



Den Haag

PROGRAMMA VAN EISEN  
CLIENTVOLGSYSTEEM  
Veilig Thuis Haaglanden

---

Veilig Thuis Haaglanden  
Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn  
Gemeente Den Haag

Versie : 1.0  
Datum : 18-02-2022

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
2.	Doel van dit document .....	3
2.1	Doel.....	3
2.2	Doelgroep .....	3
2.3	Opbouw van het document .....	3
3.	Eisen.....	4
3.1	Functionele eisen .....	4
3.2	Niet-functionele en systeem eisen .....	7
3.3	Eisen aan beheer & ondersteuning.....	9
3.4	Eisen rond informatieveiligheid .....	13
3.5	Eisen rond privacy.....	13
3.6	Eisen rond implementatie.....	14
3.7	Eisen rond facturatie en financiën .....	15

## 1. Inleiding

Voorliggend document is het *programma van eisen* ten behoeve van de aanbesteding van het Cliëntvolgsysteem voor Veilig Thuis Haaglanden (VTH) onderdeel van de gemeente Den Haag.

Achtereenvolgens worden eerst, in hoofdstuk 2, het doel van dit document, de doelgroep en de opbouw van dit document beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de verschillende soorten eisen beschreven. Tenslotte bevat het twee bijlagen met daarin de Basisset Uniforme Registratie Veilig Thuis het Registratiewijzer die VTH gebruikt als basis voor de inrichting van haar werkprocessen.

## 2. Doel van dit document

### 2.1 Doel

Dit document heeft tot doel de eisen vanuit de huidige werkprocessen te beschrijven op basis waarvan het toekomstige systeem geselecteerd kan worden. Het heeft niet de ambitie uitputtend te zijn of tot op detailniveau de eisen te beschrijven. Het is derhalve géén richtlijn voor de implementatie of inrichting. Die detailuitwerking zal VTH met de gegunde inschrijver doen.

### 2.2 Doelgroep

Doelgroep van dit document zijn primair de gebruikers van VTH: zij moeten de eisen die hun werkproces(sen) beschrijven erin herkennen. Daarna is het document met name bedoeld voor de medewerkers die de pakketselectie voor het nieuwe systeem gaan uitvoeren. Naast VTH medewerkers zijn dit ook medewerkers van de gemeente Den Haag met diverse expertises als Informatieveiligheid en Privacy. Tenslotte is het ook bedoeld voor de toekomstige leverancier, om zich een beeld te kunnen vormen van hoe zij denken dat hun systeem de werkprocessen van VTH kan ondersteunen.

### 2.3 Opbouw van het document

In Hoofdstuk 3 staat beschreven wat de eisen zijn m.b.t. het nieuwe systeem. Deze zijn onderverdeeld in functionele eisen t.b.v. het gebruik van het systeem, waarbij onderscheid is gemaakt in de verschillende elementen van het werkproces van VTH, en in niet-functionele eisen. Dit hebben we gedaan om het overzichtelijker te kunnen beschrijven (in plaats van één lange opsomming) en om een beeld te geven wat de belangrijke aspecten zijn van de selectie.

De bijlagen bevatten de Basisset Uniforme Registratie Veilig Thuis (BUR – Bijlage 14) en de Registratiewijzer (Bijlage 15), zodat de inschrijver zich een beeld kan vormen van de werkwijze van VTH, die de oplossing minimaal moet kunnen ondersteunen. De eisen hieronder geven aan wat extra belangrijk is voor VTH. Er zijn bewust geen wensen opgenomen. Datgene wat VTH wenst komt terug in de gunningscriteria en vragen nadere uitwerking van de Inschrijver.

De benoemde bijlagen zijn een onderdeel van dit programma van eisen en zijn te vinden in het geheel van de aanbestedingsdocumenten. Tevens zijn daar bijlagen aan toegevoegd die niet direct onderdeel zijn van dit programma van eisen maar wel belangrijk zijn voor de werkwijze van VTH en dus ter achterliggende informatie zijn bijgevoegd, zoals het Handelingsprotocol (Bijlage 11), Informatieprotocol Veilig Thuis (Bijlage 16) en het kunnen voldoen aan eisen rond informatieveiligheid (Bijlage 12).

