

Inleiding

Dit document

Dit Programma van Eisen (PvE) is integraal onderdeel van de Aanbesteding 'Platform Digitaal Samenwerken' (hierna: 'aangeboden oplossing'). Dit document geeft de door samenwerkende veiligheidsregio's VR Gooi en Vechtstreek en VR Flevoland (hierna VRFGV) gestelde minimumeisen aan (de realisatie, implementatie en het beheer en onderhoud) van de aangeboden oplossing weer.

Minimumeisen

De minimumeisen in dit document zijn omschreven in onderstaande onderdelen:

- a) Minimumeisen algemeen
- b) Minimumeisen aan de oplossing: non-functioneel
- c) Minimumeisen aan de oplossing: functioneel
- d) Minimumeisen security & compliancy

Inhoud

Requirements Algemeen.....	2
Requirements Non functioneel	3
Requirements Archief functioneel	8
Requirements Logistiek en Post functioneel	10
Requirements Workflows functioneel	12
Requirements: Constraint	12
Security & compliancy.....	13

Requirements Algemeen

req nr	requirement type	Beschrijving	priority
A.1	office 365	Opdrachtgever maakt gebruik van Office 365, waarbij de medewerkers uitgerust zijn met E3 licenties. De nieuwe oplossing bevat DMS en RMA functionaliteit gebaseerd op Microsoft Dynamics en SharePoint Online. Deze bewaar- en archiefoplossing is NEN 2082 gecertificeerd.	Eis
A.2	sharepoint DMS	De door Opdrachtnemer geleverde Oplossing wordt m.b.t. de DMS functionaliteit door Opdrachtnemer en in samenwerking met Opdrachtgever ingericht, en bevat álle te registreren metadata / labels en de bewaartermijnen overeenkomstig met de VNG Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 (VASTGESTELD STAATSCOURANT 11143 van 26 februari 2020).	Eis
A.3	Teams	De oplossing voorziet erin dat informatie die opgeslagen wordt in Teams, automatisch kan worden opgenomen in het DMS in Sharepoint met inbegrip van het zoveel mogelijk automatisch vullen van de bijbehorende metadata (groepsinformatie, aanmaakdatum, wijzigingsdatum, auteur etcetera) .	Eis
A.4	specifiek	De Veiligheidsregio wil het bestuurlijke besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. Hieronder valt het bestuurlijke besluitvormingsproces inclusief het agendabeheer, behandelen tijdens vergaderingen en het publiceren van documenten. De Veiligheidsregio gaat gebruik maken van IBABS. Daarnaast werkt VRFGV met openbare en afgeschermd/niet openbare stukken. Het is voor de bedrijfsvoering belangrijk dat bestuurlijke besluitvormingsprocessen gebruik kunnen maken van een dergelijk onderscheid op documentniveau. A. Geef aan op welke manier de Oplossing dit ondersteunt. B. Geef hierbij aan of dit standaard is opgenomen binnen de Oplossing en op welke manier dat gebeurt. (bijvoorbeeld objectregistratie e.d.) Indien dit niet standaard is opgenomen, benoem dan of daar aparte componenten voor worden geleverd (en wat de prijs daarvan is) of dat er koppelingen worden gerealiseerd. Geef hierbij aan hoe een implementatie verloopt.	Eis
A.5	algemeen	Look and feel van de oplossing past in de huisstijl van VRFGV en is eenvoudig en door de functioneel beheerder aanpasbaar.	Eis
A.6	algemeen	Per processtap is er een helpfunctie beschikbaar met daarin de eventuele werkafspraken; er is altijd een algemene helpfunctie beschikbaar	Eis
A.7	trainingen	De Opdrachtnemer leidt medewerkers van de Opdrachtgever (zowel beheerders als gebruikers) op m.b.t. de aangeboden van de oplossing. DIV medewerkers en Functioneel beheerders worden apart opgeleid, eindgebruikers worden groepsgewijs getraind waarbij de grootte van de groepen en het aantal trainingen nader bepaald worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Na training kunnen alle medewerkers aan de slag zonder voor alledaagse activiteiten/processtappen een collega of handboek te hoeven raadplegen	Eis
A.8	technologie	De aangeboden oplossing betreft proven technology en is meermaals door de leverancier geïmplementeerd.	Eis
A.9	doelstellingen	De leverancier levert een oplossing welke voldoet aan de doelstellingen van de Opdrachtgever en waarbij alle zaken die benodigd zijn om de doelstellingen te behalen zijn inbegrepen in de aangeboden prijs (inclusief de doorontwikkeling).	Eis
A.10	browsers	De aangeboden oplossing werkt op en met de laatste versie van de moderne browsers Chrome, Edge (Chromium), Safari, Firefox.	Eis
A.11	Microsoft licenties	De aangeboden oplossing dient te werken binnen en sluit aan op de Microsoft licenties die de Opdrachtgever in gebruik heeft. Zie hiervoor het Beschrijvend document EA	Eis

