

Programma van Eisen Meldingsysteem Openbare Ruimte (MOR)

Datum : 23 maart 2022
Versie : 1.0
Steller(s) : Projectteam MOR

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Huidige situatie | 6 |
| 2.1 Functioneel | 6 |
| 2.2 Techniek..... | 7 |
| 3. Gewenste situatie..... | 8 |
| 3.1 Functioneel | 8 |
| 3.2 Techniek..... | 8 |
| 4. Programma van eisen Functioneel..... | 10 |
| 4.1 Het doen van een melding..... | 10 |
| 4.2 Het ontvangen van een melding..... | 11 |
| 4.3 Het in behandeling nemen van een melding (gebruiker) | 12 |
| 4.4 Het afhandelen van een melding (gebruiker) | 13 |
| 4.5 Dienstverlening/contact richting melder | 14 |
| 4.6 Wensen | 15 |
| 5. Programma van eisen Techniek..... | 16 |
| 5.1 Architectuur | 16 |
| 5.2 Standaarden | 16 |
| 5.3 Informatiebeveiliging | 17 |
| 5.4 Zaakgericht registreren (ZGR)..... | 19 |
| 5.5. Informatievoorziening (applicatie)..... | 20 |
| 5.5.1 Business (beleidsinhoudelijke) eisen/onderwerpen (backoffice voorziening)..... | 20 |
| 5.5.2 Gebruiksvriendelijkheid – User interface (backoffice voorziening) | 20 |
| 5.5.3 BI-Tooling (Dashboarding) | 22 |
| 5.6 Data..... | 23 |
| 5.7 Techniek..... | 25 |
| 5.8 Koppelingen | 26 |
| 5.9 Beheer..... | 27 |
| 5.10 Service Level Agreement..... | 29 |
| 5.11 Start, Continuïteit en Exit-strategie | 32 |
| 5.12 Implementatie PvA..... | 33 |

1. Inleiding

De gemeente Lelystad gaat over tot de aanschaf van een nieuw meldingen- en klachtensysteem openbare ruimte (MOR). Aanleiding voor de aanbesteding is het feit dat de rechtmatigheid van de huidige overeenkomst in het geding is. Daarom bereid de gemeente een nieuwe openbare Europese aanbesteding voor. Dat biedt gelijk een kans om te verkennen welke andere systemen en technieken er op de markt beschikbaar zijn. De insteek is een verbintenis bij één leverancier voor langere tijd. De nieuwe overeenkomst heeft een maximale looptijd van tien (10) jaar. De beschreven opdracht heeft een looptijd van vier (4) jaar met drie (3) mogelijke verlengingen van ieder twee (2) jaar.

De opdracht in deze aanbesteding is gericht op een meldingensysteem voor teams die werken met en in de openbare ruimte. Het systeem wordt voor diverse teams uitgerold, zoals Beheer en Openbare Ruimte, Verkeer en Vervoer, Stadstoezicht, Ingenieursbureau en de Stadswinkel. Het systeem raakt de teams die werken met en in de openbare ruimte, maar ook het Klantencontactcentrum (hierna: KCC) die inwoners te woord staan. Voor het klachtenproces kunnen de andere teams in de organisatie gebruik maken van de oplossing Djuma.

De nieuwe oplossing komt in de plaats van de huidige oplossing en moet passen binnen de huidige (informatie)architectuur van de gemeente Lelystad. De uitgangspunten van het nieuwe systeem zijn: klantvriendelijk, eenvoudig, efficiënt en plaats- en tijd onafhankelijk kunnen werken. Als organisatie zijn we op zoek naar een totaaloplossing. Dat betekent dat hetzelfde systeem door zowel inwoner, als medewerker wordt gebruikt voor het registreren, behandelen en afhandelen van een melding. Indien mogelijk worden er koppelingen gelegd met de eigen beheersystemen en systemen van derde partijen. Een melding moet zo snel mogelijk bij de juiste medewerker uitkomen. Op straat of op kantoor. Daarbij is het voor de medewerker mogelijk om op elk moment van de dag meldingen in te zien, door te zetten of af te handelen.

Wij vragen van de inschrijver(s) een totaaloplossing van een meldingensysteem openbare ruimte. De oplossing moet aansluiten op de bestaande informatiearchitectuur en koppelbaar zijn met andere systemen. De oplossing moet worden verbonden met systemen en applicaties van derden om informatie van derden op te nemen maar ook om gegevens middels koppelingen eenvoudig uit te wisselen. Het dient een oplossing in de SaaS te zijn en het technisch onderhoud ligt volledig bij de inschrijver. Het beheer is gemakkelijk en wordt gedaan door onze eigen applicatiebeheerder. Tot slot is het mogelijk om gemakkelijk data en rapportages vanuit de oplossing te genereren en op te nemen in het datawarehouse van de gemeente Lelystad.

De oplossing heeft de volgende functionaliteiten/doelstellingen:

- een laagdrempelige en eigentijdse oplossing voor inwoners, ondernemers, toeristen en passanten om eenvoudig een melding te kunnen doen;
- een digitale en intuïtieve omgeving waarin melders de voortgang van de melding kunnen monitoren. Hiermee wordt het Klantencontactcentrum van de gemeente Lelystad ontlast;
- een optimale en duidelijke informatievoorziening die oproepbaar is en inzichtelijk is via een dashboard en rapportages. De gegevens uit de oplossing zijn ook oproepbaar via ons Datawarehouse. Tot slot is het mogelijk om de gegevens te tonen en te verwerken in een PowerBI-oplossing richting management en directie;
- efficiënter werken in de uitvoering doordat medewerkers plaats- en tijdonafhankelijk meldingen kunnen behandelen en verwerken;
- gebruiksgemak voor medewerkers en duidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is.
- één systeem waar de informatiestromen ten aanzien van meldingen openbare ruimte samenkomen. We registreren alles binnen één omgeving (zie figuren 2 en 3).

Onze opgave

Lelystad – de hoofdstad van de nieuwe natuur ambieert een groei naar 100.000+ inwoners waarvoor de komende 20 jaar 40.000 woningen gebouwd zullen gaan worden. Vanuit de onderwerpen wordt er stap voor stap gewerkt aan een moderne stad op het gebied van; wonen, bereikbaarheid, economie, onderwijs, natuur, marketing en stedelijke vernieuwing. Een moderne dienstverlening voor onze inwoners (toekomstige inwoners), ondernemers en maatschappelijke organisaties past hier bij.

De mondiger wordende samenleving verandert het verwachtingspatroon, inbreng en zeggenschap van onze inwoners en ondernemers. Men verwacht een overheid die openheid en transparantie geeft. Inwoners en ondernemers willen in eigen regie eenvoudig, plaats- en tijdsafhankelijk producten en diensten digitaal af kunnen nemen van de gemeente. Daarbij komen zij meer en meer op een gelijke informatiepositie met de overheid (onze gemeente). Dat willen wij terugzien in een nieuwe oplossing door een klantenportaal uit te vragen.

Lelystad Digitaal 2025

In een sterk groeiende informatiesamenleving geeft de gemeente Lelystad, vanuit de vastgestelde visie Lelystad Digitaal 2025, collectief en individueel helder antwoord op eigentijdse ondersteuningsvraagstukken in haar stad. Het open, transparant, en in heldere bewoordingen uitwisselen van informatie via moderne kanalen geven onze inwoners en ondernemers toegang tot een digitale omgeving. Digitaal, integraal en effectief worden informatieprocessen in de keten van uitvoerenden op elkaar aangesloten. Gericht op integrale uitvoering en beleidssturing is het noodzakelijk gegevens uit de verschillende ketens, binnen de kaders van de AVG, te koppelen en te delen.