## 3. Eisen

Paragraaf 3.1 bevat een overzicht van de functionele eisen. ‘Functionele’ eisen betreffen functies die een actie of handeling aanduiden of uitvoeren (zoals bijvoorbeeld ‘registreren’, ‘opslaan’, ‘verzenden’ of ‘bewerken’).

Paragraaf 3.2 bevat de niet-functionele en systeem eisen. Deze hebben betrekking op de wijze waarop een functie werkt of beschrijven kwaliteitseisen (bijvoorbeeld: gebruiksvriendelijkheid, performance e.d.).

Paragraaf 3.3 tot en met 3.7 bevatten alle overige eisen, zoals de eisen rond de inschrijver, informatieveiligheid en privacy.

### 3.1 Functionele eisen

Functionele eisen beschrijven functionaliteiten op hoofdniveau.

Generieke eisen	
Nr.	Omschrijving
1	Digitale overdracht van de casus naar ketenpartners en/of andere VT gaat via een gestandaardiseerde mail. Deze wordt samengesteld op basis van informatie over de direct betrokkene die het betreft. Dit is mogelijk door het kunnen selecteren van de direct betrokkene.
2	Het systeem bevat een cliëntendatabase, waarbij iedere betrokkene een uniek nummer heeft om cases aan elkaar te koppelen rondom die betrokkene.
3	Het systeem bevat een zorgverlenersdatabase (overzicht van ketenpartners) met gegevens van de overdrachtspartijen die geselecteerd kunnen worden en gekoppeld aan een dossier.
4	Op casusniveau is het mogelijk naast de instantie ook contactgegevens van de specifieke professional op te nemen.
5	Het is mogelijk om vanuit Outlook een email direct op te slaan in het systeem en toe te voegen aan het dossier.
6	Het systeem kan automatisch standaard brieven opstellen door gebruik te maken van de informatie uit de invulvelden. Daarnaast is het template flexibel aan te passen.
7	Binnen/vanuit het systeem (de casus) kunnen bijbehorende brieven opgesteld en opgeslagen worden via een koppeling met de Office365 Word applicatie van gemeente Den Haag.
8	Vanuit het systeem kunnen de brieven direct worden verstuurd naar het postadres. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een koppeling met de printstraat van de gemeente Den Haag door te koppelen met de GDH Azure fileshare omgeving.
9	Voor inkomende post wordt gebruik gemaakt van de koppeling met scanstraat van de gemeente Den Haag door te koppelen met de GDH Azure omgeving.

10	Een spraakopname kan worden toegevoegd aan het dossier als geluidsbestand.
11	Het is mogelijk om adviezen/ voorlichtingen te kunnen registreren met daarin: wie, wat, waar, wanneer, hoe vaak

<b>Ontvangen signaal</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Omschrijving</b>
12	Een professional/ ketenpartner kan digitaal een melding doen via een webformulier in het voorportaal. Na acceptatie door VT wordt deze direct opgenomen in systeem en zijn de invulvelden automatisch gevuld.
13	De gegevens van de melding mogen niet blijven hangen op de server maar moeten direct verwerkt zijn in de applicatie (zero footprint).
14	Terugkoppeling aan melder kan via gestandaardiseerde mail met een bevestiging van ontvangst.
15	De melding kan geweigerd worden met een terugkoppeling aan de melder.
16	De melding doorsturen naar de juiste VT via e-mail.
17	Voordat de melding geaccepteerd wordt is het mogelijk een status te geven aan de melding. Dit is alleen intern zichtbaar.

<b>Contactjournaal</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Omschrijving</b>
18	Op elk moment kan elke medewerker een contactmoment aanmaken. Hierbij wordt datum en tijdstip van het contact (2 aparte velden) en naam van de medewerker automatisch opgenomen.
19	Het contactmoment maak je aan in een casus.
20	Alle contactmomenten behorende bij een casus kunnen in 1 overzicht worden weergegeven.
21	Het contactmoment kan gekoppeld worden aan specifieke direct betrokkenen, zodat helder is op wie de informatie betrekking heeft en bij inzage de direct betrokkene automatisch geselecteerd kan worden.
22	Contactmomenten kan je filteren en sorteren op de bij Eis 17 genoemde velden.
23	Het is mogelijk afbeeldingen, tekst- en audiobestanden toe te voegen aan een contactmoment.
24	Het totaal aan contactjournalen in 1 casus kan je in 1 overzicht / bestand openen.

