd (duidelijk visueel onderscheid, bijv. met icoon of een specifieke kleur)
3.2.2	Raadslid	Indien ingelogd, kunnen zien of een document geheim of openbaar is en indien openbaar, of het wel/ niet gepubliceerd is (duidelijk visueel onderscheid, bijv. met een icoon of een specifieke kleur).
3.2.3	Raadslid	Kunnen zien dat een geheim stuk er is (a.d.h.v. beperkte set van metadata zoals titel document), als je geen autorisatie hebt om het stuk in te zien. Het geheime stuk kan alleen worden geopend door geautoriseerde gebruikers.
3.2.4	Raadslid/ burger	Eenvoudig naar een vergadering kunnen navigeren. De meest recente vergaderingen zijn met één muisklik vanaf de startpagina te bereiken. De vergaderstukken binnen agenda's zijn met max. 2 muisklikken te openen.
3.2.5	Raadslid/ burger	Vergaderstukken online kunnen lezen (zonder downloaden).
3.2.6	Burger/ raadslid	Vergaderstukken kunnen printen <ul style="list-style-type: none"> - Per stuk - Per agendapunt - Per vergadering

4 Vergaderen

4.1 Video

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
4.1.1	Opdrachtnemer	Eis vervallen
4.1.2	Opdrachtnemer	De video-opname van de vergadering kunnen koppelen aan de webpagina met de vergadering (en alle bijbehorende content) waarop een player wordt getoond.
4.1.3	Opdrachtnemer	Het kunnen koppelen van de gegevens van sprekers (zoals naam en partij) aan de video-opname en deze zichtbaar maken tijdens de (live) uitzending.
4.1.4	Opdrachtnemer	Online live vergaderingen uitzenden.
4.1.5	Opdrachtnemer	Tijdens live vergadering, markering kunnen plaatsen bij een agendapunt. Het agendapunt moet in beeld staan.
4.1.6	Griffie en opdrachtnemer	Tijdens live vergadering, de uitzending kunnen pauzeren en stoppen.
4.1.7	Burger/ raadslid/ griffie/ beheerder	Online live vergaderingen volgen (kijken en luisteren).
4.1.8	Raadslid/ Burger	De video viewer moet embedded zijn zodat het altijd in beeld blijft, ook wanneer je naar beneden scrollt.
4.1.9	Opdrachtnemer	Achteraf markering kunnen plaatsen bij een agendapunt en markeringen kunnen wijzigen en verwijderen.
4.1.10	Opdrachtnemer	Achteraf markering kunnen plaatsen bij een spreker en markeringen kunnen wijzigen en verwijderen.
4.1.11	Burger/ Raadslid	Online vergaderingen uit het verleden afspelen (kijken en luisteren) en pauzeren
4.1.12	Opdrachtnemer	Achteraf de opnamen tijdens schorsing en beëindiging van de vergadering verwijderen (video editen)
4.1.14	Opdrachtnemer	Een player met navigatiemogelijkheden, waardoor je kunt pauzeren en voor- en achteruit kunt spoelen (na de vergadering). Er moet een aparte optie zijn om 10 seconden voor- en achteruit te kunnen spoelen.
4.1.14	Beheerder	Vergadering opnemen en uitzenden onafhankelijk van deelnemerslocatie en vorm van deelname: Deelnemers kunnen digitaal en/of fysiek vergaderen.
4.1.15	Beheerder	Na de vergadering op sprekersniveau geïndexeerde beeldopnames beschikbaar kunnen stellen. Alle sprekersfragmenten van dezelfde spreker ook in een overzicht tonen met een pasfoto van de spreker.
4.1.16	Raadslid	De video opnamen van vergaderingen worden na de vergadering voorzien van een ondertiteling.

4.1.18	Beheerder extern	De uitzending van een vergadering is een half uur na afloop daarvan online beschikbaar.
4.1.19	Beheerder extern	De uitzending inclusief indexering van sprekers, markeringen van agendapunten en stemmingen zijn binnen 5 werkdagen online beschikbaar.