Dienstverlening

Onze moderne dienstverlening krijgt vorm langs de pijlers – ‘de inwoner centraal’, ‘regie op data’ en de ‘voorzieningen op orde’. Nieuwe digitale producten/diensten komen vanuit onze visie op dienstverlening *Samen, Betrokken en Duidelijk* tot stand. Niet alleen aanvragen maar ook het proces van voortgang komen vanuit gepersonaliseerde ‘burgerportalen’ beschikbaar. Inwoners krijgen de beschikking (regie) over hun eigen gegevens waar ze zelf regie op voeren. Veel inwoners zullen met de juiste informatie zelf een antwoord weten te vinden op hun vraag en op die manier zelf voor een oplossing kunnen zorgen. Dat zorgt bij een nieuw meldingssysteem waarschijnlijk tot verlaging van het aantal telefoongesprekken. Hierbij hebben we oog voor alle doelgroepen in de stad – ook voor die inwoners die nog niet digitaal vaardig zijn.

Data gedreven werken

De snelle informatisering, automatisering (waaronder robotisering) zijn belangrijke ontwikkelingen die effecten hebben op de samenleving. Nieuwe technieken bieden overheden en haar inwoners en bedrijven kansen om grote opgaven het hoofd te bieden. Data gedreven werken speelt hier een grote rol in. Op elk moment van de dag moeten we real-time informatie kunnen opvragen over de situatie in en rondom de stad. Dashboards, rapportages en data bieden ons handvatten om gericht en sneller te kunnen sturen op plekken waar dat nodig is. Niet alleen binnen de organisatie, maar ook daarbuiten. Het makkelijk opvragen van rapportages en data willen we terugzien in de nieuwe oplossing.

Effectieve inzet processen

De informatisering van de gemeente Lelystad ondersteunt de concerndoelen die zich richten op het zorgvuldig inzetten van publieke middelen. Processen worden binnen de gemeentelijke informatiearchitectuur, en die van haar ketenpartners, doorontwikkeld en effectief ingezet. In ketenverwerking wordt papier maximaal beperkt, data niet langer handmatig overgenomen maar effectief van aanvraag tot verantwoording digitaal gedeeld. Data wordt vanuit bronsystemen beschikbaar wordt gesteld; we delen zo dus informatie in plaats van er duplicaten van te maken. Daarbij is in verhoogde mate inzet nodig op veiligheid en privacy.

Veiligheid en privacy

De inwoner centraal zetten is van belang, maar dan wel binnen de grenzen van ethiek en privacy. Het inzetten van deze data vraagt daarom van ons als gemeente dat we zorgvuldig omgaan met beschikbare gegevens, zeker als het gaat om persoonsgegevens. Het is niet voldoende om alleen aan de AVG te voldoen, ook ethisch gebruik moet voorop staan. Hierover hebben we contact met onze Privacy Officer waarmee we samen een DPIA gaan uitvoeren. Beveiliging en privacy hebben een plek in het Programma van Eisen en is uitgewerkt in een Basis Beveiligingsniveau MOR dat is toegevoegd als aanbestedingsdocument.

Toegankelijkheid

Het is van belang dat onze dienstverlening toegankelijk is en blijft. We sluiten daarom aan op de behoeften van laaggeletterden, mensen met een beperking en mensen die digitaal minder vaardig zijn. We zetten daarom met de nieuwe oplossing in op integrale communicatiemiddelen (app, website, telefonisch, fysiek melden aan de balie). Deze zullen allen getoetst worden op de toegankelijkheidseisen die daaraan gesteld worden.

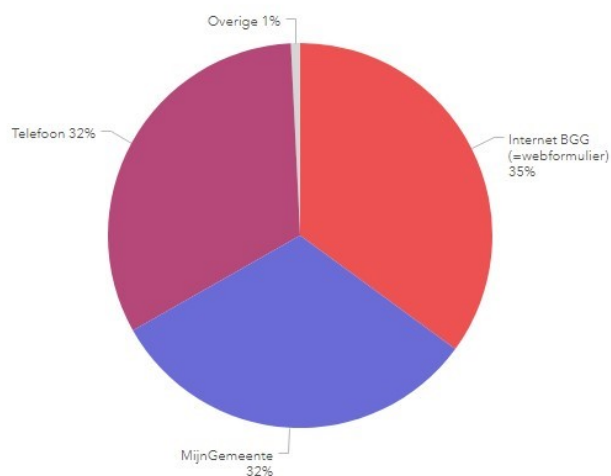
2. Huidige situatie

In dit onderdeel beschrijven wij de positie en functionaliteit van onze huidige oplossing in het informatielandschap. De huidige situatie wordt beschreven vanuit zowel functioneel, als technisch oogpunt.

2.1 Functioneel

Inwoners en ondernemers kunnen op dit moment meldingen doen via de een app (MijnGemeente-App), de website, telefonisch of aan de balie van het stadhuis. Het aantal meldingen is de afgelopen jaren toegenomen. In 2020 zijn er 15.473 meldingen gedaan en afgelopen jaar waren dit er 17.990. Het aantal meldingen zal de komende jaren waarschijnlijk toenemen. Lelystad bouwt veel woningen en breidt uit en streeft naar 100.000 inwoners.

De meldingen worden geregistreerd en afgehandeld in de oplossing. De melder ontvangt via de oplossing een terugkoppeling zodra de melding is afgehandeld. Nadat een melding is gedaan heeft de melder geen zicht op de status en de voortgang van de melding. Er is geen klantomgeving. Daarvoor dient een melder telefonisch contact met de gemeente op te nemen. Het gevolg is dat ons KCC veel vragen ontvangt over meldingen die zijn gedaan. Dat willen we voorkomen door een klantomgeving aan te bieden. Tot slot valt er veel winst te behalen door onze gemeentelijke objecten toe te voegen aan de kaart en nieuwe categorieën toe te voegen. De toepassing van kunstmatige intelligentie is daarin een mooie ontwikkeling die wij ondersteunen.



Figuur 1: kanalen meldingen 2019 t/m 2021

Zodra een melding wordt geregistreerd komt deze in eerste instantie terecht bij de teams Beheer Openbare Ruimte en Service. Medewerkers kunnen via de opgegeven locatie zien waar de melding betrekking op heeft. Er wordt gewerkt met werkverdelers die de meldingen beoordelen en doorzetten naar de juiste behandelaar. Daarnaast worden ook meldingen doorgezet naar derde partijen (bijvoorbeeld Liander en HVC) en andere teams binnen de organisatie zoals Verkeer, Stadstoezicht en het Ingenieursbureau.

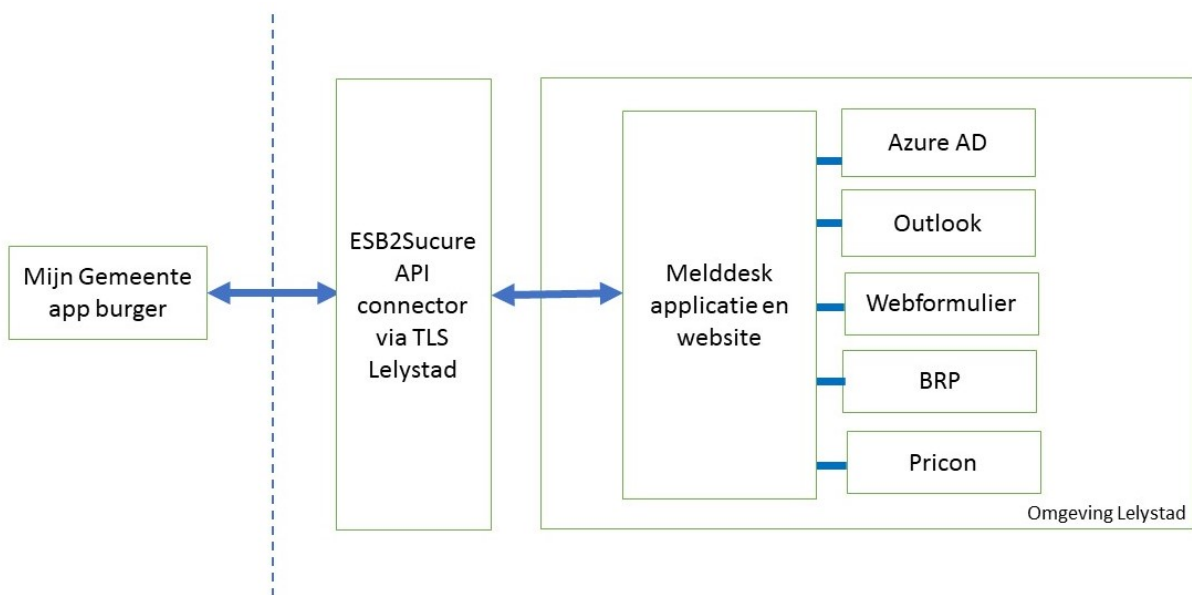
De actieverantwoordelijke ontvangt een te behandelen melding op papier, via Whatsapp, e-mail of telefoon. Zodra een melding is afgehandeld wordt de meldingsverantwoordelijke via dezelfde kanalen geïnformeerd en wordt de melding afgesloten. De melder ontvangt hiervan een bericht. Er is vervuiling in het systeem doordat meldingen op naam staan van medewerkers die er niet meer

