



Bijlage D Pakket van Eisen en Wensen

behorende bij de aanbesteding 'GRC applicatie'

Inhoudsopgave

1.	Interne Controle (IC) / Governance Riskmanagement Compliance (GRC)	3
2.	Privacy Management Systeem (PMS) specifiek	5
3.	Koppelingen	6
4.	Rapportage / Dashboards	6
5.	Functioneel Beheer	7
6.	Autorisatie en gebruikersbeheer	7
7.	Training	8
8.	Techniek en Beveiliging	8
9.	Back-up en Restore	8
10.	Diversen	9
11.	Contractering	9
12.	Service Level Agreement (SLA)	9
13.	Beschikbaarheid en Onderhoud	10
14.	Exit strategie	10

Kleurgebruik

In dit document zijn 2 soorten eisen opgenomen:

Eis (E)	Harde eis. Geldt als knock-out criterium.
Wens (W)	Zachte eis. Wel gewenst, geen knock-out criterium. Inschrijver kan kwaliteitspunten scoren indien de Inschrijver een wens kan realiseren.

Kwaliteitspunten

In Bijlage E – Realisatielijst wensen staat de zwaarte per wens aangeduid in een schaal van 1 tot en met 5. Inschrijver dient in Bijlage E aan te geven of Inschrijver de betreffende wens reeds gerealiseerd is, binnen 3 maanden na go-live datum gerealiseerd kan worden of niet realiseerbaar is. Voor de waardering wordt verwezen naar de Aanbestedingsleidraad artikel 4.6.

1. Interne Controle (IC) / Governance Riskmanagement Compliance (GRC)
 waaronder Privacy Management Systeem (PMS) / Information Security Management Systeem (ISMS)

#	Functionaliteit + toelichting bij functionaliteit
E.1	Het kunnen registreren van doelen Het is mogelijk om doelstellingen vast te leggen in de applicatie. De tekstuele doelstellingen uit het raadsprogramma, collegewerkprogramma (CWP) en programmadoelstellingen zoals in P&C-documenten van Etten-Leur (https://financieelportaal.etten-leur.nl/) kunnen hierin geregistreerd worden evenals de doelstellingen uit de jaarplannen van de ambtelijke organisatie. Het is ook mogelijk om doelstellingen op beleidsthema's vast te leggen, zoals informatiebeveiling en privacy. De applicatie geeft inzicht in doelen op verschillende niveaus, van politiek/bestuurlijk naar steeds meer operationeel, zodanig dat steeds te volgen is aan welk doel een controle bijdraagt (*zie voorbeeld onder W1).
E.2	Het kunnen registreren van key performance indicatoren en de BBV-beleidsindicatoren Het is mogelijk Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) en Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) indicatoren te registreren. De landelijke BBV-indicatoren zijn reeds opgenomen in de applicatie en er is een link mogelijk vanuit de applicatie naar www.waarstaatjegemeente.nl . (https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/Besluit-Begroting-en-Verantwoording/)
E.3	Het kunnen registreren van de normenkaders en het actueel houden van de externe wet- en regelgeving. Het is mogelijk om externe en interne wet- en regelgeving te registreren in de applicatie. De wet- en regelgeving is altijd gekoppeld aan een doelstelling/KPI en gelinkt aan een proces, bijvoorbeeld de Wet ruimtelijke ordening en de legesverordening Etten-Leur gekoppeld aan proces bouwleges. De volgende content / normenkaders zijn beschikbaar in de applicatie: de (uitvoeringswet) AVG en de normenkaders CIP-, Norea- en VNG-Privacybaseline, normenkader WPG-audit, BIO, BAG, ENSIA en de ISO 27701. Privacy content is actueel en groeit mee met de implementatie van de AVG, EU-privacy regelgeving, andere bijzondere wetten, uitvoeringswet AVG, privacy normenkader(s) en ISO 27701 (privacy assurance). Er dient voldoende kennis hierover te zijn bij de leverancier. Leverancier zorgt dat we minimaal 4 keer per jaar de juiste zaken beschikbaar hebben. En wij moeten een manier hebben om dat te kunnen controleren. De applicatie zorgt voor automatische updates bij wijzigingen in de opgenomen externe wet- en regelgeving. Het is mogelijk signaleringen in te schakelen voor deze wijzigingen en inzichtelijk te maken welke wijzigingen er wanneer zijn doorgevoerd in de regelgeving (maakt afhankelijkheden en relaties tussen wet- en regelgeving, doelen/KPI's en processen inzichtelijk).
E.4	Het kunnen registreren van financiële parameters en financiële scoping Het is mogelijk om de volgende financiële parameters te registreren in de applicatie: * bedrag aan totale lasten * bedrag aan toevoegingen aan reserves * percentage + bedrag verantwoordingsgrens * percentage + bedrag rapporteringsgrens * bedrag grens financieel omvangrijke processen Het is mogelijk om de financiële scoping (selectie van de meest omvangrijke processen voor betreffende controlejaar) vast te leggen in de applicatie.
E.5	Het kunnen registreren van risico's en kansen Het is mogelijk om risico's en kansen te selecteren uit een databank van toepassing op een gemeentelijke organisatie.
E.6	Het kunnen classificeren van risico's en kansen Het is mogelijk om risico's en kansen te classificeren door middel van zelf in te stellen categorieën voor de kans van optreden (bijvoorbeeld hoog/midden/laag) en zelf in te stellen categorieën voor