4.2 Stemmen vastleggen

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
4.2.1	Opdrachtnemer	Achteraf stemmen per raadslid en fractie vastleggen op nota's, moties en amendementen. Opdrachtgever stelt deze informatie beschikbaar.
4.2.2	Opdrachtnemer	Tekstueel en grafisch overzichtelijk tonen van het stemresultaat bij een agendapunt, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> - Het resultaat - Aantallen en procenten stemmen voor en tegen <ul style="list-style-type: none"> o Per fractie o Per lid
4.2.3	Opdrachtnemer	Tekstueel en grafisch overzichtelijk tonen van het stemgedrag van de raadsleden per raadsperiode, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> - Totaal aantal en procenten stemmingen (voor, tegen, afwezig) - Datum vergadering - Titel - Stemming - Uitslag (aangenomen, verworpen)

4.3 Verslaglegging

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
4.3.1	Opdrachtnemer	Van iedere commissie- en raadsvergadering wordt een Audiotranscript gemaakt (een Word bestand) met een volledig woordelijke tekstweergave van hetgeen gezegd is. Dit Audiotranscript is ontdaan van woordfouten. Opdrachtnemer doet tevens een check op de schrijfwijze van namen en specifieke begrippen en corrigeert deze, indien nodig. Het Audiotranscript wordt gebruikt voor de ondertiteling van de uitzending van de betreffende vergadering.
4.3.2	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer werkt met een team van transcripten en correctoren die over een hbo- of universitair opleidingsniveau beschikken. Zij beschikken over de vaardigheden om transcripten te maken waarin elk uitgesproken woord is opgenomen en een logische zinsopbouw ervoor zorgt dat er leesbare teksten worden geleverd.
4.3.3	Opdrachtnemer	Annuleren of wijzigen van reeds geboekte vergaderingen kan kosteloos tot één werkdag voorafgaand aan de vergadering. Bij annulering binnen één werkdag voorafgaand aan de vergadering wordt één vergader-uur in rekening gebracht. Voor vergaderingen die één werkdag of korter voor de vergadering worden aangevraagd kan maximaal een toeslag van 25% in rekening gebracht worden.
4.3.4	Opdrachtgever	Voor het maken van een woordelijk Audiotranscript zorgt opdrachtgever ervoor dat binnen één werkdag na de vergadering een (geluids-)opname van de vergadering aan opdrachtnemer ter beschikking is gesteld.

4.3.5	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer zorgt dat hij, van iedere vergadering waar een Audiotranscript voor moet worden gemaakt, ook een eigen opname maakt en bewaart.
4.3.6	Opdrachtnemer	Voor Audiotranscripten van vergaderingen die maximaal 3 uur duren, geldt een levertermijn van zes werkdagen. Voor Audiotranscripten van vergaderingen die langer duren dan 3 uur, geldt een aanlevertijd van maximaal tien werkdagen. De aanlevertijd gaat in de dag na de vergadering.
4.3.7	Opdrachtgever	Opdrachtgever geeft aan opdrachtnemer zo spoedig mogelijk maar in ieder geval een maand voor ingang van het nieuwe jaar een vastgesteld vergaderschema door.
4.3.8	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer is verplicht geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle gegevens van de opdrachtgever, waarvan de opdrachtnemer, of personen waarvan hij zich bij de uitvoering van deze overeenkomst bedient, kennisnemen en waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze gegevens een vertrouwelijk karakter hebben.

5 Verwerken vergadering en publiceren

#	Als	Wil ik / Functionaliteit
5.1.1	Griffie/ beheerder	Na afloop van een vergadering, eenvoudig kunnen toevoegen en publiceren van (niet aan agendapunten gekoppelde) documenten aan de vergadering: <ul style="list-style-type: none">- Besluitenlijst- Transcript (schriftelijk en audio)- Kort verslag
5.1.2	Griffie/ beheerder	Links kunnen genereren en gebruiken (delen) van: <ul style="list-style-type: none">- een gepubliceerd document- een agendapunt- een vergadering

6 Afleggen van fractieverantwoording

Partijen (fracties) ontvangen per jaar een bedrag per aantal gekozen leden (fractiebudget). Het budget mag worden uitgegeven aan bepaalde doelen (categorieën).