werken, meldingen niet juist worden opgevoerd en de indeling van de categorieën niet goed is waardoor niet altijd duidelijk is waar de melding over gaat en wie daarvoor verantwoordelijk is. In de huidige situatie is het voor het management niet mogelijk om volledige rapportages te draaien over het aantal (openstaande) meldingen, afhandeltermijnen, categorieën etc. Een volledige en duidelijke informatievoorziening zou bijdragen aan meer data gedreven werken en betere sturing op de teams en het beheer van de openbare ruimte.

2.2 Techniek

In de huidige situatie is er sprake van een oplossing *on premise*. Op dit moment maken wij geen gebruik van een app voor medewerkers. Wel is er een app beschikbaar voor inwoners. De Mijn Gemeente-app waarop inwoners meldingen kunnen registreren. Daarnaast kan een melding worden geregistreerd via een webformulier op de website. Er is een koppeling tussen het webformulier en de applicatie.

Voor een snelle registratie van gegevens – door het KCC – was er initieel een koppeling met de database van de BRP aangelegd. Deze koppeling werkt op dit moment niet naar behoren. Buiten kantoor tijden registreert Pricon (een derde partij) meldingen in het meldingssysteem. Daarvoor is geen koppeling aangelegd. Naast een outlook-integratie in de applicatie zijn er geen andere koppelingen. Zo is er bijvoorbeeld geen koppeling met het zaakstelsel of andere systemen.



Figuur 2: IST-plaat; architectuur

3. Gewenste situatie

In dit onderdeel beschrijven wij de beoogde werking van de nieuwe oplossing in het beoogde landschap. De gewenste situatie, waarbij de inwoner centraal staat¹, wordt beschreven vanuit zowel functioneel als technisch oogpunt. Bij de techniek kijken we naar het landschap aan informatiestromen en applicaties die nodig zijn om het meldingensysteem te laten functioneren. De oplossing is toekomstbestendig en groeit mee met de beoogde groei van Lelystad, het aantal woningen en daarmee het aantal inwoners en ondernemers.

3.1 Functioneel

In de nieuwe situatie wil de gemeente Lelystad naar een totaaloplossing. Dat betekent een oplossing voor het registreren, behandelen en afhandelen van meldingen in één applicatie. Inwoners en ondernemers kunnen ook van een app gebruik maken en hebben toegang tot een eigen portaal voor het monitoren van de gemaakte meldingen. Het technisch onderhoud van de oplossing ligt bij de leverancier en het functioneel beheer aan de kant van de gemeente is eenvoudig. Tot slot is het mogelijk om eenvoudig managementrapportages te genereren en data te verzamelen voor bijvoorbeeld een centraal management dashboard.

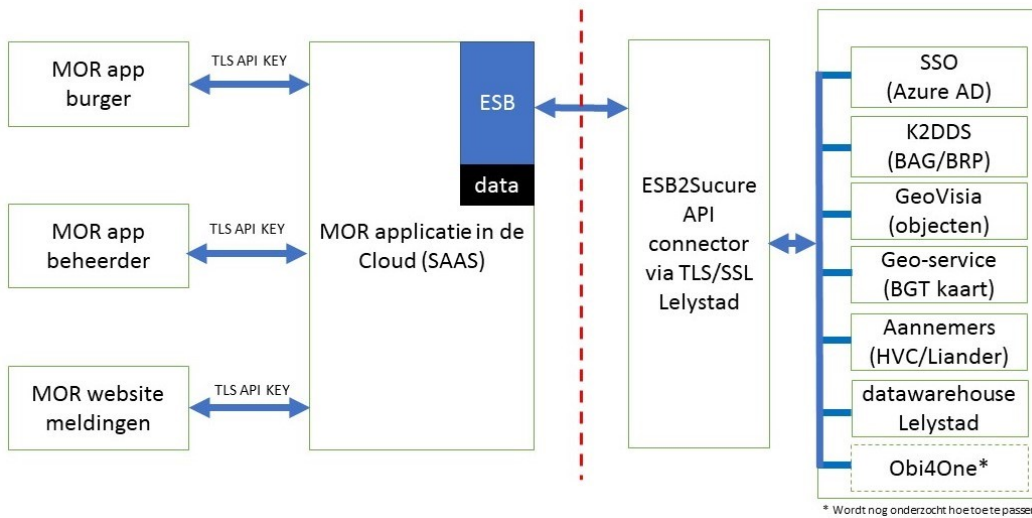
Meldingen zijn gemakkelijk (automatisch) toe te wijzen aan het juiste team, werkverdelers of de behandelaar. De medewerker heeft via een applicatie op de telefoon of device de mogelijkheid om meldingen in te zien, te beheren en af te handelen. Daarvoor dienen workflows ingericht te worden. De inwoner wordt via een portaal proactief op de hoogte gehouden van de status van de melding(en). Als de melding is afgehandeld kan de inwoner de afhandeling beoordelen (wens). Zo kunnen wij als gemeente de kwaliteit van de dienstverlening blijven meten.

3.2 Techniek

In de gewenste situatie is er sprake van een volledige SaaS-oplossing. De oplossing is toegankelijk via het web of op een device. Een melding wordt geregistreerd via een webformulier op de website of via een mobiele app. Er is een koppeling tussen het webformulier en de nieuwe applicatie. Ook moeten meldingen eenvoudig kunnen worden doorgezet naar derden (zoals HVC voor ondergrondse containers en Liander voor lantaarnpalen).

In de nieuwe situatie is het voor ons belangrijk dat er gegevensuitwisseling plaatsvindt tussen de nieuwe oplossing en ons Datawarehouse als het gaat om dashboards, rapportages etc. Tevens vragen we uit of de oplossing gekoppeld kan worden met andere applicaties via de standaarden JSON, StUF-ZKN, StUF-GEO en de ZKN-API (Djuma). Ook moet het mogelijk zijn om gegevens uit de huidige oplossing te migreren naar de nieuwe oplossing.

¹ Zie ook Lelystad Digitaal 2025 op pagina 3.



