

Bijlage 4. Programma van Eisen

Nr.	Omschrijving eis
Algemene eisen - Backoffice applicatie	
1.	Informatie gestuurd handhaven In de backoffice applicatie moet operationele informatie in het platform eenvoudig raadpleegbaar zijn en overzichtelijk weergegeven worden Enerzijds t.b.v. een efficiënte aansturing en prioritering vanuit de dagdagelijkse leiding, anderzijds moeten ook medewerkers (bijv. de wijkboa's) middels filters e.d. informatie kunnen raadplegen om bepaalde ontwikkelingen te herkennen en om hun eigen afwegingen/prioritering in hun specifieke wijk te kunnen maken.
2.	Bestuurlijke rapportages Het dient mogelijk te zijn bestuurlijke rapportages op te maken op basis in de backoffice zoals bijvoorbeeld alcohol-wet.
3.	Aanpassen bestuurs- en strafrechtelijke registraties Het moet mogelijk zijn om alle bestuurs- en strafrechtelijke registraties die opgemaakt zijn in de mobiele applicatie te bewerken in de backoffice applicatie.
4.	Webbased De backoffice applicatie is webbased.
Algemene eisen - Mobiele applicatie	
5.	Mobiele applicatie De oplossing moet aangeboden worden middels een mobiele applicatie. De dienstverlening moet uitgevoerd kunnen worden zonder aanvullende hardware (met uitzondering van de mobiele printers).
6.	Handhaving van betaald parkeren Het dient mogelijk te zijn om fiscale naheffingen parkeerbelasting op te maken op basis van de geldende parkeerverordening.
7.	Strafrechtelijke handhaving Het dient mogelijk te zijn om proces verbaal op te maken voor alle, volgens het Wetboek van Strafrecht, strafbare feiten.
8.	Bestuursrechtelijke handhaving Het dient mogelijk te zijn bestuurlijke sancties op te maken op basis van Alcohol Wet en geldende (plaatselijke) verordeningen.
9.	Mobiele printers Het moet mogelijk zijn om via de app doormiddel van een bluetooth verbinding bonnen te printen met mobiele printers. Momenteel wordt de Zebra ZQ 320 hiervoor gebruikt.

Algemene eisen - Mobiele applicatie EN Backoffice applicatie																																			
10.	Mutaties Handelingen door medewerkers moeten kunnen worden vastgelegd in een mutatie, gerelateerd aan persoon, bedrijf, adres, locatie of voertuig of een combinatie hiervan. Een volgende handeling ten aanzien van dezelfde persoon, bedrijf, adres, locatie of voertuig kan als volgende mutatie aan de eerste mutatie worden toegevoegd, waardoor dossiervorming ontstaat. Alle mutaties moeten zichtbaar zijn voor bevoegde medewerkers.																																		
11.	Informatie uitwisselen <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Backoffice applicatie</th><th>Mobiele applicatie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Ophalen Het moet mogelijk zijn om informatie op te halen uit de volgende informatiebronnen: </td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Feitcodeboek</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td>(Plaatselijke)verordeningen;</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td>NPR (Nationaal Parkeerregister)</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td>BRP of BV BSN (Beheervoorziening Burgerservicenummer)</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td>RDW (uitgebreide informatie)</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td>NHR</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr> <tr> <td> Zenden De module geeft de mogelijkheid om de afgegeven gemeentelijke vergunningen te raadplegen </td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Exportfunctie transactiemodule CJIB (koppeling conform de eisen die de CJIB hieraan stelt);</td><td>Ja</td><td>Nee</td></tr> <tr> <td>Exportfunctie BSGW ten behoeve van fiscale naheffingen parkeerbelasting (koppeling conform de eisen die de BSGW hieraan stelt);</td><td>Ja</td><td>Nee</td></tr> </tbody> </table>			Backoffice applicatie	Mobiele applicatie	Ophalen Het moet mogelijk zijn om informatie op te halen uit de volgende informatiebronnen:			Feitcodeboek	Ja	Ja	(Plaatselijke)verordeningen;	Ja	Ja	NPR (Nationaal Parkeerregister)	Ja	Ja	BRP of BV BSN (Beheervoorziening Burgerservicenummer)	Ja	Ja	RDW (uitgebreide informatie)	Ja	Ja	NHR	Ja	Ja	Zenden De module geeft de mogelijkheid om de afgegeven gemeentelijke vergunningen te raadplegen			Exportfunctie transactiemodule CJIB (koppeling conform de eisen die de CJIB hieraan stelt);	Ja	Nee	Exportfunctie BSGW ten behoeve van fiscale naheffingen parkeerbelasting (koppeling conform de eisen die de BSGW hieraan stelt);	Ja	Nee
	Backoffice applicatie	Mobiele applicatie																																	
Ophalen Het moet mogelijk zijn om informatie op te halen uit de volgende informatiebronnen:																																			
Feitcodeboek	Ja	Ja																																	
(Plaatselijke)verordeningen;	Ja	Ja																																	
NPR (Nationaal Parkeerregister)	Ja	Ja																																	
BRP of BV BSN (Beheervoorziening Burgerservicenummer)	Ja	Ja																																	
RDW (uitgebreide informatie)	Ja	Ja																																	
NHR	Ja	Ja																																	
Zenden De module geeft de mogelijkheid om de afgegeven gemeentelijke vergunningen te raadplegen																																			
Exportfunctie transactiemodule CJIB (koppeling conform de eisen die de CJIB hieraan stelt);	Ja	Nee																																	
Exportfunctie BSGW ten behoeve van fiscale naheffingen parkeerbelasting (koppeling conform de eisen die de BSGW hieraan stelt);	Ja	Nee																																	
12.	Algemene eisen m.b.t. koppelingen: Koppelingen tussen het netwerk van Sittard-Geleen en de 'buitenwereld' extern vinden standaard plaats via de Secure Gateway (2Secure van Enable-U). Verbindingen worden opgezet via https. Er is sterke voorkeur geen gebruik te maken van VPN verbindingen. Koppelingen maken gebruik van open standaarden, zoals StUF (-bg0310, -zkn), SFTP, HTTPS. Hierbij hebben we een voorkeur voor moderne technieken, zoals REST API's. 1. Koppeling met NPR (Nationaal Parkeerregister); 2. Koppeling met BRP of BV BSN (Beheervoorziening Burgerservicenummer) voor opvragen persoonsgegevens; 3. Koppeling RDW; 4. Koppeling NHR; 5. Koppeling CJIB (alleen van toepassing op de backoffice applicatie); 6. Koppeling BsGW (alleen van toepassing op de backoffice applicatie).																																		
13.	Join Decos Koppeling met een zaak systeem via Zaak-Document services is mogelijk. Leverancier verleent medewerking aan het realiseren van een koppeling met het zaakstelsel via de zaakgericht werken API, als hier behoefte aan is in de toekomst.																																		