Wordt (een deel van) het budget niet uitgegeven, dan moet het terugbetaald worden.

6.1 Declareren

Op dit onderdeel zijn geen eisen geformuleerd.

6.2 Publiceren en raadplegen

Op dit onderdeel zijn geen wensen geformuleerd.

7 Niet-functionele eisen

7.1 Service level agreement

Alle in dit onderdeel genoemde punten zijn eisen

#	Omschrijving
7.1.1	Opdrachtnemer dient bij de inschrijving een Service Level Agreement (SLA) in. Daarin komen minimaal de volgende onderdelen terug: Service levels, Service management (bereikbaarheid/helpdesk/storingsnummer), Processen rond storings, onderhoud en wijzigingen, Communicatie en escalatie en Rapportages en overleg. De SLA moet tegelijkertijd met de overeenkomst worden ondertekend.
7.1.2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat over de invulling van de onderwerpen in de SLA nadere afspraken kunnen worden gemaakt.
7.1.3	Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de contractperiode dat het Systeem blijft voldoen aan relevante landelijke wet- en regelgeving.
7.1.4	Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de contractperiode voor het operationeel houden van het Systeem en de bijbehorende Koppelingen.
7.1.5	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van storings een Nederlandstalige helpdesk ingericht die bereikbaar is op maandag tot en met vrijdag binnen kantoortijden en ten minste bereikbaar is via e-mail en telefoon. Voor buiten kantoortijden stelt Opdrachtnemer een storingsnummer beschikbaar. Daar waar de Opdrachtnemer aantoonbaar een betere dienstverlening garandeert dan het gestelde minimum, leidt dit tot een betere beoordeling.
7.1.6	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van ondersteuning tijdens vergaderingen en/of live-uitzendingen een storingsnummer beschikbaar. Daar waar de Opdrachtnemer aantoonbaar een betere dienstverlening garandeert dan het gestelde minimum, leidt dit tot een betere beoordeling.
7.1.7	Aan alle meldingen aan de helpdesk moet een prioriteit worden toegekend. Opdrachtgever geeft bij de melding van een incident de urgentie aan. Bij verschil van inzicht is de urgentie van de Opdrachtgever leidend.
7.1.8	Opdrachtnemer geeft bij het niet behalen van de afgesproken dienstverlening (service levels) dit direct en gemotiveerd per e-mail door aan Opdrachtgever.
7.1.9	Opdrachtnemer heeft incidentmanagement ingericht waarmee storings in de dienstverlening van Opdrachtnemer (of diens onderaannemer) tijdig worden opgelost. Opdrachtnemer garandeert bij het verhelpen van een storing of gebrek aan beschikbaarheid van het Systeem minimaal de volgende afhandel/oplosttijd(en): binnen 1 uur voor P1 Calamiteit meldingen (de volledige bedrijfsvoering wordt ernstig belemmerd of is geheel verstoord) binnen 4 uur voor P2 Hoog meldingen (essentiële onderdelen van de bedrijfsvoering worden belemmerd en er is geen alternatief) binnen 24 uur voor P3 Normaal meldingen (niet-essentiële delen van de bedrijfsvoering worden belemmerd, er is geen work-around voorhanden) binnen 7 kalenderdagen voor P4 Laag meldingen (overig). Daar waar de Opdrachtnemer aantoonbaar een betere dienstverlening garandeert dan het gestelde minimum, leidt dit tot een betere beoordeling
7.1.10	Afhandel-/oplosttijden van alle meldingen zijn van toepassing binnen het afgesproken service-window.