Figuur 3: SOLL-plaat; architectuur

4. Programma van eisen Functioneel

4.1 Het doen van een melding

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| ED01 | Binnen de geboden oplossing is het mogelijk om via zowel een webformulier als een applicatie op een device een melding te doen. | | KO | |
| ED02 | Bij het aanmaken van een melding kan door middel van het invoeren van een (BAG-)adres én door te prikken op een kaart de locatie van de betreffende melding worden vastgelegd. De melding-locatie wordt middels GPS automatisch getoond in een kaart. | | KO | |
| ED03 | Elke melding is voorzien van een locatie, tekstuele omschrijving en het is mogelijk om bij de melding meerdere foto's toe te voegen. | | KO | |
| ED04 | Op de kaart zijn, afhankelijk van de categorie, de gemeentelijke objecten/producten zichtbaar (zoals bomen, bruggen, lichtmasten) en het is voor de melder mogelijk om hier een melding aan te koppelen. | | KO | |
| ED05 | De meldingen kunnen onafhankelijk van het kanaal (app, telefonisch, webformulieren, e-mail) en indien zo geconfigureerd, anoniem worden ingediend. | | KO | |
| ED06 | Een melder kan vanuit de kaartweergave een melding selecteren en openen zodat direct alle detailgegevens zichtbaar zijn. | | | 20 |
| ED07 | Een melder kan aansluiten bij reeds bestaande meldingen die op de kaart getoond worden. | | | 20 |
| ED08 | Tijdens het doen van een melding wordt een melder geattendeerd op meldingen in de buurt met dezelfde categorie/inhoud. | | | 10 |
| ED9 | Het is mogelijk om meerdere categorieën en subcategorieën in te richten waarbinnen een melding kan worden gemaakt. | | KO | |

| | | | | |
|------|---|--|----|----|
| ED10 | De nieuwe meldingen worden direct zichtbaar gemaakt, bijvoorbeeld in de applicatie en/of op de kaartlaag zodat (ook bij een anonieme melding) zichtbaar is dat de melding goed is aangekomen. | | KO | |
| ED11 | Waar mogelijk kan de oorzaak van de melding vanuit een lijst geselecteerd worden (de lijst kan per categorie door de opdrachtgever samengesteld worden). Het is ook mogelijk om de oorzaak in een vrije tekst te beschrijven. | | | 10 |
| ED12 | Medewerkers kunnen in een eigen omgeving een melding doen en deze afhandelen. | | KO | |
| ED13 | Medewerkers hebben bij het doen van een melding de mogelijkheid om handmatig een interne notitie aan de melding toe te voegen (dit is alleen inzichtelijk voor de interne organisatie). | | KO | |
| ED14 | Voor zowel de medewerker, als de melder is het mogelijk om de melding inhoudelijk aan te passen nadat de melding is gedaan (door bijvoorbeeld extra tekst of foto's toe te voegen). De originele melding blijft beschikbaar. | | KO | |
| ED15 | Het is mogelijk om in de oplossing invulvelden voor melders verplicht te maken (bijvoorbeeld telefoonnummer en e-mailadres). | | KO | |
| ED16 | Afhankelijk van de categorie is het voor zowel de medewerker, als de melder mogelijk om aan te geven of de melding zichtbaar is op de openbare kaart of niet. | | | 20 |

4.2 Het ontvangen van een melding

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EO01 | Het is mogelijk om de medewerker die aan een bestaande melding is gekoppeld aan te passen. | | KO | |
| EO02 | Het is voor de medewerker mogelijk om verschillende niveaus van prioriteit aan een melding te koppelen. | | KO | |
| EO03 | De medewerker kan instellen of hij wel/niet een notificatie via e-mail wil ontvangen zodra een melding op naam is gezet. | | | 20 |

| | | | | |
|------|---|--|----|----|
| EO04 | Het is mogelijk om een status aan een melding te koppelen en deze handmatig te wijzigen. | | KO | |
| EO05 | Aan de hand van de categorie dient de melding automatisch naar een specifiek persoon, een groep of een team gerouteerd te worden. | | KO | |
| EO06 | Aan de hand van de GPS-locatie kan de melding automatisch aan een specifiek persoon, een groep of een team gekoppeld worden. | | | 20 |
| EO07 | De meldingen kunnen via een verdeelstation (geautomatiseerd of door een medewerker) ondergebracht worden bij de te behandelen medewerker(s) of team van het taakveld (groen, verlichting, wegen, handhaving, riolering etc.). | | KO | |
| EO08 | Het is mogelijk om een categorie bij een melding handmatig aan te passen. | | KO | |

4.3 *Het in behandeling nemen van een melding (gebruiker)*

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| EB01 | In één oogopslag zijn gegevens van de melding in beeld met inzicht over: datum melding, soort melding, omschrijving melding, NAW gegevens, etc. | | | 20 |
| EB02 | Een medewerker heeft de mogelijkheid om vanuit de lijst- en kaartweergave een melding te kunnen selecteren en te openen zodat direct alle detailgegevens zichtbaar zijn. | | KO | |
| EB03 | Het is mogelijk om de nog niet object-gekoppelde melding te kunnen koppelen aan een bestaand object op de kaart zodat de medewerker die de melding gaat behandelen precies weet om welk object het gaat. | | | 20 |
| EB04 | Het is mogelijk om via de geboden oplossing meldingen door te sturen naar derde partijen (aannemers etc.) | | KO | |
| EB05 | De medewerker heeft, afhankelijk van de autorisatie, de beschikking over een overzicht waarin hij/zij de meldingen kan categoriseren en aanpassen (bijv. gesloten meldingen in een periode, meldingen in behandeling, openstaande meldingen). | | KO | |

| | | | | |
|------|--|--|----|--|
| EB06 | Medewerker kan de meldingen sorteren, groeperen en weergeven op: <ul style="list-style-type: none"> • Categorie melding • Adres, (alleen meldingen zichtbaar) • Datum/periode • Wijk/buurt • Status • Prioriteit | | KO | |
| EB07 | Het is mogelijk om contactgegevens van medewerkers/derden handmatig en automatisch (via een koppeling) op te voeren in de geboden oplossing. | | KO | |

4.4 Het afhandelen van een melding (gebruiker)

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| EA01 | Medewerkers hebben de beschikking over een applicatie (op telefoon of tablet) waarin zij meldingen via de oplossing plaats en tijd- onafhankelijk kunnen afhandelen. | | KO | |
| EA02 | De applicatie is beschikbaar op IOS en Android. | | KO | |
| EA03 | De medewerker van het taakveld heeft via een lijst en in de kaart een overzicht van alle openstaande meldingen die op zijn naam of team staan. Hierdoor heeft de medewerker inzicht in zijn eigen werkvoorraad. | | KO | |
| EA04 | Medewerkers kunnen communiceren met de melder via de applicatie (via standaardberichten en vrije tekst). | | KO | |
| EA05 | De medewerker heeft de mogelijkheid om, zolang de melding openstaat en bij de afhandeling, nieuwe foto's aan de melding toe te voegen. Het is mogelijk om meerdere foto's toe te voegen. | | | 10 |

| | | | | |
|------|---|--|--|----|
| EA06 | Een medewerker moet bij de afhandeling en communicatie een keuze maken uit het versturen van interne of externe berichten en krijgt bij het versturen van externe berichten een extra waarschuwing. | | | 20 |
|------|---|--|--|----|

4.5 Dienstverlening/contact richting melder

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EDC01 | Medewerkers kunnen zoeken op onder andere naam, adres, meldingsnummer, tijdsperiode, trefwoord, behandelaar/team, status en categorie om bestaande meldingen op te kunnen zoeken. | | KO | |
| EDC02 | Een melder kan automatisch een bericht (e-mail en/of notificatie in de app) ontvangen wanneer een melding is gedaan, een andere status krijgt en is afgehandeld. De melder kan zelf instellen of hij hier wel/niet notificaties van wil ontvangen. | | KO | |
| EDC03 | Berichten verzonden vanuit de oplossing kunnen worden verstuurd vanaf een no-reply e-mailadres. | | | 10 |
| EDC04 | De melder kan aangeven wat het voorkeurskanaal (mail, via de app of sms) is waarmee de melder actief op de hoogte van de voortgang en de afhandeling van de melding wordt gehouden. | | | 10 |
| EDC05 | Het is mogelijk om te communiceren met een melder via de geboden oplossing. | | KO | |
| EDC06 | De (standaard)berichten die naar de melder worden gestuurd, kunnen door de opdrachtgever zelfstandig opgesteld worden. | | | 20 |
| EDC07 | Voor melders is het mogelijk om in een eigen omgeving inzage te hebben in gedane meldingen en de status daarvan. | | KO | |
| EDC08 | Het is mogelijk om vanuit de oplossing een klachtenformulier op te roepen. | | KO | |
| EDC09 | De geboden oplossing en de daarbij horende applicaties zijn ook in andere talen beschikbaar (minimaal Engels). | | | 20 |