<b>Gezinsdossier</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Omschrijving</b>
25	Het is mogelijk dossiers te zoeken, minimaal op kenmerken als naam, casushouder, dossiernummer, geboortedatum, adres en BSN nummer en resultaten te filteren en sorteren op deze kenmerken.
26	Het is mogelijk dat in het systeem bepaalde informatie uit het dossier wordt afgeschermd. Alleen de informatie van de Cliënt die inzage aanvraagt is zichtbaar, de overige informatie niet.
27	Dossiers kunnen geanonimiseerd worden, waarbij alle naar de cliënt herleidbare informatie wordt verwijderd, behalve de velden voor managementinformatie en informatie voor CBS (vastgelegd in informatieprotocol).
28	Dossiers kunnen verwijderd worden, zowel handmatig als in batch na een bepaalde periode. Deze zijn dan voor niemand niet meer terug te vinden of te reconstrueren.

<b>Procesondersteuning Melding</b>	
<b>Nr.</b>	<b>omschrijving</b>
29	Het systeem ondersteunt het proces en de standaarden zoals beschreven in de Basisset Uniforme Registratie Veilig Thuis en de Registratiewijzer.
30	Het systeem heeft een casus-overzichtsscherm waarin minimaal getoond wordt: melding(en), status, betrokkenen, behandelaar(s), besluitvorming en contactmomenten.
31	Taken kunnen aanmaken en toewijzen vanuit een casus, zowel automatisch en wanneer incidenteel handmatig.
32	Op het moment dat er een nieuwe melding binnenkomt die hoort bij een al bestaande casus, kan die handmatig gekoppeld worden aan een al lopende casus, waarbij het systeem automatisch zoekt (op basis van BSN) naar dezelfde direct betrokkenen.
33	Een nieuwe casus kan aan een afgesloten casus worden gekoppeld. Dat wil zeggen dat er in beide casussen melding wordt gemaakt van het dossiernummer.
34	Binnen één casus, kunnen verschillende taken uitgevoerd worden door verschillende medewerkers, tegelijkertijd.
35	Er moeten meerdere casushouders kunnen worden ingevoerd, ieder met een eigen begin- en einddatum.
36	Het is mogelijk in 1 overzicht het procesverloop in te zien. Dat wil bv zeggen: datum binnenkomst melding, datum triagebesluit, datum inzet vervolgstappen VT. Dit is door functioneel beheer in te stellen.
37	De veiligheidstaxatie wordt opgesteld op basis van de gegeven antwoorden in de beschikbare velden, het antwoord bepaalt welke volgende vraag wordt getoond, en kan worden ingericht op basis van verplichtingen en beperkingen.

38	Bij verschillende meldingen binnen één casus is duidelijk te zien in welke fase de melding zit.
39	Het is mogelijk om per medewerker een overzicht van de caseload uit te draaien van de casuïstiek waar zij bij betrokken is.

### 3.2 Niet-functionele en systeem eisen

De niet-functionele eisen en systeemeisen betreffen kwaliteitseisen en eisen rond bijvoorbeeld koppelingen aan externe systemen.

Koppelingen	
Nr.	Omschrijving
40	Koppeling met landelijke BRP voor het ophalen van gegevens.
41	Het systeem bevat beschikbare koppelingen voor de reguliere berichtenuitwisseling (op basis van de i-Standaarden) met de keten (CORV, CBS, VT-register)
42	Directe koppeling met het gemeentelijk datawarehouse t.b.v. rapportages. Het moet mogelijk zijn om toegang te krijgen tot alle gegevens van het systeem.
43	Export o.b.v. CSV bestanden o.a. richting datawarehouse
44	Koppelingen moeten kunnen worden gedaan o.b.v. Webservices / API's