7.1.11	Als Opdrachtnemer een storing constateert met betrekking tot de beschikbaarheid of het niet goed functioneren van de dienstverlening, dan volgt direct een telefonische melding aan de Opdrachtgever.
7.1.12	Functionele escalatie is nodig om de continuïteit en kwaliteit van de interne dienstverlening/bedrijfsvoering van de Opdrachtgever te waarborgen als de bestaande afspraken in het SLA bij voortschrijdend inzicht niet toereikend blijken te zijn. Escalatie door de Opdrachtnemer vindt plaats indien van tevoren al bekend is dat een bepaald dienstenniveau niet wordt gehaald of wanneer een geautoriseerde persoon van de Opdrachtgever aangeeft dat de continuïteit van de interne dienstverlening/bedrijfsvoering in gevaar is of komt. Er wordt dus niet gewacht tot het dienstenniveau niet gehaald is. Als er op het betreffende niveau geen overeenstemming kan worden bereikt over de te volgen acties, treedt automatisch het volgende escalatieniveau in werking. In overleg wordt bepaald wie het initiatief neemt tot verdere escalatie.
7.1.13	Opdrachtnemer levert een accountmanager die fungeert als "Single point of Contact" voor de Opdrachtgever. De volgende drie communicatie en escalatie niveaus worden minimaal onderkend: 1 operationeel (serviceniveau: procescoördinatie en 1e escalatie), 2 tactisch (service/contract management) en 3 strategisch (directie/afdelingsmanagement).
7.1.14	Opdrachtgever krijgt periodiek een rapportage met daarin een overzicht van de behaalde servicelevels, afgehandelde storingen/wijzigingen en eventuele beveiligingsincidenten. Deze rapportage wordt in een periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken.

7.2 Onderhoud en continuïteit

Alle in dit onderdeel genoemde punten zijn eisen

#	Omschrijving
7.2.1	Het technisch beheer moet door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd, het functioneel beheer door de Opdrachtgever.
7.2.2	Wijzigingsmanagement is door Opdrachtnemer adequaat ingericht. Het aanbrengen van wijzigingen en/of het onderhoud aan het Systeem en Koppelingen is zodanig dat aanpassingen qua wet- en regelgeving op tijd voltooid zijn en het Systeem voor Opdrachtgever op tijd klaar is voor gebruik. Dat wil zeggen dat Opdrachtgever in staat is deze uit te voeren rekening houdend met een test- en implementatieperiode aan de kant van de Opdrachtgever.
7.2.3	Het Systeem en onderliggende ICT-componenten zijn altijd up-to-date. Men mag maximaal één versie achterlopen, mits deze nog volledig wordt ondersteund door de betreffende leverancier.
7.2.4	Opdrachtnemer hanteert bij het doorvoeren van wijzigingen de OTAP-procedure, waarbij alleen de acceptatie en productie-omgeving voor Opdrachtgever beschikbaar zijn.
7.2.5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over het aanbrengen van wijzigingen in het Systeem en implementeert deze pas na toestemming van de Opdrachtgever.
7.2.6	Bij upgrades en updates van het Systeem documenteert de Opdrachtnemer de belangrijkste wijzigingen en consequenties voor het functioneren van het Systeem en de Koppelingen en stelt deze beschikbaar aan de Opdrachtgever in de vorm van release notes.
7.2.7	Opdrachtnemer levert bij elke release per component minimaal naam en versienummer aan Opdrachtgever om zijn CMDB actueel te kunnen houden.

7.2.8	De beschikbaarheid van de SaaS-oplossing is minimaal 99,8% over een 24/7 - 365 dagen per jaar termijn. Gepland onderhoud wordt daarbij niet meegerekend. Per kwartaal moet de year-to-date performance worden gerapporteerd door Opdrachtnemer. Onderhoud dient bij voorkeur te worden gepleegd in het weekend.
-------	---

7.3 Wijziging/doorontwikkeling

Alle in dit onderdeel genoemde punten zijn eisen

#	Omschrijving
7.3.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid en ruimte voor opdrachtgever om te werken aan specifieke (deel)oplossingen.
7.3.2	Opdrachtnemer biedt een vorm hiervoor (bijvoorbeeld een strippenkaart) en prijst dit in het prijzenblad met een volumeomvang van 50 uren. Dit is een voor opdrachtgever optioneel af te nemen onderdeel.
7.3.3	Opdrachtnemer biedt een platform (bijvoorbeeld een gebruikersplatform), waar opdrachtgever met andere klanten van opdrachtgever (periodiek) kan communiceren en samenwerken aan eventuele toekomstige (standaard)oplossingen.