de oorzaken en gevolgen ervan (bijvoorbeeld financieel/ politiek/ ruimtelijk/ organisatorisch/imago). Op basis van deze registratie is het wenselijk dat een scenario wordt doorgerekend (deze nabootsing van de werkelijkheid is geen eis).	
E.7	Het kunnen registreren van beheersmaatregelen
Het is mogelijk om de beheersmaatregelen te registreren en te selecteren uit een databank met standaard beheersmaatregelen. Hierbij is het ook mogelijk te linken naar procesbeschrijvingen in externe applicatie(s), zie W.5.	
E.8	Het kunnen registreren van werkprogramma's / checklists / vragenlijsten en zelfevaluaties voor controles
Het is mogelijk een werkprogramma voor controles samen te stellen op basis van de registratie van de risico's en kansen en beheersmaatregelen zoals bij de eisen hiervoor genoemd. Daarnaast is het mogelijk werkprogramma's voor controles te selecteren uit een databank van toepassing op een gemeentelijke organisatie zoals inkopen en aanbesteden, een Data Protection Impact Assessment (DPIA), de Baselinetoets BBN BIO en externe verantwoordingssets zoals de ENSIA-vragenlijsten. Deze standaarden zijn aan te passen en uit te breiden met controlepunten van de organisatie zelf (bijvoorbeeld de controle van de realisatiecijfers ten opzichte van de begroting, de bepaling van de steekproefomvang).	
E.9	Het kunnen registreren en classificeren van (bewijsmateriaal van) controlebevindingen
Het is mogelijk om op basis van het gekozen werkprogramma een controle uit te voeren en de bevindingen te registreren en classificeren. De registratie en classificatie vindt plaats door middel van zelf in te stellen antwoordcategorieën (voldoet wel/voldoet niet/afwijking/onzekerheid/etc) en een vrije tekst veld met toelichting is mogelijk. Het toevoegen van bewijsmateriaal en documenten is hierbij mogelijk door middel van het uploaden van bestanden. Voor wat betreft de classificatie is het ook mogelijk om financiële omvang van de bevinding te registreren.	
E.10	Het kunnen registreren van gebeurtenissen / incidenten / datalekken inclusief onderzoek naar de oorzaken van deze incidenten en controlebevindingen
Het is mogelijk om een nadere analyse te registreren van een gebeurtenis, incident, datalek of van een controlebevinding. De focus ligt hierbij op het achterhalen van de oorzaak van een gebeurtenis om deze in de toekomst te voorkomen (bijvoorbeeld via de 3 x waarom vraag of het visgraatdiagram). Ook het registreren van de kerngegevens rondom privacyrechten van betrokkenen is mogelijk. Een koppeling met zaakstelsel hiervoor (en voor datalekken) is wenselijk, zie W.6.	
E.11	Het kunnen registreren van maatregelen ter verbetering (corrigerende en preventieve maatregelen)
Het is mogelijk om verbetermaatregelen te formuleren die gekoppeld zijn aan een van de registraties hiervoor benoemd. Deze maatregelen hebben een aantal vaste kenmerken zoals begindatum, verwachte einddatum, status verbetermaatregel, (externe) verantwoordelijke, (externe) actiehouders, reactie op de maatregel, etc.	
E.12	Verantwoordelijken en actiehouders kunnen koppelen aan alle hierboven genoemde functionaliteiten (doelen, indicatoren, processen, risico's, beheersmaatregelen, controles, verbeteracties, etc.)
Het is mogelijk om (externe) medewerkers, functies, data en status te koppelen aan elk van de bovengenoemde functionaliteiten. Zo ontstaat duidelijkheid over het eigenaarschap en planning en realisatie (data) van bijvoorbeeld het normenkader, de financiële parameters, beheersmaatregelen, verbeteracties, etc. De basis hiervoor is de organisatiestructuur zoals deze bij inrichting opgenomen is in de applicatie. Op basis van deze koppeling aan medewerkers is het wenselijk notificaties in te stellen om bijvoorbeeld ontbrekende informatie op te vragen. Antwoorden van actiehouders worden (automatisch) verwerkt in de applicatie.	
E.13	Integraliteit