Leverancier: Ondertekening voor akkoord:

Requirements Non functioneel

req nr	requirement type	Beschrijving	priority
N.1	beveiliging	Voor de vastlegging van persoonsgegevens is de doelverbinding automatisch geborgd. persoonsgegevens kunnen op verzoek worden verwijderd uit de oplossing; er is workflow-ondersteuning voor het indienen/registreren, opvolgen en uitvoeren van verzoeken om inzage, correctie en verwijdering van gegevens alsook de mogelijkheid om het beschikbaar stellen van de gegevens in een uitvoerbaar bestandsformaat. Samengevat: het is de bedoeling dat de <u>inrichting binnen de</u> oplossing volledig voldoet aan de AVG wetgeving en Wet openbaarheid van bestuur respectievelijk de opvolgende Wet open overheid.	Eis
N.2	beheer	De producten en diensten zijn voorzien van Nederlandstalige software en handleidingen voor eindgebruikers, en Nederlandstalige of Engelstalige technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvorschriften en handleidingen	Eis
N.3	beheer	Leverancier dient aan te geven hoe continuïteit geborgd wordt bij onvoorziene beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de leverancier bijvoorbeeld een escrow-regeling, of ander type regeling bij open source.	Eis
N.4	financieel	Opdrachtnemer hanteert geen toeslagen, factuurkosten, verpakkingskosten, bezorgkosten en voorrijkosten etc. De geoffreerde tarieven dienen alle kosten van de Opdrachtnemer te dekken. Bij het onderhoudscontract worden geen bijkomende kosten berekend voor gebruik van de servicedesk. Alle producten en diensten staan op 1 factuur.	Eis
N.5	implementatie	De projectleider van leverancierszijde zal niet zonder afstemming en overeenstemming vervangen worden tot en met de acceptatie na implementatie. De contactpersoon wordt tijdens kortdurende afwezigheid (vakantie/ziekte e.d.) vervangen door een ter zake kundige vervanger. Hierover wordt tijdig gecommuniceerd. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om deze PL bij gebleken ongeschiktheid te kunnen weigeren.	Eis
N.6	beheer	Opdrachtnemer onderhoudt digitale documentatie voor beheerders (beheerdocumentatie) en eindgebruikers (handleidingen) en draagt er zorg voor dat deze altijd up-to-date is met de gebruikte versie van de aangeboden oplossing bij VRGV	Eis
N.7	beheer	Leverancier dient tijdig (minimaal 30 dagen tevoren) nieuwe releases aan te kondigen vooraleer installatie plaats vindt. Per release, upgrade en fix wordt een volledig overzicht meegeleverd van de inhoud van de release, upgrade en/of fix.	Eis
N.8	beheer	Onderhoud vindt alleen plaats buiten kantooruren; (22:00 uur - 7:00 uur op werkdagen). Binnen kantoor tijden kan alleen ná overleg vooraf, Nader te specificeren in het SLA	Eis
N.9	beheer	Updates/upgrades zijn onderdeel van de overeenkomst en het SLA (onderhoudscontract)	Eis
N.10	contract	Ingangsdatum voor facturatie van het SLA geldt vanaf het moment dat de oplossing in productie genomen wordt.	Eis
N.11	beheer	Alle in de aangeboden oplossing opgeslagen gegevens vallen onder het eigenaarschap van- en staan ter beschikking van de combinatie VRGV	Eis
N.12	interoperabiliteit	Oplossing ondersteunt HTTPS, VPN en SFTP; voor e-mail worden de protocollen SPF, DKIM en DMARC toegepast. Het is mogelijk e-mail te versturen 'namens VRGV'. Indien er gemaild wordt via de mailserver van de oplossing in plaats van de mailserver van VRGV zelf wordt bij het sturen en ontvangen van e-mails gebruik	Eis