4.6 Wensen

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| W01 | De geboden oplossing toont een disclaimer bij het doen van een anonieme melding. | | | 20 |
| W02 | Het is mogelijk om als medewerker je beschikbaarheid aan te geven in de oplossing. | | | 10 |
| W03 | Het is voor de melder mogelijk om de afhandeling te beoordelen. | | | 20 |
| W04 | Op basis van de foto die aan de melding wordt toegevoegd, wordt automatisch de locatie bepaald. | | | 20 |
| W05 | Meldingen aangemaakt via o.a. BuitenBeter, Verbeterdebuurt en berichten via sociale media (Obi4Wan) worden geautomatiseerd in het meldingssysteem overgenomen zonder tussenkomst van menselijk handelen. | | | 20 |
| W06 | In de oplossing is het mogelijk om categorieën toe te wijzen op basis van kunstmatige intelligentie. | | | 20 |

5. Programma van eisen Techniek

5.1 Architectuur

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| EAR01 | De Inschrijver garandeert dat de Oplossing voldoet aan geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving, standaarden (koppelingen) en afspraken. | | KO | |
| EAR02 | De volledige Oplossing en ondersteunende tools wordt geleverd als Software as a Service, in de Cloud gehost, inclusief beveiligde verbindingen. | | KO | |
| EAR03 | De Oplossing voldoet aan de nieuwe soll ketenarchitectuur opgenomen in figuur 3. | | KO | |
| EAR04 | De Inschrijver levert na definitieve gunning en voor implementatietraject een informatiearchitectuur (via ArchiMate) en technisch ontwerp voor de nieuwe situatie waarin de voorzieningen, alle koppelingen en afhankelijkheden met andere informatievoorzieningen in kaart zijn gebracht en beschreven. Uitgangspunt is om zoveel mogelijk gebruik te maken van (API-)koppelingen op basis van webservices, gebaseerd op standaard koppelvlakken webservices – tenzij anders wordt beschreven en overeengekomen. | | | 20 |

5.2 Standaarden

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EST01 | De Inschrijver waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Leverancier verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund. | | KO | |

| | | | | |
|-------|---|--|----|--|
| EST02 | De oplossing ondersteunt minimaal de volgende standaarden: StuF-ZKN, ZKN-API, JSON, StuF-GEO . | | KO | |
| EST03 | 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 | | KO | |
| EST04 | De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing hebben toegankelijkheid op basis van de Europese Standaard NEN 301 549 versie 2.1.2. of hoger. Conform de eisen met betrekking tot de Digtogankelijkheid (WCAG). Na oplevering laat de Inschrijver de Oplossing dit testen door een onafhankelijk instituut als bijvoorbeeld Stichting Accessibility, het bewijsstuk zal Inschrijver beschikbaar stellen aan de gemeente Lelystad. | | KO | |

5.3 Informatiebeveiliging

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EIN01 | De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt. | | KO | |
| EIN02 | <p>Opdrachtgever heeft op 15 maart 2022 met de eigenaar van het proces/systeem een Basis Beveiligings Niveau (BBN-BIO) toets uitgevoerd, indien nodig aangevuld met een DPIA, waarbij de Beschikbaarheid en/of Integriteit en/of Vertrouwelijkheid van het informatiesysteem op (Beschikbaarheid = 1 , Integriteit = 1 , Vertrouwelijkheid = 2, Privacy Aspect = ja, aanwezig), is geclassificeerd. De hieruit voorkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in een bijlage bij deze aanbesteding.</p> <p>De hieruit voorkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in bijlage van deze aanbesteding. De Inschrijver staat er voor in dat deze maatregelen doorgevoerd zijn zodat de gemeente Lelystad voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).</p> <p>Antwoord mogelijkheid: Optie 1 De Inschrijver geeft aan dat de maatregelen, conform de bijlage, zijn getroffen.</p> | | KO | |

| | | | | |
|-------|--|--|----|--|
| | <p>a. De opdrachtnemer hanteert de bijlage als checklist voor het implementeren van de maatregelen tijdens het project en oplevering van de dienst.</p> <p>b. Jaarlijks toetst de inschrijver of de maatregelen nog afdoende zijn ingericht op de aangeboden dienst en stelt de proceseigenaar hiervan op de hoogte.</p> <p>Optie 2 De inschrijver beschikt over een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging zoals bijvoorbeeld een ISO-27001 / ISAE3402 certificering waarbij dan de volgende voorwaarden van kracht zijn:</p> <p>a. De opdrachtnemer levert een afschrift van het certificaat.</p> <p>b. Het certificaat is niet ouder dan 3 jaar en afgegeven onder accreditatie van de RVA.</p> <p>c. De opdrachtnemer levert de bijbehorende statement of applicability (SOA) (ook wel: verklaring van toepasselijkheid).</p> <p>d. De scope (certificering) en de verklaring (SOA) passen voor of bij de onderhavige opdracht. (als er een ISO certificaat is dat gaat over "het keukenkastje" dan past dat natuurlijk niet bij de onderhavige opdracht) (als de SOA heel mager is, dan past hij ook niet echt bij de BIO (waarschijnlijk))</p> <p>e. 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) (het verschil tussen de ISO en de BIO is dat de ISO implementatie voorbeelden kent en de BIO kent harde verplichte maatregelen)</p> <p>Vul hier uw gekozen optie in; hiermee gaat Inschrijver ook akkoord met de eis:</p> | | | |
| EIN03 | <p>De webapplicatie is ontwikkeld volgens het security en privacy by design-principe, en garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en crypto grafische technieken. Waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | | KO | |
| EIN04 | <p>Wanneer er vertrouwelijke en/of privacygevoelige gegevens (waaronder basisregistratiegegevens) wordt uitgewisseld dient SaaS-dienst afgemonteerd te worden op gemnet of via GGI-netwerk.</p> | | KO | |

| | | | | |
|-------|--|--|----|--|
| EIN05 | <p>Leveranciers sluiten aan bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/leveranciers/.</p> <p>De leverancier dient een ICT-foto in te leveren van de gebruikte componenten van de SaaS-dienst en ontvangt hiermee kwetsbaarheidswaarschuwingen. De leverancier richt een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne probleem en changeproces.</p> | | KO | |
|-------|--|--|----|--|

5.4 Zaakgericht registreren (ZGR)

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| WZA01 | De Oplossing kan worden gekoppeld met zaakstelsel/DMS (Djuma van Circle Software) voor het registreren en opslaan interne en uitgaande documenten (uitgaande post, mail, e.d. o.b.v. StUF-ZKN/ZDS), ten behoeve van de archivering (op basis van zaaktypen) en raadpleging van documenten in het DMS en opslag van procesinformatie in het zaakstelsel (eveneens op basis van zaaktypen). De wijze van koppelen gebeurt door middel van een generiek koppelveld (EnableU2Secure) op basis van Zaak- en Document Services (ZS-DMS) 1.1. (en later op ZGW-API). | | | 20 |
| WZA02 | In de Oplossing kan bij het betreffende werkproces ook informatie opgeslagen worden over bijbehorende zaaktype en daarbij behorende documenttypen. | | | 10 |
| WZA03 | Archiefwaardige documenten worden na het verstrijken van de binnen gemeente Lelystad geldende wettelijke bewaartermijnen (zoals vastgelegd bij de zaaktypen) vernietigd in de oplossing en/of in het zaakstelsel/DMS. Op dat moment dient ook de archiefwaardige informatie over betreffende zaken in de Oplossing te worden vernietigd. De Oplossing is dan ook in staat tot het opschonen van informatie waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken. | | | 20 |
| WZA04 | De Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven op welke wijze de Oplossing de mogelijkheid faciliteert tot het opschonen van de archiefwaardige gegevens in de Oplossing na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn (zie eis EZA 03 van de archiefwet). | | KO | |