Systeem	
Nr.	Omschrijving
45	Alle gebruikersschermen, helpfuncties en handleidingen zijn in de Nederlandse taal.
46	Het systeem is een SaaS oplossing waardoor de ICT organisatie van de gemeente Den Haag maximaal ontzorgd wordt.
47	Het systeem maakt gebruik van Single Sign On (SSO) op basis van het OpenID Connect/OAuth2 of SAML2 protocol. De oplossing dient te kunnen koppelen met Azure AD.
48	De inschrijver biedt minimaal – naast de live of productieomgeving – ook een test- <b>of</b> acceptatieomgeving van het systeem aan voor test- en/of trainingsdoeleinden. Of: biedt op een andere wijze de mogelijkheid om te testen/ontwikkelen zonder de productie (live) omgeving (mogelijk) te verstoren.
49	De bij Eis 48 gescheiden omgevingen zijn duidelijke (visueel) als dusdanig herkenbaar, en bevatten fictieve/geanonimiseerde data.

50	Het SaaS systeem moet gehost worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Alle data (inclusief de back-ups) moeten binnen de EER blijven.
51	Het SaaS systeem is een webapplicatie.
52	Het SaaS systeem voor VTH wordt gehost in een aparte <i>tenant</i> /omgeving. Dit wil zeggen dat er geen delen van het systeem of databases worden gedeeld met andere klanten van de inschrijver.
53	Dynamisch opschalen van de omgeving moet mogelijk zijn.
54	Het SaaS systeem dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
55	Het benaderen van het SaaS systeem dient via het <b>https</b> protocol (de toepassingslaag volgens het TCP/IP model) te geschieden. Http als benaderingsprotocol (t.o.v. https) is niet toegestaan.
56	Indien er ook klantinteractie via dit systeem zal zijn, is er een brede browserondersteuning nodig. Er kan gebruik gemaakt worden van moderne browsers. In ieder geval worden de recente versies van Chrome, Edge (Chromium), Safari en Firefox ondersteunt.
57	Ondersteuning voor gangbare browsers op mobiele devices (Android en IOS).
58	Het SaaS systeem is ook geschikt voor gebruik vanaf de Haagse KA-Werkplek <sup>1</sup>
59	Voor het functioneren van het SaaS systeem op het cliënt device zijn geen verdere instellingen, dan wel installaties benodigd. Dit geldt zowel voor het cliënt device als ook in de browser. Uitzonderingen kunnen gemaakt worden voor de devices van functioneel beheerder(s).
60	Het SaaS systeem mag geen gebruik maken van plug-in componenten (zoals o.a. Microsoft Active X, Microsoft Silverlight, Microsoft ClickOnce, Adobe Flash en Java plug-in1).
61	TLS moet geconfigureerd zijn en blijven conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" -instellingen, met uitzondering van daar waar er geen "GOEDE" -instelling beschikbaar is, dient een "VOLDOENDE" -instelling toegepast te worden. <sup>2</sup>
62	Het gebruik van display protocollen - denk hierbij aan b.v. RDP/ICA/PCOIP voor het benaderen van het SaaS systeem is niet toegestaan (ook niet ingepakt in het http en/of https protocol).
63	Voor versies van gebruikte protocollen geldt dat een gangbare versie wordt gebruikt. Hiervoor geldt de huidige hoogst beschikbare versie of de hoogste versie -1.
64	E-mail die namens het systeem wordt verzonden moet verlopen via de smtp service van de gemeente Den Haag conform de aansluitvoorwaarden hiervoor.

<sup>1</sup> Op moment van schrijven (Windows 10, Office 365, Exchange 2016/Exchange Online) met de Edge Chromium browser.

<sup>2</sup> <https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1/ICT-beveiligingsrichtlijnen+voor+Transport+Layer+Security+v2.1.pdf>