Leverancier: Ondertekening voor akkoord:

		gemaakt van TLS 1.2 en is er een mogelijkheid tot het gebruik van een DKIM sleutel waarmee de afzender kan worden geverifieerd door de ontvanger.																										
N.13	beveiliging	De oplossing is in lijn met de voorgestelde maatregelen die voortkomen uit de BIV classificatie van de VNG: Beschikbaarheid, integriteit en Vertrouwelijkheid. Voor de oplossing is de basis dataclassificatie vastgesteld op: - Beschikbaarheid: Midden (BBN2), aangevuld met 24/7werktijden - Integriteit: Midden (BBN2) - Vertrouwelijkheid: Vertrouwelijk (BBN2) Conform de Handreiking Dataclassificatie BIO versie 2.0 – juli 2019 https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-dataclassificatie-2/	Eis																									
N.14	beschikbaarheid	Het beschikbaarheidsniveau kent de volgende eisen. Werktijden: 24 uur per dag, 7 dagen per week, met kantoortijden tussen 7:00 en 22:00 u, behoudens gepland onderhoud. Beschikbaar tijdens kantoortijd: minimaal 98 % Beschikbaarheid buiten kantoortijd: minimaal 98 % Tijd tussen twee storingen: minimaal 100 dagen Oplossing volgens de procedure zoals vast te leggen in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheedersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-0,5 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-0,5 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week	Eis
Categorie	Omschrijving																											
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)																											
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																											
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)																											
4	Gebruikers / beheedersvraag.																											
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																										
1	0-0,5 uur beantwoorden (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																										
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																										
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																										
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week																										

Leverancier: Ondertekening voor akkoord:

N.15	beveiliging	De oplossing voldoet aan: - Vereist MFA om in te loggen. - Sessie timeout na 15 min inactiviteit. - Voor klant absolute sessie timeout na 120 min.- Identiteit blokkeren na 5 achtereenvolgende foutieve authenticatiepogingen (Authenticatie 'midden' nodig voor deblokkeren).	Eis
N.16	beveiliging	De oplossing biedt de mogelijkheid om: - autorisatie in te richten op specifieke rollen - in specifiek gevallen een 4-ogen principe in te richten waarbij invoer en fiatterring afzonderlijk van elkaar mogelijk is. - Per gebruikersprofiel autorisaties toe te kennen: raadpleeg-, wijzigings- en/of verwijderrechten. Deze autorisaties worden per gebruikersprofiel en per dossieronderdeel/functionaliiteit toegekend. - Aan één gebruiker meerdere rechten te kunnen gekoppeld. - De autorisatie van een gebruiker dusdanig te kunnen worden ingesteld dat de gebruiker uitsluitend gegevens in kan zien die horen bij de functie van de gebruiker.	Eis
N.17	beveiliging	De oplossing kent de volgende uitgangspunten mbt. monitoring: - Vastleggen authenticatie (correct en foutief) en tijdstip. - Vastleggen herhaaldelijk foutieve authenticatie en tijdstip - Monitoringsgegevens bewaren voor periode van minimaal 2 jaar. - Vastleggen relevante input en output van een ICT-systeem of service. - Monitoringsgegevens bewaren voor periode van minimaal 2 jaar of langer bij een vermoed beveiligingsincident.	Eis
N.18	beveiliging	De oplossing biedt aanvullende maatregelen om de gegevens te beveiligen - Uitvoervalidatie (logische controle op uitvoer van gegevens) - Versleuteling tijdens transport en op tussenstations binnen en buiten netwerk van de VR's via berichtbeveiliging. - Kopieën van gegevens moeten minimaal net zo goed beveiligd worden. - Aantal kopieën minimaliseren., dus enkelvoudige opslag – meervoudig gebruik - Gegevens uit productieomgeving worden niet gebruikt in OTA-omgevingen tenzij deze zijn geanonimiseerd en de gegevenseigenaar toestemming heeft gegeven. - Invoervalidatie (logische controle op invoer gegevens) - Controleren op mutatie tijdens transport. - Berichtbeveiliging. - Versie van gebruikte gegevens is bekend. - Wijzigingen alleen op bron. - Na uitvoering van een service blijven gewijzigde gegevens consistent.	Eis
N.19	beveiliging	De maatregelen die genomen worden om de informatiebeveiliging op orde te hebben, zijn vastgelegd in de verwerkersovereenkomst of in het contract.	Eis
N.20	beveiliging	Gegevens zijn niet toegankelijk voor niet-geautoriseerde personen; medewerkers van de leverancier hebben geen toegang tot de data in de productieomgeving tenzij deze vallen onder de af te sluiten verwerkersovereenkomst; enkel na akkoord van een daartoe geautoriseerde persoon binnen de Opdrachtgever, kan toegang tot de productieomgeving worden gegeven aan derden.	
N.21	beveiliging	Er zijn testprotocollen vastgesteld voor upgrades en nieuwe versies; er is een formele test- en acceptatieomgeving, resultaten worden vastgelegd en zijn inzichtelijk.	Eis
N.22	SSO	Het is mogelijk om de medewerkers vanuit onze organisatie via single sign-on de applicatie te laten gebruiken (conform de "pas toe of leg uit" standaard SAML en gekoppeld aan de Microsoft ADFS van VRFGV).	Eis
N.23	beveiliging	Autorisaties op functies/rollen zijn middels Microsoft AD groepen in te regelen.	Eis

Leverancier: Ondertekening voor akkoord:

N.24	beveiliging	Hosting van de oplossing vindt plaats in een beveiligde omgeving en voldoet aan alle in Nederland geldende wet- en regelgeving. De data (gegevens van Opdrachtgever) bevindt zich alleen in datacenters in de Europese Economische Ruimte (EER). Indien er bedrijven betrokken zijn die onder de Amerikaanse wetgeving vallen dan moet dit bedrijf een actieve EU-U.S. Privacy Shield Framework hebben. Onderdeel van de cloudhostingstrategie is een goede exitstrategie.	Eis
N.25	beveiliging	Ondersteund worden uitgebreid gevalideerde SSL-certificaten of in het Engels Extended Validation Certificates, EV-SSL, zie https://nl.wikipedia.org/wiki/Uitgebreid_gevalideerd_SSLcertificaat .	Eis
N.26	beveiliging	De oplossing ondersteunt een API koppeling waarbij de geldigheid van een digitale certificaat garandeert wordt	Eis
N.27	beheer	De oplossing wordt geleverd inclusief een test/acceptatieomgeving en een productieomgeving	Eis
N.28	beheer	Toegang tot de data is mogelijk via (in volgorde van voorkeur): webservices, rechtstreekse toegang tot de database of een kopie van de database. Er wordt documentatie meegeleverd over het datamodel zodat het mogelijk is de gegevens op de juiste wijze te interpreteren. Het aanleveren van de gegevens verloopt geautomatiseerd.	Eis
N.29-a	monitoring	Elke mutatie wordt geregistreerd, inclusief gebruikersbeheer.	Eis
N.29-a	monitoring	Zichtbaar kan worden gemaakt welke gebruikers zijn toegevoegd of verwijderd en door wie;	Eis
N.29-b	monitoring	De audittrail is niet muteerbaar;	Eis
N.29-c	monitoring	Van elk van de volgende handelingen is te zien wie dit op welk moment vanaf welke locatie heeft uitgevoerd: raadplegen, creëren/toevoegen, wijzigen, verwijderen, archiveren, vernietigen/overdragen;	Eis
N.29-d	monitoring	Logging omvat ook mutaties door gebruikers en van gekoppelde applicaties; het gaat om (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen;	Eis
N.29-e	monitoring	logging is alleen in te zien door een geautoriseerde persoon;	Eis
N.29-f	monitoring	logging op toegang tot de data (welk account heeft welke data geraadpleegd in de oplossing) is voor minimaal 30 dagen geregeld.	Eis
N.30	responsive	De oplossing dient toegankelijk te zijn op alle standaard schermen waarmee digitaal werken mogelijk is, ongeacht of dit een desktop monitor, een tablet, of een smartphone is. Het design dient dus "responsive" uitgevoerd te zijn.	Eis
N.31	klachten/storing en	Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten, ook klachten m.b.t. onderaannemers en derden, over de uitgevoerde dienstverlening. Inschrijver informeert de Opdrachtgever over de afwikkeling van deze klachten. Alle klachten die worden gemeld dient Inschrijver te registreren en op te nemen in de managementrapportage. De volgende gegevens t.a.v. de klacht dienen geregistreerd te worden: • De omschrijving van de klacht; • Wanneer de klacht is binnengekomen; • Wie de klacht heeft ingediend; • Welke oplossing is geboden; • De doorlooptijd van de klacht; • Contactpersoon van de VRFGV en de Opdrachtnemer.	Eis
N.32	klachten/storing en	Klachten kunnen mondeling, per e-mail en telefonisch worden doorgegeven. Communicatie over klachten verloopt via de contactpersoon/contactpersonen van de VRFGV.	Eis
N.33	klachten/storing en	Van alle ontvangen verstoringen dient, op werkdagen (ma t/m vr) binnen 24-uur, te worden teruggekoppeld wat de status van de afhandeling is en welke oplossing wordt geboden.	Eis