7.4 Training en documentatie

#	Omschrijving
7.4.1	Het systeem kent een geïntegreerde Nederlandstalige helpfunctie.
7.4.2	Opdrachtnemer biedt Nederlandstalige documentatie aan, toegespitst op het systeem zoals geïmplementeerd bij opdrachtgever, met daarin: <ul style="list-style-type: none"> - Functionele beschrijving van het systeem; - Gebruikershandleiding, toegespitst op de verschillende soorten gebruikers (Raadslid, Griffie); - Beheerdershandleiding
7.4.3	Opdrachtnemer biedt de volgende Nederlandstalige trainingen aan, toegespitst op het systeem zoals geïmplementeerd bij opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikerstraining, toegespitst op de verschillende soorten gebruikers (Raadslid, Griffie); - Beheerderstraining, volgens het train-de-trainer concept

7.5 Techniek

#	Omschrijving
7.5.1	Het systeem dient volledig Nederlandstalig te zijn.
7.5.2	Het systeem mag geen issues geven met bekende antivirus software en de leverancier dient ondersteuning te bieden bij functionele- en technische/performance problemen.
7.5.3	Alle operating systemen en ondersteunende applicaties, zoals web-browser en Java, worden bijgehouden op het laatste security- en servicepack-level, applicaties moeten daarmee kunnen werken.

7.5.4	IT-infrastructuur (Information Technology) en OT-infrastructuur (Operational Technology) moeten logisch en fysiek strikt van elkaar gescheiden zijn. Toelichting: De ene infrastructuur mag op geen enkele manier een stepping-stone zijn voor de andere infrastructuur.
7.5.5	De performance van de applicatie is constant. Het genereren van rapportages, het importeren en exporteren van data en het verwerken van gegevens etc. door opdrachtgever of andere klanten van inschrijver mogen geen invloed hebben op de performance. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor te verwachten periodiek piekgebruik.
7.5.6	Naast de te implementeren koppeling met Verseon dienen toekomstige systeemkoppelingen met interne systemen (o.a. OpenZaak) van Opdrachtgever altijd te lopen op basis van SOA of REST API via de middleware oplossing, de Enterprise Service Bus (ESB), van Opdrachtgever.
7.5.7	Er dient gebruik gemaakt te worden van vaste, specificeerbare (niet random) poorten (tcp/udp) voor data-verkeer.
7.5.8	Er dient gebruik gemaakt te worden van Open Standaarden (https://www.forumstandaardisatie.nl), en indien niet mogelijk algemeen geldende en veelgebruikte closed standaarden. Bijvoorbeeld het gebruik van TLS 1.3 of 1.2 voor encryptie van dataverkeer.
7.5.9	Het systeem heeft zowel een ipv4 als ipv6 adres of moet een planning kunnen overleggen wanneer dit gerealiseerd zal worden.
7.5.10	De applicatie ondersteunt authenticatie op basis van een identity-provider van de gemeente Haarlem door middel van Federation (SAML, OAuth of OpenID Connect).
7.5.11	Autorisatie binnen de applicatie geschiedt op basis van attributen uit de IDP van de gemeente Haarlem.
7.5.12	Opdrachtnemer verzorgt en levert een gescheiden test-/ acceptatie- en een productieomgeving. Hieronder wordt verstaan: het installeren, documenteren en implementeren, updaten en onderhouden van de applicatie, inclusief koppelingen, in een Test omgeving (bijvoorbeeld keten-/ integratietests)/ Acceptatie omgeving (van releases) en een Productie omgeving. Dit dient volgens het (O)TAP-procedure te geschieden. Alle licentie-, installatie-, implementatie- en overige kosten voor het inrichten van de TAP-omgeving maken deel uit van de inschrijving.
7.5.13	Het systeem ondersteunt het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die: Gegevensverlies voorkomt en Gegevensinconsistenties voorkomt indien gebruikers elkaar kruisen.
7.5.14	Het systeem bestaat uit een 'multi-user' omgeving. Meerdere gebruikers kunnen samen werken met dezelfde database zonder verlies van informatie en inconsistentie van de gegevens.
7.5.15	Het systeem moet met een herkenbare URL te vinden zijn. Op dit moment is dat https://gemeentebestuur.haarlem.nl/ . Graag willen wij de woorden gemeentebestuur en Haarlem terug vinden in de URL.