65	Voor bestandsoverdracht wordt gebruik gemaakt van beveiligde bestandsoverdracht (SSH File Transfer Protocol, Secure File Transfer Protocol of SFTP) via de sftp service van de gemeente Den Haag (conform de aansluitvoorwaarden).
66	Koppelingen met andere systemen (zowel binnen als buiten de gemeente Den Haag) moeten verlopen via de API Gateway Service van de gemeente Den Haag, conform hiervoor beschreven aansluitvoorwaarden. Deze zullen ten tijde van 'het koppelen' beschikbaar worden gesteld.
67	Koppelingen worden bij voorkeur gelegd conform open standaarden en op open koppelvlakken.
68	Voor API koppelingen tussen systemen moet tenminste geauthentiseerd worden middels en client-certificaat. In het geval dat een gebruiker bekend is, moet ook de identiteit worden overgedragen.
69	Alle koppelingen worden gemonitord. Deze monitoring gegevens moeten voor (bevoegde) beheerders kunnen worden ingezien zonder verdere handelingen vanuit de inschrijver.
70	Wijzigingen in de keten van componenten die gezamenlijk de koppeling vormen worden wederzijds vooraf expliciet gemeld, geaccepteerd en geaccordeerd door zowel de inschrijver als VTH.
71	Database encryptie wordt gebruikt voor de opslag van persoonsgegevens.
72	Versleuteling vindt plaats conform best practices (de stand der techniek), waarbij geldt: de vereiste encryptie is sterker naarmate gegevens gevoeliger zijn.
73	Provisioning en deprovisioning van gebruikers binnen het systeem vindt plaats via een koppeling met de IAM omgeving van de gemeente Den Haag.
74	Voor versies van de gebruikte authenticatie protocollen geldt dat een gangbare versie wordt gebruikt. Hiervoor geldt de huidige hoogst beschikbare versie.
75	Self signed certificaten zijn in geen enkele omgeving toegestaan.

### 3.3 Eisen aan beheer & ondersteuning

Onderstaand bevat eisen die we stellen aan beheer en ondersteuning en eisen die we stellen voor Functioneel beheer en Informatiebeheer.

Beheer & Ondersteuning	
Nr.	Omschrijving
76	De inschrijver biedt Nederlandssprekende telefonische ondersteuning op werkdagen van 07:30 tot 17:30 uur voor de functioneel beheerder(s) en/of key-users van VTH.

77	De inschrijver biedt een Nederlandstalige webportaal voor het aanmelden en de communicatie rond de afhandeling van incidenten en vragen.
78	<p>Inschrijver levert hun SLA bij inschrijving waarin concrete Service Levels ter zake van het in artikel 8.3 GIBIT-2020 bedoelde Onderhoud worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels. VTH verwacht in de SLA ook aandacht voor snelheid van het systeem. De SLA is onderdeel van de Overeenkomst en wordt jaarlijks geëvalueerd.</p> <p>De SLA dient in overleg met VTH en de Gemeente Den Haag binnen 2 maanden na gunning definitief gemaakt zijn.</p>
79	De inschrijver heeft een accountmanager voor VTH met wie periodiek contact is over het gebruik van het systeem, nieuwe wensen en dergelijke. Nadere afspraken hiervoor worden gemaakt in de SLA.
80	De inschrijver garandeert het onderhoud van het systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst.
81	De inschrijver garandeert de beschikbaarheid van het systeem gedurende 99% van de tijd tussen 07.00 uur en 19.00 uur.
82	Een opleiding of instructie wordt gegeven binnen twee maanden na aanvraag (in de gebruiksperiode) en direct als onderdeel van de implementatie en uitrol (bij de start).
83	Tijdens kantooruren (7:30 tot 17:30) wordt (technische) ondersteuning binnen 4 werkuren <i>in behandeling</i> genomen.
84	Relevante aanpassingen aan het systeem als gevolg van wetswijzingen worden tijdig doorgevoerd. Dit is inbegrepen in uw tarief. Het uitrollen (doorvoeren) van deze wijzingen wordt tijdig gecommuniceerd aan VTH.
85	De inschrijver doet aantoonbaar aan kwaliteitsmanagement en hanteert hierbij een kwaliteitshandboek en/of heeft een kwaliteitscertificering
86	De inschrijver maakt back-ups (reservekopieën) van de gegevens die zich in het SaaS systeem bevinden. De back-ups worden afgeschermd en beveiligd.
87	De inschrijver tekent na gunning de Non-Disclosure Agreement (Bijlage 13).
88	<p>De inschrijver staat VTH toe om in overleg een audit uit te laten voeren door een derde onafhankelijke partij.</p> <p>Dit kan vervangen worden door het overleggen van een van toepassing zijnde verklaring gelijkwaardig aan ISAE 3402.</p>
89	De inschrijver is gedurende de looptijd van de dienstverlening verplicht om de klant te informeren wanneer er met onderaannemers wordt gewerkt of wanneer de geboden dienstverlening op andere wijze wordt uitbesteed.