Leverancier: Ondertekening voor akkoord:

N.34	klachten/storing en	De leverancier levert tijdens de verificatiefase een concept SLA aan, inclusief KPI's, welke na het afsluiten van de Overeenkomst en in onderling overleg definitief gemaakt wordt. Hierin wordt minimaal opgenomen welke verschillende soorten verstoringen onderscheiden worden, binnen welke termijn deze verstoringen opgelost worden en welke procedure hierbij gevolgd wordt door de Opdrachtnemer.	Eis
N.35	RTO	De leverancier garandeert een maximale RTO van 4 uur.	Eis
N.36	RPO	De leverancier garandeert een maximale RPO van 4 uur.	Eis

Leverancier: Ondertekening voor akkoord:

Requirements Archief functioneel

req nr	requirement type	Beschrijving	priority
AR.1	Bewaren en vernietigen	elk document en dossier heeft een bewaartermijn; het systeem genereert jaarlijks een vernietigingslijst ter controle; na accordering door DIV, proceseigenaren en toestemming Archivaris vindt daadwerkelijke vernietiging plaats; de oplossing ondersteunt het accorderingsproces; na vernietiging is reconstructie niet meer mogelijk	Eis
AR.2	Bewaren en vernietigen	Er is controle op of de vernietigingstermijn van een dossier strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde dossiers (referentiële integriteit)	Eis
AR.3	Bewaren en vernietigen	het is niet mogelijk om dossiers/objecten te vernietigen die in een ander niet te vernietigen dossier voorkomen (met een koppeling of link); toelichting: een document kan bijvoorbeeld in een projectdossier en/of in de bestuurlijke cyclus voorkomen.	Eis
AR.4	koppelen	Twee of meer dossiers kunnen aan elkaar gekoppeld of gelinkt worden.	Eis
AR.5	workflow	Het systeem beschikt over een archiveringsworkflow met de volgende kenmerken: • een gebruiker kan een dossier gereed melden voor archivering (dossier is afgehandeld) • de dossiers die klaar staan voor archivering komen in de takenlijst van de DIV medewerker • de div medewerker kan dossiers terug sturen voor completering als verplichte documenten ontbreken • na goedkeuring door div wordt een dossier op archiefstatus gezet en kan de inhoud niet meer gewijzigd worden door gebruikers. • geautoriseerde gebruikers kunnen de archiefkenmerken van een dossier handmatig aanpassen	Eis
AR.6	Bestandsformaten	dossiers kunnen worden omgezet naar bijvoorbeeld portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) en daarna in bulk geëxporteerd worden naar een ander DMS of e-Depot inclusief de export van de relevante metadata, zie de lijst open bestandsformaten van het forum standaardisatie voor relevante bestandsformaten.	Eis
AR.7	Bulk import	In bulk gescande documenten voorzien van csv.bestanden met metagegevens kunnen door het systeem in bulk ingelezen en geregistreerd worden.	Eis
AR.8	beheer	De oplossing voorziet in de mogelijkheid om gescande documenten op eenvoudige wijze toe te voegen aan een bestaand digitaal dossier of een nieuw dossier aan te maken en een bijbehorend werkproces te starten	Eis
AR.9	koppelingen	De oplossing voorziet in koppelingen naar de BAG Handelsregister	Eis
AR.10	koppelvlakken	De oplossing heeft een standaard koppelvlak voor zaak- en documentservices zoals bijvoorbeeld de op StUF en CMIS gebaseerde berichtenstandaarden	Eis
AR.11	metadata	Op dossier of procesniveau vastgelegde metadata, bewaartermijnen en autorisaties worden over geërfd op een lager aggregatieniveau (document en documenttype); bewaartermijn op documentniveau zijn aanpasbaar indien nodig.	Eis