5.5. Informatievoorziening (applicatie)

5.5.1 Business (beleidsinhoudelijke) eisen/onderwerpen (backoffice voorziening)

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EBB01 | Het is mogelijk om tijdelijke categorieën toe te voegen en deze openbaar te maken. | | KO | |
| EBB02 | Het is mogelijk om diverse afhandeltermijnen aan specifieke categorieën te koppelen. | | KO | |

5.5.2 Gebruiksvriendelijkheid – User interface (backoffice voorziening)

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| EGU01 | Voor standaard systeemmeldingen zijn standaard oplossingen beschreven (FAQ). | | KO | |
| EGU02 | De Oplossing kent geen beperkingen met betrekking tot aantallen van gebruikers (minimaal 100). | | | 20 |
| EGU03 | Voor de eindgebruiker is de norm dat binnen de Oplossing de resultaten van minimaal 99 van de 100 gebruikshandelingen binnen 2 seconden plaatsvinden en worden weergegeven. NB: Gemeente Lelystad heeft als uitgangspunt dat de Oplossing een goede gebruiksbeleving en snelle performance heeft voor de eindgebruiker. In de implementatiefase werken opdrachtgever en opdrachtnemer samen om te komen tot een performance benchmark/hulmeting. | | KO | |
| EGU04 | De Oplossing en alle documentatie -voor zowel gebruik als beheer- zijn volledig Nederlandstalig. De documentatie bevat minimaal een volledige gegevenswoordenboek met een volledige beschrijving van het logische en technische datamodel, handleidingen voor eindgebruikers en beheerders. De Inschrijver wordt gevraagd hiertoe aan de gemeente Lelystad een kopie te verstrekken bij aanvang van de implementatieperiode De gemeente Lelystad heeft het recht de documentatie vrij en kosteloos te verspreiden ten behoeve van de gebruikers. De Inschrijver wordt gevraagd hiertoe aan de gemeente Lelystad een kopie te verstrekken bij aanvang van de implementatieperiode. | | KO | |

| | | | | |
|-------|--|--|----|----|
| EGU05 | Voor alle functionaliteiten in de Oplossing is een uitgebreide beschrijving beschikbaar via een online helpfunctie gedurende de tijd van contract. De helpfunctie is contextgevoelig en wordt bij elke release en/of update bijgewerkt en actueel gehouden. | | KO | |
| EGU06 | De Oplossing biedt de gebruiker de mogelijkheid om clientonafhankelijk, cq op verschillende werkplekken (apparaten) zijn persoonlijke settings te krijgen (gelijkwaardig aan Windows Roaming Profiles). Om problemen te voorkomen mag de Oplossing niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. Het is daarbij niet noodzakelijk dat er lokaal op de client software en/of bestanden worden opgeslagen/weggeschreven (cookie, applet en dergelijke in de ruimste zin van het woord). | | KO | |
| EGU07 | Als alternatief voor het gebruik van de muis kunnen sneltoetscombinaties of het eenduidig gebruiken van functietoetsen worden toegepast. | | KO | |
| EGU08 | De Oplossing geeft de gebruiker de mogelijkheid om ongewenste veranderingen ongedaan te maken (bijvoorbeeld door undo-functionaliteit). | | KO | |
| EGU09 | De Oplossing toont op het scherm altijd (real-time) de actuele informatie zoals deze is vastgelegd. | | KO | |
| EGU10 | Invulvelden worden ondersteund door prefill tabelwaarden (IMBOR). | | KO | |
| EGU11 | De Oplossing heeft een zoekfunctie om alle opgeslagen documenten in de database (full text) te doorzoeken. | | KO | |
| EGU12 | De letters en tekens moeten goed zichtbaar zijn, conform richtlijnen van het ARBO besluit Afdeling 2; Beeldschermwerk. | | KO | |
| EGU13 | Foutmeldingen zijn zelfverklarend in terminologie die begrijpelijk is voor de gebruiker. | | KO | |
| EGU14 | De gebruiker kan naar aanleiding van een waarschuwing de gegevens aanpassen, zonder dat hij deze geheel opnieuw hoeft in te vullen. | | | 20 |
| EGU15 | Van elk 'veld' kan worden aangegeven of dit, al dan niet in combinatie met andere velden, verplicht is. | | | 20 |
| EGU16 | Als een actie niet voldoet aan de automatische controles, krijgt de gebruiker direct een waarschuwing inclusief toelichting. | | KO | |

| | | | | |
|-------|---|--|----|--|
| EGU17 | De Oplossing heeft een mechanisme om van veranderingen te achterhalen wie (unieke identificatiegebruiker) deze wanneer (datum, tijd en werkplek) heeft uitgevoerd. Hiervan kunnen rapportages met diverse relevante filters gemaakt worden. | | KO | |
| EGU18 | De gemeente Lelystad mag functionele eisen voor de software indienen bij de leverancier. Periodiek wordt met de gemeente bepaald of en hoe deze eisen geïmplementeerd kunnen worden. | | KO | |

5.5.3 BI-Tooling (Dashboarding)

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EBI01 | De Inschrijver levert via de Oplossing een rapportage- en dashboardtool (rapportageomgeving) aan voor de operationele sturing. Inschrijver levert een overzicht aan van de standaard mee te leveren rapportages. In de opsomming in EBI06 staan de vereiste rapportages die bij oplevering moeten worden opgeleverd (geaccepteerd). | | | 20 |
| EBI02 | De rapportagetool beschikt over dynamische filters. | | | 20 |
| EBI03 | In de Oplossing kan de Opdrachtgever zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver), overzichten en tellingen genereren en naar eigen inzicht samenstellen. | | | 10 |
| EBI04 | De Oplossing (rapportage tool) beschikt over view en export mogelijkheid in Excel of CSV en PDF. | | KO | |
| EBI05 | <p>De rapportage- en dashboardtool of export ondersteunt minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het inzichtelijk maken van alle informatie noodzakelijk voor de uitvoering van de primaire processen voor tenminste de periode vanaf de start van het contract. - Aggregatie van de tellingen naar de niveaus van de totale dienst, afdeling, team en functionaris (management rapportage) - Per functionaris een telling van de in de Oplossing verrichte handelingen naar soort productie. (inzicht in individuele werkvoorraden) <p>NB: Indien er historische data wordt ingelezen uit de voorgaande registratie, dient ook deze data weergegeven te worden.</p> | | | 20 |

| | | | | |
|-------|---|--|----|----|
| EBI06 | De oplossing biedt, afhankelijk van de autorisatie, standaard rapportages voor de hele stad of een wijk die door medewerkers eenvoudig gegenereerd kunnen worden. Voorbeelden daarvan zijn: <ul style="list-style-type: none"> - aantal meldingen; - de categorieën waarin gemeld wordt; - de snelheid van afhandeling door het taakveld; - de hoeveelheid openstaande meldingen; - de hoeveelheid afgehandelde meldingen; - een koppeling aan de kaart waar meldingen zijn gedaan. | | | 10 |
| EBI07 | De totale oplostijd moet aan de hand van de melddatum en de einddatum automatisch berekend worden. Deze tijd is zichtbaar in de melding en kan gebruikt worden in de rapportages. | | KO | |