Tussen de opgesomde functionaliteiten hier beschreven bestaat een afhankelijkheid. Er zit altijd een relatie tussen doelen, KPI's, normenkaders, financiële gegevens, processen, risico's, etc. Deze afhankelijkheid is zichtbaar in de applicatie en ervaar je als gebruiker van de applicatie. Bijvoorbeeld wanneer de kans op een onzekere gebeurtenis wijzigt (ICT niet beschikbaar), dan wordt je door de applicatie verplicht je beheersmaatregelen en werkprogramma te evalueren.	
W.1	Samenwerkingsfunctionaliteit
Het is mogelijk om met behulp van de applicatie het gesprek / de brainstorm te faciliteren over doelen, KPI's, normenkaders, risico's, kansen, etc. en dat dit vastligt in de applicatie.	
W.2	Heeft op maat gemaakte -en altijd actuele- voorbeelddocumenten van alle normenkaders en in het bijzonder het privacy normenkader
Leverancier maakt deze (op eigen initiatief). Voorbeeld procedures die wij zelf specifiek(-er) kunnen maken. Bijvoorbeeld standaard modellen van de VNG en Schulinc. Bijvoorbeeld de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG of de model DPIA van de Autoriteit Persoonsgegevens.	
W.3	Autorisaties voor externe gebruikers (van buiten de interne organisatie)
Het is mogelijk om autorisaties te geven aan externe gebruikers zoals voor samenwerkende organisaties buiten de interne organisatie (bijvoorbeeld onze automatiseringspartner ICTWBW en samenwerkende regio gemeenten De6). Mensen met een ander e-mail adres dan @etten-leur.nl kunnen ook in de applicatie werken.	
W.4	Externe gebruikers kunnen koppelen aan actiepunten en normenkaders
Het is mogelijk dat externe gebruikers zoals bij W.3 omschreven kunnen registreren in de applicatie.	

*Voorbeeld doelen uit kadernota 2022

<https://kadernota2022.financieelportaal.etten-leur.nl/programma/8.-volkshuisvesting-ruimtelijke-ordering-en-stedelijke-vernieuwing/wat-is-de-stand-van-zaken-in-2021>