7.6 Informatiebeheer

#	Omschrijving
7.6.1	Opdrachtgever vindt het van belang, om redenen van duurzaamheid van bewaring en continuïteit in geval van aflopen c.q. ontbinding van de Overeenkomst, dat informatieobjecten kunnen worden gemigreerd naar andere systemen (Dataportabiliteit).
7.6.2	Het systeem biedt daartoe de volgende functionaliteit: informatieobjecten kunnen worden geëxporteerd met behoud van authenticiteit, integriteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid, bijv. naar een E-Depot. Het exportformat is een open standaard (conform TMLO), waarvan opdrachtnemer garandeert dat conversie zonder informatieverlies mogelijk is naar een voorkeursbestandsformaat voor audio en video (o.a. MXF, MPEG-4 of MKV), een portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML).
7.6.3	Het systeem slaat informatieobjecten op en presenteert deze met behoud van de vastgelegde essentiële kenmerken van vorm, structuur en eventueel gedrag. Dit geldt o.a. voor documenten, audio- en videobestanden.
7.6.4	Alle informatie inclusief alle bewerkingen blijven toegankelijk voor de opdrachtgever, ook na beëindiging van de overeenkomst.

7.7 Informatiebeveiliging

Onderstaande eisen zijn gebaseerd op de eisen vanuit de BIO en Forum Standardisatie.

#	Omschrijving
7.7.1	Raadsleden, Griffie en Beheerders dienen in te loggen met multi-factor-authentication. Dit kan bijvoorbeeld middels SMS, email of authentication app gebeuren.
7.7.2	De functie van web toegang tot de backend moet door opdrachtgever in- en uitgeschakeld kunnen worden voor toegangsvragen die niet afkomstig zijn uit het VMware Horizon portaal van de Opdrachtgever. Dit om onbevoegde toegang tot systemen en toepassingen te voorkomen.
7.7.3	De autorisaties dienen rol gebaseerde autorisaties te zijn.
7.7.4	De autorisaties kunnen per gebruikersrol, per groep, per team en per medewerker ingericht worden. Er dient verschil te worden gemaakt tussen creëren, raadplegen, wijzigen en verwijderen.
7.7.5	Functiescheiding wordt toegepast: beheer en gebruik zijn volledig gescheiden.
7.7.6	Er dient onderscheid gemaakt te worden tussen technisch beheer en functioneel beheer.
7.7.7	Bij beëindiging van een bepaalde autorisatie is herleidbaar dat deze autorisatie ooit bestaan heeft, inclusief bijbehorende audit-trail.
7.7.8	Indien een rol, groep of functie beëindigd wordt, is herleidbaar dat deze ooit bestaan heeft, inclusief bijbehorende audit-trail.