5.6 Data

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| EDA01 | De Oplossing moet gegevens uit kunnen wisselen via een standaard koppeling, gebaseerd op GEMMA met andere systemen/applicaties, ook als deze binnen de gemeentelijke infrastructuur staan en/of van een andere leverancier zijn. Hieronder vallen o.a. het datadistributiesysteem, Zaaksysteem/DMS. | | KO | |
| EDA02 | De Inschrijver draagt zorg voor een permanente testomgeving waarbij onder andere koppelingen getest moeten kunnen worden. Inschrijver draagt zorg voor actuele releases van applicaties in de testomgeving. Inschrijver houdt rekening met applicaties van derden in het applicatielandschap en stemt hierover af met andere leveranciers en met gemeente Lelystad. Gemeente Lelystad krijgt toegang tot de installatie van de applicatie op de "Testomgeving" voor de duur van de overeenkomst. Gemeente Lelystad eist een testomgeving die geen interactie vertoont met de productie-omgeving en deze laatste onder geen enkele omstandigheid nadelig beïnvloedt. | | KO | |
| EDA03 | De gegevens in de testomgeving kunnen regelmatig worden 'gelijk getrokken' met de productie-omgeving indien dit wettelijk is toegestaan (AVG). De gegevens in de testomgeving ivm testen in de keten, gegevens moet geanonimiseerd kunnen worden. | | KO | |

| | | | | |
|-------|--|--|----|----|
| EDA04 | Data van de gemeente Lelystad mag niet voor andere gebruikers beschikbaar komen. In geval van multi-tenancy oplossingen moeten api-services en netwerk-services shared zijn, maar data niet. | | KO | |
| EDA05 | De Oplossing biedt de mogelijkheid om te voldoen aan wettelijke dataleveringen (bijvoorbeeld CBS) indien de landelijke voorziening hier niet in voorziet. | | | 10 |
| EDA06 | De Oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8. | | KO | |
| EDA07 | De gegevens in de Oplossing worden ontsloten voor frontofficecomponenten (klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit).De Oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8. | | KO | |
| EDA08 | De Oplossing dient voldoende opslagcapaciteit te hebben, zodat de verwerking van data niet tegen beperkingen aanloopt. Hierbij rekening houdend met een juiste schaalgrootte welke van toepassing is voor de gemeente Lelystad. | | KO | |
| EDA09 | <p>Eigenaarschap van data (zie ESX07) betekent dat de gemeente Lelystad vrije toegang (zoals beschreven in EDA13) heeft tot de gegevens in de database voor o.a. onderhouden datawarehouse (m.b.v. ETLtooling), kwaliteitscontroles op data (zie EDA16, m.b.v. datakwaliteitsmonitor), (management-)rapportages (m.b.v. bijv. BI tooling), procesanalyses (m.b.v. procesminingtool) alle opgeslagen data moet door de functioneel beheerder benaderbaar zijn via een SQL voorziening (hetzij via de Oplossing of via een andere koppeling met de database).</p> <p>Indien de inschrijver niet aan de eisen van vrije toegang tot de gegevens eigenaarschap kan voldoen, beschrijft de inschrijver een alternatief waarin deze de gewenste gegevens aanbiedt en overzet naar de datawarehouse van de gemeente Lelystad. Eventuele extra kosten neemt de Inschrijver mee in de aanbieding. Actuele gegevens van de Oplossing kent een hoge beschikbaarheid in verband met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het maken van rapporten; - het doen van procesanalyses; - het doen van (a)selecte steekproeven; - het doen van bestandsvergelijking met gegevens van andere afnemers; - het verrichten van kwaliteitscontroles tussen diverse applicaties; | | | 20 |

| | | | | |
|-------|--|--|----|--|
| | - het aanleveren van een set van gegevens ten behoeve van binnengemeentelijke applicaties (onder andere het datawarehouse). | | | |
| EDA10 | <p>Het datawarehouse van gemeente Lelystad wordt dagelijks geautomatiseerd gevoed middels ETL, met data van alle tabellen van de oplossing.. Inschrijver zorgt voor een duurzame en geautomatiseerde oplossing om datawarehouse periodiek te vullen vanuit de SaaS oplossing. Eigenaarschap van data(zie ESX07) betekent dat de gemeente Lelystad vrije toegang (zoals beschreven in EDA12) heeft tot de gegevens in de database voor o.a. onderhouden datawarehouse (m.b.v. ETLtooling), kwaliteitscontroles op data (zie EDA16, m.b.v. datakwaliteitsmonitor), (management-)rapportages (m.b.v. bijv. BI tooling), alle opgeslagen data moet door de functioneel beheerder benaderbaar zijn via een SQL voorziening (hetzij via de Oplossing of via een andere koppeling met de database).</p> <p>Indien de inschrijver niet aan de eisen van vrije toegang tot de gegevens eigenaarschap kan voldoen, beschrijft de inschrijver een alternatief waarin deze de gewenste gegevens aanbiedt en overzet naar de datawarehouse van de gemeente Lelystad. Eventuele extra kosten neemt de Inschrijver mee in de aanbieding.</p> | | KO | |
| EDA11 | 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 met een duurzame oplossing door gegevens op te halen met bijvoorbeeld API/JSON, of door csv bestanden via ETL of batch teneinde deze te kunnen vergelijken met data in de basisregistraties c.q. het datadistributiesysteem. | | KO | |

5.7 Techniek

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| ETE01 | De aangeboden Oplossing dient volledig aan te sluiten op de SOLL infrastructuur. Zie hiervoor ook de SOLL architectuurplaat, figuur 3. De Oplossing sluit naadloos aan op en werkt correct samen met de aanwezige applicaties binnen het applicatielandschap. | | KO | |
| ETE02 | De Inschrijver draagt zorg voor het maken van back-ups waarbij de maximale RPO (Recovery Point Objective) 24 uur bedraagt. De maximale RTO (Recovery Time Objective) is 8 uur. | | KO | |

| | | | | |
|-------|---|--|----|--|
| ETE03 | Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest. De functioneel applicatiebeheerder van de gemeente Lelystad ontvangt hierover een terugkoppeling. | | KO | |
| ETE04 | Inschrijver geeft 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). | | KO | |
| ETE05 | Inschrijver biedt beschikbaarheid van de dienstverlening in de vorm van een redundante hot-site backup, waarbij de beide datacenters geografisch gescheiden zijn. | | KO | |
| ETE06 | 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). | | KO | |
| ETE07 | Inschrijver levert de Oplossing met een responsive design. Het ontwerp is geschikt voor meerdere en diverse apparaten (van mobiele telefoons tot aan tablets/laptops), het portaal mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en biedt daarmee een optimale gebruikerservaring voor inwoners en ondernemers. | | KO | |

5.8 Koppelingen

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EK01 | <p>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.</p> <p>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 EIN01. Daarnaast zal het technisch en functioneel beheer van deze verbinding door de inschrijver worden gefaciliteerd gedurende de looptijd van het contract.</p> <p>Naast de koppelingskosten, worden extra kosten voor deze verbinding die hieruit voortkomen (eenmalig en structureel), door inschrijver opgenomen in het meegeleverde prijzenblad.</p> | | KO | |

| | | | | |
|------|---|--|----|----|
| EK02 | 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. Of het moet mogelijk zijn om te koppelen met de BAG-API, NHR (KVK)-API en de GEO-API/StUF-GEO en de toekomstige BRP-API. | | KO | |
| EK03 | Bij de uitwisseling van informatie tussen de systemen is het niet mogelijk dat ongeautoriseerde toegang hebben tot de data. | | KO | |
| EK04 | Een melding uit de geboden oplossing moet in de applicatie van derden ingelezen kunnen worden via een API of JSON-interface en aan ons afgemeld kunnen worden. | | KO | |
| EK05 | Het is mogelijk om een export van meldingen naar het digitale loket van de gemeente Lelystad te realiseren (MijnLelystad). | | | 20 |