NIVEAU	DOEL	OMSCHRIJVING DOEL
A		In Etten-Leur is het goed wonen, werken en recreëren.
B		1. De score voor de sociaal-culturele woonomgeving (op een schaal van 1-100) bedraagt minimaal 50.
C		1.1 We stellen een herziening van het bestemmingsplan 'Buitengebied' vast. De herziening bevat onder andere aangepaste regels voor zorgvuldige veehouderij (vertaling provinciale Omgevingsverordening), de wensen vanuit het raadsprogramma (onder andere nieuwe functies vrijkomende agrarische bebouwing en aangepaste regeling bijgebouwen), huisvesting seizoenarbeiders en teeltondersteunende voorzieningen. Ook herstellen we gedurende de afgelopen jaren gebleken tekortkomingen.
C		1.2 We leggen tijdig (vóór 1 januari 2022) het ontwerp van bestemmings- en wijzigingsplannen die in voorbereiding zijn ter inzage. Zo voorkomen we dat deze plannen onder de regels van de Omgevingswet vallen en we dubbel werk moeten doen.
C		1.3 We stellen de omgevingsvisie vast (integraal strategisch beleid voor de fysieke leefomgeving als basis voor het omgevingsplan en de omgevingsprogramma's).
C		1.4 Op 1 januari 2022 voldoen we aan de eisen van de Omgevingswet voor de omzetting van geldende bestemmingsplannen, verordeningen en een deel van het Activiteitenbesluit naar het omgevingsplan.
C		1.5 We beschikken over een standaardpakket aan regels waarmee we vanaf 1 januari 2022 (nieuwe) initiatieven volgens de regels van de Omgevingswet kunnen afhandelen.
B		2. De waardering van de buurt als leefomgeving (op een schaal van 1-10) bedraagt minimaal 8,00.

2. Privacy Management Systeem (PMS) specifiek

E.14	Heeft functionaliteit om de verwerkingen waar de gemeente verwerkingsverantwoordelijk of medeverantwoordelijk voor is, op te nemen in een register van verwerkingsactiviteiten
Het register moet ten minste de volgende gegevens kunnen bevatten: 1. de naam en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke, eventuele gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken en van de FG; 2. de verwerkingsdoeleinden; 3. de categorieën van betrokkenen en categorieën persoonsgegevens;	

4. de categorieën van ontvangers; 5. of de gegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie; 6. de bewaartermijnen; 7. de beveiligingsmaatregelen. En de functionaliteit om extra items toe te geven en het geven van verschillende antwoordmogelijkheden (ja/nee, vrije tekst, kiezen uit een lijst, etc)	
E.15	Heeft functionaliteit om de verwerkingen die de gemeente als verwerker uitvoert, op te nemen in een register van verwerkingsactiviteiten
Het register moet ten minste de volgende gegevens kunnen bevatten: 1. de naam en de contactgegevens van (vertegenwoordigers van) de verwerker(s) en van iedere verwerkingsverantwoordelijke, en van de FG; 2. de categorieën van verwerkingen die voor rekening van iedere verwerkingsverantwoordelijke zijn uitgevoerd; 3. of de gegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie; 4. de beveiligingsmaatregelen.	
E.16	Heeft functionaliteit om de externe verwerkers apart op te nemen in een apart verwerkersregister
Geen toelichting noodzakelijk.	

3. Koppelingen

E.17	Koppeling met BI applicatie ten behoeve van uitgebreide data-analyse en dashboarding
Uitgaande koppeling (API) van GRC applicatie naar BI applicatie van de Opdrachtgever. Dit betreft momenteel een on-premise applicatie te weten SAS.	
W.5	BlueDolphin : Voor processen koppeling met externe SaaS applicatie BlueDolphin mogelijk
Koppeling van BlueDolphin naar GRC applicatie van de Inschrijver. BlueDolphin (leverancier ValueBlue) is de i-architectuur en BPM (procesmanagement) applicatie van Opdrachtgever.	
W.6	Zaaksysteem.nl : Koppeling met Document Management Systeem (DMS)
Zaaksysteem.nl (leverancier Mintlab) is het document management systeem (DMS) / zaaksysteem van de Opdrachtgever. Het kunnen linken vanuit de GRC applicatie naar een zaak ID (URL) en / of het kunnen opnemen van het zaak ID. In het DMS van de Opdrachtgever wordt onder andere contractadministratie gedaan.	
W.7	Koppeling met financieel pakket Unit4ERP
Unit4ERP wordt de financiële applicatie van de Opdrachtgever per 1-1-2023. Het kunnen inlezen vanuit de financiële applicatie naar de applicatie van opdrachtnemer van de volgende elementen: programma, taakveld/thema, begroting en realisatie bedragen (baten en lasten), grootboekrekening, kostenplaats, budgethouder en IV3-categorie.	
W.8	Koppeling met interne kennisbronnen
Linken (URL) en / of verwijzing naar beleid. Verordeningen bijvoorbeeld.	
W.9	Koppelingen met externe kennisbronnen (kennisbanken)
Schulinck bijvoorbeeld	