14.	Instellen van hotspots Gebieden, maar ook specifieke locaties dienen (tijdelijk) te kunnen worden geprioriteerd (backoffice applicatie). Deze prioritering moet zichtbaar zijn voor de medewerkers op straat (mobiele applicatie). Zij worden hieraan herinnerd, bijvoorbeeld middels pushmeldingen. Deze herinnering gebeurt bij (geplande) controles wanneer zij in de buurt zijn van een hotspot of wanneer het gewenste tijdstip van controle nadert. Een overzichtslijst van actuele hotspots moet eenvoudig via het mobiele device van de handhaver op straat op te vragen zijn om zodoende duidelijk inzicht te krijgen in de uit te voeren taken. Het moet voor de dagelijkse aansturing mogelijk zijn om via de backoffice applicatie het overzicht van actuele hotspots te raadplegen.
15.	Mutatiefunctionaliteit Het moet in de mutatiefunctionaliteit mogelijk zijn een opmerkingenveld te vullen. Het kan hierbij gaan om locaties, personen, kentekens. Bij hernieuwde opvraag van personen, kenteken of locatie zijn deze notities zichtbaar.
16.	Het moet mogelijk zijn om in de backoffice “taken” in te voeren, welke vervolgens opvraagbaar zijn in de mobiele applicatie bij het uitvoeren van de werkzaamheden.
17.	Single Sign On Single Sign On is mogelijk via ADFS – Azure Active Directory van de gemeente. Indien dit niet ondersteund wordt, dan dient de toegang tot de data/ applicatie conform BIO geregeld te zijn.
18.	DPIA De leverancier verleent kosteloos medewerking voor zover dit nodig is voor de uitvoering van een DPIA.
19.	Training Inschrijver geeft bij aanvang een cursus aan medewerkers.
20.	Taal Aanbieding wordt in de Nederlandse taal gesteld. Technische documentatie kan eventueel in het Engels worden geleverd.
21.	Groeipact common ground inschrijver staat reeds op de lijst als deelnemer of treedt toe binnen drie maanden na ingang overeenkomst.
22.	Testomgeving Na implementatie wil de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen beschikken over een testomgeving.
23.	Datamodel Er is een datamodel beschikbaar waarin staat beschreven welke gegevens in de oplossing zijn vastgelegd, hoe deze gegevens gestructureerd zijn en wat de verbanden zijn tussen die gegevens.