5.9 Beheer

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EBE01 | <p>De Inschrijver voert het technisch beheer uit. De gemeente Lelystad wordt hierin dus ontzorgt. De Inschrijver is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de levering en het onderhoud van het hardware en softwareplatform; inclusief de benodigde licenties, cpa en certificaten; - onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches); - technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het hardware en softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit; - Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen; - technisch en functioneel onderhoud van de database; - Het beheer van de infrastructuur; - Digi-koppeling-adapter | | KO | |

| | | | | |
|-------|---|--|----|----|
| | Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring. | | | |
| EBE02 | De gemeente Lelystad voert wel het functioneel applicatiebeheer uit. En is in staat om de volgende zaken te beheren: <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikersbeheer; - Onderhouden van (stam)tabellen en contractenbeheer; - Inrichten en onderhouden van gewenste processen (workflow); Deze lijst is niet limitatief. | | KO | |
| EBE03 | Het beheer van de rapportageomgeving wordt uitgevoerd door de opdrachtnemer. | | KO | |
| EBE04 | Functioneel beheer binnen de applicatie dat door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd, is alleen toegestaan vanaf de gemeentelijke virtuele desktop. | | KO | |
| EBE05 | De Inschrijver voert ontwikkel- en testactiviteiten uit op een eigen omgevingen. | | KO | |
| EBE06 | De beheeractiviteiten bespreekt Inschrijver periodiek met gemeente Lelystad en draagt verbetervoorstellen voor. | | | 10 |
| EBE07 | Bij foutmeldingen voert de Inschrijver minimaal de volgende taken uit: <ul style="list-style-type: none"> - contact opnemen met de functioneel beheerder van gemeente Lelystad - terugkoppeling aan de betreffende medewerkers (indien van toepassing) | | | 20 |
| EBE08 | Alle functionele beheertaken worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheerstaken. | | KO | |
| EBE09 | Het functioneel applicatiebeheer verloopt via de applicatie-interface. | | KO | |
| EBE10 | Het autorisatiebeheer blijft in de handen van de gemeente Lelystad door middel van role-bases access control. Autorisaties (rollen- en rechtenmodel) kunnen door een beheerinterface eenvoudig op één plek worden geconfigureerd. En met behulp van autorisatieprofielen automatisch worden | | | 10 |

| | | | | |
|-------|--|--|----|--|
| | toegekend aan in de Oplossing vastgelegde groepen. De gemeente Lelystad kan deze autorisatieprofielen en groepen zelf aanmaken en definiëren. | | | |
| EBE11 | De Oplossing ondersteunt functiescheiding in mutator/autorisator. Per autorisatie voor een bepaald onderdeel/functie van de Oplossing kan worden aangegeven welke gegevens kunnen worden gemuteerd/opgevoerd/verwijderd. | | KO | |
| EBE12 | Het is bij de autorisatie mogelijk om een periode/einddatum mee te geven. | | KO | |
| EBE13 | De Oplossing kan een overzicht van de gebruikers en bijhorende autorisaties genereren. | | KO | |
| EBE14 | Authenticatie voor de Oplossing verloopt via de AzureAD 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). | | KO | |

5.10 Service Level Agreement

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|---|--------|------------|--------|
| EL01 | <p>Inschrijver biedt een SLA (service level agreement) aan en levert actief periodiek een rapportage op. Wij ontvangen rapportages omtrent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - beschikbaarheid van de dienst (maandelijks); - onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks); - beveiligingscontroles (jaarlijks); - wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks); - klachtenrapportages. | | KO | |
| EL02 | 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 EL01 – maken hier onderdeel van uit. Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze Inschrijver inhoud geeft aan de | | KO | |

| | | | | |
|------|--|--|----|----|
| | communicatie met Gemeente Lelystad (frequentie, onderwerpen en niveaus). Jaarlijks vindt een evaluatie plaats. Dit betreft zowel de communicatie als het opvolgen van de SLA. | | | |
| EL03 | Inschrijver brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk van de leverancier en aangemelde, aan de applicatie gerelateerde incidenten. Dit dient in het contract afgedekt te zijn. | | KO | |
| EL04 | 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. | | KO | |
| EL05 | Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd in de ICT voorzieningen. | | KO | |
| EL06 | 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. | | KO | |
| EL07 | De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur. | | | 10 |
| EL08 | De gemeente Lelystad kan zelf (gerubriceerd) meldingen aanmaken en het afhandelingsproces volgen. Het is onder meer inzichtelijk wanneer een melding in behandeling is genomen. | | KO | |
| EL09 | 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. | | KO | |

Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit afgehandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.

| Cat | Reactietijd | Tijdsrange | Oplossing binnen |
|-----|---|--------------------------------|---|
| 1 | 0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice | 5 dagen 08.00-17.00 uur | Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur |
| 2 | 1 uur | 5 werkdagen 08.00-17.00 uur | Work-around binnen 8 uur. Oplossing binnen 48 uur. |
| 3 | 24 uur | 5 werkdagen 08.00-17.00 uur | Work-around binnen 2 dagen. Oplossing in volgende reguliere versie |
| 4 | 24 uur | 5 werkdagen 08.00-17.00 uur | Antwoord binnen 1 week |

| | | | | |
|------|---|--|----|----|
| EL10 | 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. | | KO | |
| EL11 | 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: <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe versies van de standaardsoftware(componenten); - Nieuwe versies van de configuratie van de Oplossing. | | | 10 |
| EL12 | Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de gemeente Lelystad. | | | 10 |
| EL13 | Productie versturende werkzaamheden worden buiten kantooruren uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen. | | KO | |

| | | | | |
|------|---|--|----|----|
| EL14 | 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. | | KO | |
| EL15 | De beschikbaarheid van de Oplossing is op werkdagen van 07.00 - 19.00 uur voor minimaal 99,8% gegarandeerd. Staat voor wekelijks 20 minuten, maandelijks 90 minuten en jaarlijks 17,5 uur. Afwijkend is de beschikbaarheid voor e-Diensten, hiervoor geldt een beschikbaarheid van 24/7. De Inschrijver levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid. | | | 20 |
| EL16 | De Inschrijver hanteert als uitgangspunt Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3 van informatiebeveiligingsdienst. | | KO | |
| EL17 | De opslag van de applicatie en gegevens en overige onderdelen van de Oplossing 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. | | KO | |

5.11 Start, Continuïteit en Exit-strategie

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| ESX01 | De Oplossing biedt middels een geautomatiseerde conversie de mogelijkheid om bij de overgang van de oude naar de nieuwe Oplossing de historische data/formulieren, conform het aantal archiefjaren, in de nieuwe Oplossing op te nemen. Dit geeft inzicht in historie waarmee de 'oude' omgeving volledig opgeruimd kan worden. | | KO | |
| ESX02 | De Inschrijver moet een conversieplan leveren + import van data en/of formulieren en werkende views. | | KO | |
| ESX03 | Op basis van het afgesloten contract garandeert de 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 | | KO | |

| | | | | |
|-------|---|--|----|--|
| | contractperiode geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt. | | | |
| ESX04 | De 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. | | KO | |
| ESX05 | De Inschrijver levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers. | | KO | |
| ESX06 | Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst. | | KO | |
| ESX07 | 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. | | KO | |

5.12 Implementatie PvA

| Nummer | Omschrijving | Ja/Nee | Knock-out? | Punten |
|--------|--|--------|------------|--------|
| EPA01 | <p>De Inschrijver levert een implementatieplan op. Belangrijke onderdelen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - randvoorwaarden - resultaatgebieden - fasering - plan van aanpak - planning + op te leveren mijnpalen - Projectorganisatie (stuurgroep, project-/werkgroep verband) - risico's - afspraken over overleg en communicatie. <p>In het plan staat tevens concreet beschreven welke resources en welke inspanning die van de gemeente Lelystad wordt verwacht.</p> | | KO | |

| | | | | |
|-------|--|--|----|--|
| EPA02 | De Inschrijver draagt zorg voor training (instructies, opleiding, workshops). Alle trainingen worden in het Nederlands aangeboden. Inschrijver levert een voorstel in, met daarbij een planning en een overzicht van de diverse typen cursussen voor de diverse doelgroepen. | | KO | |
|-------|--|--|----|--|