4. Rapportage / Dashboards

E.18	Gebruiken kunnen maken van dashboards die flexibel ingericht kunnen worden.
-------------	--

De applicatie bevat standaard dashboards die gebruikers in één oogopslag de voor hen belangrijkste informatie laat zien en maakt deze informatie begrijpelijker voor de gebruiker. Het is ook mogelijk dashboards aan te passen. Enkele voorbeelden van verwachte dashboards zijn:	
- Voortgang implementatie normenkaders (GAP-analyse) - Openstaande acties in normenkaders - Openstaande acties per gebruiker / team - Openstaande acties bij hoog risico verwerkingen	
E.19	Doorlooptijden van maatregelen zichtbaar kunnen maken
Begin- en einddata invullen om zo de doorlooptijden van verbeteracties te monitoren.	
E.20	Uitvoeren en kunnen muteren van (standaard) rapportages
Standaard rapportage op basis van Etten-Leur specificatie (sjabloon). Initieel ingericht door leverancier op basis van onze wensen, wij zelf aan kunnen passen / aanvullen. Real-time verversing bij mutaties.	
E.21	Exporteren van rapportage output
Uitvoer naar verschillende formaten (bijv. csv, xlsx, etc), organisatiebreed, per afdeling, per verantwoordelijke, per proces, per systeem, per maatregel, per control, per groep van maatregelen, per normenkader of verantwoording zoals ENSIA.	
E.22	Zelf rapportages kunnen maken
Het moet mogelijk zijn om zelf basis rapportages te maken in de applicatie. Hierbij wordt verwacht dat gegevens in GRC applicatie op een gestructureerde manier kunnen worden geselecteerd. Enkele voorbeelden zijn:	
- Overzicht verwerkingsregister - Hoeveel verwerkingsovereenkomsten - Aantal uitgevoerde controles - Omvang financiële afwijkingen bij controles - Selecties op antwoordcategorieën bij vragen ("ja / nee") en niet ingevulde items	

5. Functioneel Beheer

E.23	Updates / upgrades van de ICT prestatie worden door leverancier uitgevoerd zonder dat gebruikers daar last van hebben.
Buiten reguliere werktijden 08:00 - 18:00, in weekenden of op nationale feestdagen	
E.24	Wijzigingen in wet- en regelgeving worden door leverancier zelf tijdig verwerkt
Voor ingangsdatum wet- en regelgeving.	
E.25	Normenkaders worden door leverancier ingeladen
Geen toelichting noodzakelijk.	

6. Autorisatie en gebruikersbeheer

E.26	Aanmaken, bewerken en verwijderen van gebruikers kan door Functioneel Beheerder van Opdrachtgever worden gedaan
Aanmaken, bewerken en verwijderen ten behoeve van goed gebruikersbeheer.	
E.27	Instellen van autorisaties per gebruiker kan door Functioneel Beheerder van Opdrachtgever worden gedaan
Beheer van autorisaties door middel van het toekennen van rechten aan gebruikers middels autorisatietemplates.	
E.28	Autorisatiemogelijkheden groeperen gebruikers

Kunnen aanmaken van groepen, maar ook functiescheiding tot op informatiesysteem en maatregelniveau.

E.29 Heeft een flexibel licentiemodel met betrekking tot aantal gebruikers afdelingen/eigenaren/per maatregel

Het is belangrijk dat het aantal gebruikers snel en dynamisch zonder hoge kosten flexibel aangepast kan worden. Aan kunnen maken van alle benodigde gebruikers die een rol hebben in maatregel invoering en verantwoording.