<b>Functioneel Beheer</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Omschrijving</b>
90	Het is mogelijk zelf de inrichting van de werkstroom aan te passen en deze te beheren, zodat de benodigde taken/schermen aangepast kunnen worden naar de werkstroom van VTH.
91	Flexibele configuratie van de gehele inrichting moet mogelijk zijn. Naast de in de BUR genoemde velden moet het mogelijk zijn om nieuwe velden toe te voegen en bestaande aan te passen.
92	Het moet mogelijk zijn een bepaald type casussen af te schermen voor medewerkers die niet tot een bepaalde (autorisatie)groep behoren. Zij moeten deze casussen wel kunnen vinden middels een zoekopdracht, maar niet de casus kunnen openen/inhoudelijk kunnen bekijken.
93	Zelf autorisatie groepen kunnen aanmaken en inrichten.
94	Personen moeten tot meerdere groepen kunnen behoren.
95	Tot op detailniveau/ veldniveau kunnen rechten worden ingesteld.
96	Het moet mogelijk zijn onderscheid te maken tussen inzien en bewerken op het niveau van een autorisatiegroep.
97	Rapportages/werklijsten zijn door beheerders samen te stellen. Dit is flexibel en ad hoc samen te stellen tot op veldniveau.
98	De rapportages moeten kunnen worden toegewezen aan een of meerdere autorisatiegroepen.
99	De rapportages moeten kunnen exporteren naar ten minste CSV en Excel, en in batch gegenereerd kunnen worden.
100	Het is mogelijk om ieder invulveld of datumveld aan een rapportage (data extract) toe te voegen.
101	Het is mogelijk om per invulveld in te stellen of die verplicht is of niet. Bij een niet ingevuld verplicht veld kan er niet (tussentijds) worden opgeslagen
102	Alle handelingen en inblik in een casus wordt vastgelegd in een log. Dit log moet zo ingesteld kunnen worden dat alleen bepaalde personen dit kunnen inzien.
103	De logging zoals omschreven in Eis 101 moet als een overzicht kunnen worden uitgedraaid.
104	Het is mogelijk om het conditioneel tonen van velden in te stellen: het gegeven antwoord op een vraag bepaald welke volgende vraag/ invulveld er getoond wordt

Informatiebeheer	
Nr.	Omschrijving
105	Het systeem berekent op basis van de einddatum dossier, de datum waarop dossier voor vernietiging in aanmerking komt (toepassen wettelijke vernietigingstermijn)
106	Uitzonderingen op geselecteerde voor vernietiging in aanmerking komende dossiers met bijbehorende metagegevens moeten zowel handmatig als geautomatiseerd aangepast kunnen worden.
107	Er kan een selectie gemaakt worden van dossiers die voor vernietiging in aanmerking komen. Op basis van die selectie kan een overzicht gecreëerd worden.
108	In het overzicht staan minimaal: unieke identifier (casusnummer), begin- en einddatum dossier, betrokken afdeling/team, het onderwerp, bewaartermijn en grondslag voor bewaring.
109	Uitzonderingen op de geselecteerde dossiers die voor vernietiging in aanmerking komen met bijbehorende metagegevens, moeten zowel handmatig als geautomatiseerd aangepast kunnen worden.
110	Dossiers en (ten dele) bijbehorende metagegevens (op verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden, elementen in een database) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de geactualiseerde vernietigingslijst. Wanneer voor zoeken en vinden gebruik wordt gemaakt van indexering, dient de index na vernietiging te worden geactualiseerd zodat vernietigde informatie niet meer gevonden kan worden.
111	In het back-up-recovery proces is gegarandeerd dat dossiers en bijbehorende metagegevens niet terug gezet kunnen worden die formeel vernietigd zijn.
112	Zaken die zijn afgerond worden afgesloten (einddatum).
113	Zaken die afgesloten zijn (einddatum), zijn in beginsel onmuteerbaar. Het moet voor bepaalde autorisatiegroepen wel mogelijk zijn om na afgesloten dossiers nog mutaties door te voeren.
114	Informatie wordt vastgelegd en beheerd door middel van vastgestelde set aan metagegevens. ( <a href="#">Minimale Metadata Set</a> van gemeente Den Haag is richtlijn).