AR.12	classificatie	De oplossing beschikt over een classificatieschema (ordeningsstructuur) met tenminste drie aggregatieniveaus	Eis
AR.13	metadata	Ivm de doorzoekbaarheid kan Opdrachtgever zelf (vanuit een beheerrol) metadata definiëren en toevoegen aan documenten. Dit om bijvoorbeeld een herkenbare naam toe te voegen aan de oorspronkelijke bestandsnaam in verband met de doorzoekbaarheid van data en documenten.	Eis

AR.14	zoeken	Opdrachtnemer biedt met de Oplossing uitgebreide zoekfunctionaliteit waarbij met behulp van filters een zoekopdracht kan worden samengesteld om gedetailleerder te zoeken.	Eis
AR.15	opslaan	De geboden Oplossing bevat functionaliteit waardoor tenminste e-mailberichten en webformulieren, die via één of meerdere op te geven postbussen/emailadressen worden ontvangen, direct vanuit office applicaties zoals Outlook of Word kunnen worden opgeslagen of toegevoegd aan een dossier, waarbij de Meta Data automatisch toegevoegd wordt aan de juiste velden.	Eis
AR.16	versiebeheer	De nieuwe Oplossing ondersteunt versiebeheer van in het DMS opgeslagen documenten.	Eis
AR.17	bestandsgrootte	De maximale bestandsgrootte van bestanden is instelbaar door de functioneel beheerder en kent in beginsel geen beperking anders dan de beperkingen door MS 365 opgelegd.	Eis
AR.18	controles	De oplossing voorziet in de mogelijkheid om medewerkers van DIV dossiers te laten controleren alvorens definitief te archiveren.	Eis
AR.19	metadata	De oplossing voorziet in de mogelijkheid te werken met een waardenlijst met trefwoorden en tags (zoals TMLO)	Eis
AR.20-a	opslaan	documenten enkelvoudig opslaan en meervoudig gebruiken Een bestand wordt slechts op één plek opgeslagen; een document kan via een link of koppeling wel voorkomen in meerdere dossiers	Eis
AR.20-b	opslaan	er kan een overzicht gegenereerd worden van in welke dossiers een document voorkomt	Wens
AR.21	monitoring	het informatiegebruik en de bezoeken aan het dms kunnen geanalyseerd worden op diverse kenmerken de analyse bevat: informatiebezoek uitgesplitst naar gebruikt device, tijdsperiode, persona, onderwerp; mogelijkheid om tijdsperiodes te vergelijken, rapportages kunnen wekelijks, maandelijks, dagelijks gemaakt worden	Eis
AR.22	beheer	De oplossing voorziet in de mogelijkheid inzicht te verkrijgen in de omvang van de opgeslagen informatie, het gebruik, het aantal documenten, de metadata etc om de omvang van het systeem te kunnen monitoren.	Eis
AR.23	rapportages	De oplossing voorziet in de mogelijkheid rapportages te generen voor extern gebruik met BI tooling	Eis
AR.24-a	zoeken	De oplossing voorziet in zoeken met full tekst search	Eis
AR.24-b	zoeken	De oplossing voorziet in zoeken zowel in documenten als in metadata	Eis
AR.24-c	zoeken	De oplossing biedt zoeken met wild cards, booleans en operatoren	Eis
AR.24-d	zoeken	De oplossing biedt zoeken op type documenten (word, pdf, video, audio, afbeeldingen), zowel aan de voorkant in de presentatielaag naar de eindgebruikers als aan de achterkant in de beheeromgeving van de oplossing;	Eis
AR.24-e	zoeken	documenten/informatie items die op meerdere pagina's gepubliceerd zijn worden maar 1 keer getoond in het zoekresultaat	Wens
AR.24-f	zoeken	zoekresultaten kunnen worden gefilterd	Eis
AR.24-g	zoeken	De oplossing biedt zoekhistorie met bezochte pagina's, opgegeven zoekopdrachten etc;	Wens
AR.25	zoeken	De oplossing toont alleen zoekresultaten zien waarvoor de gebruiker ook geautoriseerd is	Eis