7. Training

E.30 Training aan Functioneel Beheerder (FB) en key-users door leverancier

In het beginstadium van het implementatietraject worden FB er key-users getraind.

E.31 Training aan eindgebruikers door leverancier

Training door Inschrijver aan gebruikers van de GRC applicatie van de Opdrachtgever in het eindstadium van de implementatiefase / kort na de go-live fase. Inschrijver wordt hierbij ondersteund door key-users van de Opdrachtgever.

8. Techniek en Beveiliging

E.32 Software as a Service (SaaS) oplossing

De oplossing moet volledig SaaS zijn, geen lokale installatie (server / database)

E.33 Single Sign On (SSO) / Azure AD – MultiFactor Authenticatie (MFA)

Beheer van gebruikers beperken door middel van een SSO koppeling met Azure AD

E.34 Beveiliging van de ICT Prestatie dient minimaal te voldoen aan de eisen uit de AVG en BIO of een gelijkwaardig normenkader, bijvoorbeeld ISO 27001

Dit dient door inschrijver te kunnen worden aangetoond.

W.10 Inschrijver is in het bezit van het ISO 27701 Privacy certificering

Dit dient door inschrijver te kunnen worden aangetoond.

9. Back-up en Restore

E.35 Recovery proces

Er wordt een toereikend recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uit maken. Dit moet zijn gedocumenteerd zijn door leverancier en wordt ten minste 1 x per jaar in overleg met Opdrachtgever getest. Hiervan moet een rapportage worden gemaakt door leverancier.

E.36 Back-up en restore

De Inschrijver garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de SaaS-applicatie waarbij, in het geval een restore van data nodig is, de afgesproken dienstverlening binnen twaalf (12) uur kan worden gecontinueerd. Er mag sprake zijn van maximaal één (1) uur dataverlies. Back-ups worden gemaakt terwijl de volledige oplossing 'online' is.

10.Diversen

E.37	Verwijderen van data
Opdrachtgever moet zelfstandig data uit de applicatie kunnen vernietigen. Bijvoorbeeld als er geen reden meer is om bepaalde data en/ of documenten nog langer te bewaren.	
E.38	Mogelijkheid tot aanmerken van verplichte velden
Eindgebruikers "dwingen" om bepaalde items verplicht in te vullen. Dit ter ondersteuning van bijvoorbeeld een controle workflow.	
E.39	Historie bijhouden (audit trail)
Versie beheer en kunnen volgen wie wat wanneer gedaan heeft binnen de GRC tool.	
W.11	Gebruikersvereniging / Community
De Inschrijver beschikt over een actieve gebruikersvereniging of een community waarin klanten met elkaar contact kunnen hebben en ideeën kunnen uitwisselen. Inschrijver verzorgt periodiek klantendagen.	

11.Contractering

E.40	GIBIT 2020 voorwaarden zijn van toepassing
De Inschrijver gaat akkoord met de GIBIT 2020 voorwaarden inclusief de Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (GIK).	
E.41	Duidelijke afspraken over servicelevels in de vorm van een Service Level Agreement (SLA)
In een SLA worden concrete afspraken gemaakt. Minimaal jaarlijks dient leverancier ongevraagd een Service Level Report te verstrekken en gevraagd indien wij dit redelijkerwijs mogen verwachten op basis van nakoming van de SLA. De SLA wordt met inachtneming van het in de overeenkomst gestelde door inschrijver opgesteld. Waarbij de Inschrijver met een voorstel komt waarbij tenminste onderstaande eisen (E.42 t/m E.48) terug te vinden zijn.	