### 3.4 Eisen rond informatieveiligheid

De informatie waarmee in het verzuimmanagementsysteem wordt werkt is geclassificeerd als BBN2+<sup>[1]</sup>, conform de uitkomst van de BIO Baselinetoets.

Ten aanzien van informatieveiligheid zijn de volgende richtlijnen van toepassing:

- De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)  
<https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/>
- De hoofdstukken II *Privacy, beveiliging en archivering* en III *Hosting* uit de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), evenals andere (BIO) relevante artikelen uit de GIBIT. De *Gibit 2020* en bijbehorende bijlage, de *Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen 2020*, worden als aparte bijlagen meegestuurd.
- Het vigerende Strategisch Beleidskader Informatieveiligheid Gemeente Den Haag 2019-2022  
[https://denhaag.raadsinformatie.nl/modules/13/overige\\_bestuurlijke\\_stukken/552872](https://denhaag.raadsinformatie.nl/modules/13/overige_bestuurlijke_stukken/552872)

Tevens dient de inschrijver te voldoen aan de eisen, vragen en verzoeken zoals geformuleerd in het document '*Informatieveiligheidseisen bij Inkoop*' dat als Bijlage 12 bij de stukken rond de aanbesteding worden aangeleverd. Dit formulier levert u ingevuld in bij de Inschrijving (zie ook de checklist, Bijlage 08).

### 3.5 Eisen rond privacy

In het kader van de uitvoering van de opdracht worden persoonsgegevens verwerkt binnen de gevraagde oplossing. Van verwerking is onder meer sprake indien persoonsgegevens worden verzameld, bewaard, geraadpleegd, bijgewerkt of vernietigd. Deze persoonsgegevens zijn nodig om de meldingen en adviesvragen af te handelen, waarbij de verwerking een gerechtvaardigde grondslag bevat: de noodzaak om een overeenkomst te sluiten en uit te voeren op basis van artikel 6 lid 1 sub b AVG. Voorts wordt door Betrokkenen toestemming verleend voor de verwerking van hun gegevens. Het verwerken van persoonsgegevens dient op zorgvuldige wijze te gebeuren. Inschrijver conformeert zich aan de volgende eisen:

Nr.	Omschrijving
115	De geldende privacywetgeving is op deze aanbesteding en te implementeren systeem van toepassing. De inschrijver conformeert zich aan de AVG en faciliteert dat de opdrachtgever conform AVG kan werken.
116	De inschrijver is aan te merken als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG. Er dient daarom een Verwerkersovereenkomst afgesloten te worden, samen met de af te sluiten hoofdovereenkomst. Hiervoor wordt de verwerkersovereenkomst van gemeente Den Haag gebruikt (Bijlage 05).
117	De inschrijver zorgt ervoor dat bij beëindiging van de hoofdovereenkomst ook de Verwerkersovereenkomst, en daarmee de verwerking van persoonsgegevens eindigt. De inschrijver dient dus de (persoons)gegevens in het systeem na beëindiging van de hoofdovereenkomst onherstelbaar te vernietigen.

118	Ter aanvulling van Eis 117 geldt tevens dat informatie, de cliëntdossiers, overgedragen dient te worden aan VTH/gemeente Den Haag.
119	De inschrijver draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens goed te beveiligen.  De inschrijver biedt inzicht in de getroffen dan wel te treffen beveiligingsmaatregelen tegen onrechtmatige toegang tot het SaaS systeem en gegevens. Inschrijver toont voorts aan dat beveiligingsmaatregelen worden getroffen tegen verlies van de gegevens.
120	In het geval van een datalek conformeert de inschrijver zich aan de afspraken uit Artikel 5 ( <i>'Inbreuk in verband met Persoonsgegevens'</i> ) van de Verwerkersovereenkomst.
121	De inschrijver werkt mee aan het opstellen van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) waarbij het model van de gemeente Den Haag wordt gehanteerd.