7.7.9	Alle benodigde verbindingen naar webservices en databases (buiten de infrastructuur van opdrachtgever), naar koppelingen met de ESB, als ook de verbindingen naar de webbrowser van gebruikers zijn beveiligd en encrypted volgens geldende voorschriften van de NCSC en Forum Standaardisatie.
7.7.10	Alle informatie in de Cloud is encrypted volgens geldende voorschriften van de NCSC en Forum Standaardisatie.
7.7.11	Uitwisseling van gegevens tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones dient inhoudelijk geautomatiseerd gecontroleerd te worden op aanwezigheid van malware.
7.7.12	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van verschillende klanten van elkaar zijn geïsoleerd.
7.7.13	E-mails worden volgens standaarden 'DKIM', 'SPF', 'DMARC', 'STARTTLS' en 'DANE' verstuurd met behulp van de infrastructuur van opdrachtgever door middel van mailrelay via onze MX server met "@haarlem.nl" als e-mail domein.
7.7.14	Patch management is aantoonbaar ingericht. Systeemupdates worden tijdig uitgevoerd volgens overeengekomen afspraken opgenomen in de SLA.
7.7.15	Vulnerability management is aantoonbaar ingericht. Zodra kwetsbaarheden aan het systeem bekend worden ontvangt opdrachtgever daar direct een melding van. Kwetsbaarheden worden met de urgentie die past bij de risico inschatting van de IBD/NCSC (CVE score) tijdig verholpen. Dit volgens overeengekomen afspraken opgenomen in de SLA.
7.7.16	Opdrachtnemer garandeert de werking van het systeem op de meest recente versies van de meest gangbare webbrowsers op Windows, Apple en Android systemen.
7.7.17	Het systeem mag geen gebruik maken van add-ons (extensies) in de webbrowser.
7.7.18	Indien in het systeem wachtwoorden worden opgeslagen dient dat versleuteld gedaan te worden volgens geldende voorschriften van de NCSC. Wachtwoorden moeten altijd eenwegsvercijferd worden opgeslagen door gebruik van hashing in combinatie met salts.
7.7.19	Opdrachtgever blijft eigenaar van de informatie en kan die te allen tijde opvragen.
7.7.20	Op verzoek van Opdrachtgever kan er een tussentijds gedurende looptijd van het contract een pen- en hacktest uitgevoerd worden.
7.7.21	Resultaten uit de pen- en hacktesten dienen te worden gerapporteerd, aanbevelingen dienen te worden opgevolgd en issues te worden opgelost.

7.8 Privacy

#	Omschrijving
7.8.1	Privacy by Design en Privacy by Default worden toegepast in de ontwikkeling en doorontwikkeling van het systeem. Dit betekent dat uitsluitend die persoonsgegevens mogen worden verwerkt die noodzakelijk zijn voor het oorspronkelijke verwerkingsdoel (doelbinding).
7.8.2	Het systeem moet voldoen aan de opslag- en bewaarvereisten van de AVG en sectorspecifieke wetgeving.
7.8.3	Van gerepliceerde gegevens is altijd bekend wat de authentieke registratie is (single point of control).
7.8.4	Verwerking van persoonsgegevens mag uitsluitend plaatsvinden binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
7.8.5	Opdrachtnemer gaat akkoord met de standaard verwerkersovereenkomst gemeenten van de VNG.
7.8.6	De Opdrachtnemer is transparant over de gebruikte technologie, beveiligingsmaatregelen, (sub)verwerkers, leveranciers en locatie van verwerking.
7.8.7	Het systeem dient minimaal over de beveiligings- en autorisatiemogelijkheden te beschikken zoals gesteld in de verplichte overheidsmaatregelen in de Baseline Informatieveiligheid Overheid voor BBN 1 en 2 en landelijke wet- en regelgeving rondom privacy.

7.9 Architectuur en Common Ground

#	Omschrijving
7.9.1	Het systeem moet informatie (documenten) kunnen ontsluiten naar Openraadsinformatie waar we in de toekomst (na implementatie) op aan willen sluiten (zie Open Raadsinformatie VNG Realisatie).
7.9.2	Binnen het systeem worden waar mogelijk en wenselijk componenten uit de Common Ground-componentencatalogus (her)gebruikt.
7.9.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan de GEMMA architectuurprincipes.