Standaarden en richtlijnen	
24.	AVG/WPG Het systeem voldoet aan de geldende privacy wetgeving, waaronder de WPG en AVG.
25.	BIO Het systeem voldoet aan de eisen die de overheid stelt in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
26.	TMP-verklaring Opdrachtnemer dient jaarlijks een TPM-verklaring aan te leveren.
27.	E-mail Indien gemaïld wordt vanuit de oplossing, dan biedt het systeem de mogelijkheid om e-mail te versturen met een @sittard-geleen.nl e-mailadres. De oplossing maakt hiervoor gebruik van de relevante verplichte standaarden (DKIM / DMARC). Inrichting hiervan vindt plaats in afstemming met de gemeente. Uitgangspunt daarbij: om de mail goed te laten afleveren in ons domein maakt de gemeente in Active Directory een mail enabled account aan. Deze gegevens samen met de mail domeinnaam van de gemeente levert de gemeente aan. De gemeente ontvangt graag de IP-adressen (of reeks) van de mail omgeving van de leverancier. De gemeente kan aan de hand van deze IP-adressen ervoor zorgen dat de mail afgeleverd mag worden.
28.	Forum voor standaardisatie Alle overige relevante verplichte standaarden van het Forum standaardisatie moeten geïmplementeerd zijn: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht .
Hosting, onderhoud en support	
29.	Beschikbaarheid De applicatie dient 24 uur per dag beschikbaar te zijn. We gaan uit van een minimale uptime van 98% op maandbasis.
30.	Tweefactor authenticatie Ondersteuning van tweefactor authenticatie middels de Microsoft Authenticator. Zowel voor de backoffice- als mobiele applicatie.
31.	Pen-testen en security scans De leverancier werkt mee aan audit, pentesten en security scans op verzoek van de gemeente. De leverancier laat het weten wanneer zij grote wijzigingen uitvoert, zodat de gemeente een scan kan doen. De gemeente wenst de bevindingen van de testen periodiek te bespreken, waarbij eventuele aanpassingen -als zij billijk zijn - binnen het onderhoudscontract vallen.
32.	SaaS Het betreft een SaaS-oplossing.
33.	Datalocatie De datalocatie en verwerking bevindt zich binnen de EER.

34.	Browser De backoffice applicatie is te benaderen via gangbare browsers als Chrome, Edge, Safari en Firefox. Hierbij worden minimaal de laatste twee versies ondersteund.
35.	Besturingssysteem Gedurende de overeenkomst wordt de mobiele applicatie minimaal door de laatste twee versies het Android besturingssysteem ondersteund.
36.	SLA Opdrachtnemer stuurt binnen 10 kalenderdagen na opdrachtverlening een concept SLA mee welke als uitgangspunt voor de overeenkomst dient. Het SLA moet minimaal de volgende onderwerpen bevatten: - Structurele updates van de server en software die ervoor zorgen dat de veiligheid, performance en betrouwbaarheid van de oplossing gewaarborgd blijft. - Reactie- en oplostijden bij incidenten. - Procesafspraken in verband met incidenten en onderhoud.
Data	
37.	Eigenaarschap De gemeente Sittard-Geleen is en blijft eigenaar van de data.
38.	Data benaderen De gemeente Sittard-Geleen maakt gebruik van een eigen data snelweg. Een aantal Business Intelligence Tools (IBM Cognos, Microsoft Power BI, etc.) zijn aangesloten op deze interne snelweg om integrale rapportages en dashboards te maken en analyses uit te voeren. Data van de oplossing moet beschikbaar zijn voor de data snelweg van Sittard-Geleen: De gemeente Sittard-Geleen kan alle beschikbare data (tot het laagste detailniveau) benaderen. Bij voorkeur via een realtime beveiligde API-verbinding. Indien een API-verbinding niet tot de mogelijkheden behoort, dan wil de gemeente Sittard-Geleen periodiek een datadump ontvangen van alle gegevens tot het laagste detailniveau. Deze datadump wordt via een beveiligde omgeving in een standaard dataformaat aangeboden, bijvoorbeeld CSV, XML, etc.
39.	Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor het beschikbaar stellen van de data.
40.	Vernietiging data Informatie kan definitief worden vernietigd (de gemeente is hierbij in de lead). Leverancier maakt samen met gemeente afspraken rondom verantwoorde vernietiging in overeenstemming met het bewaar- en vernietigingsbeleid van de gemeente Sittard-Geleen. De gemeente heeft zich geconformeerd aan de selectielijst 2020. Het vernietigingsbeleid is gebaseerd op de archiefwet.
41.	Bewaren data Informatie kan in zijn originele digitale vorm worden overdragen naar een zaaksysteem en/of digitaal archief.
SROI (Social Return On Investment)	
42.	Met betrekking tot deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-

	/minderwerk') aan te wenden voor Social Return. De randvoorwaarden zijn opgenomen in bijlage 10.
--	--