12.Service Level Agreement (SLA)

E.42	Helpdesk
De Inschrijver beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning ter ondersteuning bij onderhavige opdracht. 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.	
E.43	Manieren van leveren support door helpdesk
De helpdesk van de leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via een incident management systeem en / of e-mail en / of een web-portaal/kennisbank.	
E.44	Telefonische bereikbaarheid helpdesk en kosten
De helpdesk dient op werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn tussen 08.00 en 18.00 uur. Voor ondersteuning door de helpdesk (eerste lijn) van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.	
E.45	Inzicht wijzigingsvoorstellen
De Inschrijver geeft inzicht in ingediende wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers van de Programmatuur.	
E.46	Prioritering en afhandeling incidenten

De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Programmatuur volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt prioriteit van incidenten. T.a.v. ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

Prio 1 - De Programmatuur is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)

Prio 2 - De Programmatuur is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem)

Prio 3 - Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)

Prio 4 - Gebruikers/beheedersvraag

De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Programmatuur. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Nr. | Reactietijd | Oplossing binnen

Prio 1 | 0-1/2 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur) | Work-around binnen 4 uur / Oplossing binnen 8 uur op werkdagen

Prio 2 | 2 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur) | Work-around binnen 8 uur op werkdagen / Oplossing binnen 48 uur op werkdagen

Prio 3 | 4 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur) | Work-around binnen 2 werkdagen / Oplossing in volgende reguliere versie

Prio 4 | 8 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur) | Antwoord binnen 1 week

13. Beschikbaarheid en Onderhoud

E.47	Beschikbaarheid Programmatuur van 99,5% per maand
De beschikbaarheid van de Programmatuur is voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, berekend met 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%, waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.	
E.48	Planning onderhoud en tijdige communicatie
Onderhoudstijden van Inschrijver worden ingepland buiten reguliere werktijden. Gepland onderhoud vindt derhalve plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen. Werktijden worden als volgt gedefinieerd: Maandag tot en met vrijdag: 08:00 – 18:00 uur Werkzaamheden door de Inschrijver worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd. Een uitzondering op de vaste onderhoudstijden (inclusief communicatie) zijn calamiteiten met een hoge prioriteit zoals onvoorziene zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn, informatieveiligheidsincidenten en rampen.	

14. Exit strategie

E.49	Exitplan
De Inschrijver stelt een definitief exitplan op en zal deze uiterlijk zes (6) maanden na de implementatiedatum ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorleggen. Wanneer Inschrijver en Opdrachtgever overeenstemming hebben bereikt over het plan, ondertekenen beide partijen het plan. Hierin moet onder andere aan de orde komen hoe Inschrijver invulling geeft aan het deel 'SaaS continuïteitsregeling' van de GIBIT overeenkomst artikel 22.	
E.50	Overdracht en vernietiging data
De Inschrijver draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (incl. metadata) uit de Programmatuur in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van Opdrachtgever van succesvolle overdracht wordt alle data van de systemen van de Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging. Hierin wordt minimaal vermeld welke informatie is vernietigd, op welke wijze de vernietiging heeft plaatsgevonden, de omvang van de data (tb, mb etc.) en de bevestiging dat de vernietiging volledig is uitgevoerd.	
E.51	Dienstverlening tijdens exit
De Inschrijver verleent in de periode vóór het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst c.q. de beëindiging daarvan zijn volledige medewerking aan een migratie naar een andere partij. Hiertoe krijgt de Opdrachtgever kosteloos de beschikking over alle databases (incl. gegevensmodelbeschrijving), gegevens, en configuratiebestanden, wachtwoorden, etc., incl. alle eventuele bijbehorende documentatie, zodanig dat de Opdrachtgever of een derde partij namens haar alle gegevens (incl. content), configuraties, etc. kan migreren. Bovendien zal Inschrijver hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van de Opdrachtgever niet in gevaar komt, uitgezonderd beperkte downtime (hooguit enkele uren) tijdens feitelijke (deel)migratie en bij problemen. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen (maximaal) de uurtarieven zoals aangeboden in de Offerte.	

Akkoordverklaring Programma van Eisen en wensen

Inschrijver verklaart door ondertekening van dit Programma van Eisen en wensen akkoord te gaan met de bovenstaande gestelde eisen en dat deze eisen zijn verwerkt in de door Inschrijver uitgebrachte Inschrijving.

Ondertekening dient te geschieden door de rechtsgeldig tekenbevoegde(n) van Inschrijver.

Inschrijvende Organisatie

Naam rechtsgeldig tekenbevoegde

Voor akkoord (handtekening)

Datum

Plaats