### 3.6 Eisen rond implementatie

Nr.	Omschrijving
122	De implementatie wordt fixed price uitgevoerd, dat betekent dat Inschrijver buiten het ingevulde bedrag op het Prijzenblad geen andere kosten mag berekenen aan Opdrachtgever.
123	Het implementatieplan zoals opgesteld ten behoeve van subgunningscriterium 3 (implementatieplan), wordt na gunning binnen maximaal 1 maand definitief gemaakt tussen VTH en winnende Inschrijver.
124	De inschrijver levert één projectleider die gedurende het gehele implementatietraject namens de inschrijver verantwoordelijk is voor de implementatie. Alleen bij hoge uitzondering, zoals in geval van overmacht of bij niet goed functioneren, mag er van projectleider worden gewisseld.
125	De inschrijver levert één lead consultant die gedurende het gehele implementatietraject namens de inschrijver verantwoordelijk is voor de inrichting van het systeem. Alleen bij hoge uitzondering, zoals in geval van overmacht of bij niet goed functioneren, mag er van lead consultant worden gewisseld.
126	Implementatie start in juni 2022 en is afgerond per 1 december 2022, zodat VTH per 1 januari 2023 live kan gaan met het systeem.
127	Inschrijver dient zorg te dragen voor adequate Gebruikersondersteuning gedurende ten minste de eerste vier weken na in productie name van het systeem.
128	Inschrijver is in staat en verplicht tot Implementatie en configuratie van het systeem: - conform minimaal het Programma van Eisen inclusief Conversie en Koppelingen; - met een kwaliteit die minimaal in overeenstemming is met het aangeboden ten behoeve van Subgunningscriterium 3 (Implementatieplan); - met een scope die minimaal is zoals omschreven in uw Inschrijving ten behoeve van Subgunningscriterium 3 (Implementatieplan).

	Dit zodat het systeem gereed is voor gebruik en voldoet aan de geschetste verwachting op uiterlijk 1 december 2022.
--	---

### 3.7 Eisen rond facturatie en financiën

Nr.	Omschrijving
129	De inschrijver dient het Prijzenblad in Bijlage 7 volledig in te vullen en bij zijn Inschrijving te voegen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door de Inschrijver.
130	De door de inschrijver aangeboden prijzen dienen exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn gesteld. De prijzen dienen te zijn gesteld in euro's.
131	De door de inschrijver opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.
132	Het facturatieschema van inschrijfsom van de eenmalige Implementatie is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% bij aanvang van de Implementatie;</li> <li>• 25% bij een gezamenlijk (in het Implementatieplan) te bepalen mijlpaal;</li> <li>• 25% bij livegang;</li> <li>• 25% na livegang, op voorwaarde dat alle restpunten/kleine gebreken die geen belemmering waren om live te gaan, zijn opgelost.</li> </ul>
133	De dienstverlening voor het cliëntvolgsysteem van VTH kan gefactureerd worden vanaf het moment van livegang.
134	<p>Inschrijver factureert de dienstverlening voor het cliëntvolgsysteem per kwartaal achteraf. Inschrijver vermeldt op de factuur de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inkoopordernummer;</li> <li>• uw btw-identificatienummer;</li> <li>• factuurnummer;</li> <li>• factuurdatum;</li> <li>• naam en adres;</li> <li>• KvK nummer;</li> <li>• IBAN-bankrekeningnummer;</li> <li>• naam contactpersoon van VTH;</li> <li>• postadres van VTH.</li> </ul> <p>Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen:</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• het kwartaal van de geleverde dienst;</li><li>• het toegepaste btw-tarief;</li><li>• de totale vergoeding.</li></ul>
135	De facturen worden digitaal als pdf-bijlage verstuurd naar e-mailadres: facturen@denhaag.nl ter attentie van de in de SLA vermelde contactpersoon.
136	Facturatie van eventueel af te nemen aanvullende consultancy na ingebruikname van de applicatie, vindt plaats op basis van het dagtarief zoals door Inschrijver opgegeven in het implementatieplan.
137	Inschrijver is akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur.

<sup>[1]</sup> Zie [bio-faq-v17.pdf \(bio-overheid.nl\)](#)