Requirements Logistiek en Post functioneel

req nr	requirement type	Beschrijving	priority
LP.1	Scan-input	De oplossing biedt de medewerker de mogelijkheid gescande documenten en bijbehorende metadata te kunnen registreren en verwerken en deze kan doorzetten naar de juiste behandelaar of beslisser. De medewerker kan een gescand document en de metadata importeren en registreren, een bijbehorend proces te kiezen (waarmee het document een behandel of reactietermijn krijgt); NB: een document wordt op dit moment nog niet in het dossier geplaatst	Eis
LP.2	e-mail	De oplossing biedt de medewerker de mogelijkheid om binnengekomen e-mails te kunnen registreren en verwerken en deze kan doorzetten naar de juiste behandelaar of beslisser. De oplossing biedt de medewerker de mogelijkheid een binnengekomen e-mail te registreren en voorzien van metadata volgens TMLO en een bijbehorend proces te kiezen waarmee het document een behandel of reactietermijn krijgt.	Eis
LP.3	toewijzen	De oplossing biedt de DIV medewerker de mogelijkheid om een document of registratie te kunnen doorzetten naar een rol, afdeling, groep of specifieke naam van een medewerker.	Eis
LP.4	toewijzen	De oplossing biedt de DIV medewerker de mogelijkheid om bij het doorzetten van een document naar een rol, afdeling, groep of specifieke naam van een medewerker een opmerking toe te voegen	Eis
LP.5	toewijzen	De oplossing biedt de DIV medewerker de mogelijkheid een document of een set bij elkaar horende documenten te voorzien van opmerkingen en door te zetten naar één of meer collega's; ingevulde gegevens worden automatisch meegenomen; de documenten komen als taak in de taaklijst van de ontvangers	Eis
LP.6	werkvoorraad	De oplossing biedt de medewerker de mogelijkheid een real time overzicht van documenten waar hij of zij ik iets mee moet inclusief reactie- en behandeltermijn; als een document behandeld en gearhiveerd is, is het van de takenlijst af; de medewerker krijgt een signaal als de behandeltermijn of reactietermijn bijna afloopt; de medewerker krijgt een melding als iemand anders iets heeft gewijzigd aan een document	Eis
LP.7	werkvoorraad	De oplossing biedt de mogelijkheid om per team een overzicht te geven van de werkvoorraad van het team, inclusief reactie/behandeltermijn	Eis
LP.8	toewijzen	De oplossing biedt de mogelijkheid om eenvoudig taken over te zetten naar een andere medewerker	Eis
LP.9	rapportages	De oplossing biedt de mogelijkheid om, ter wille van kwaliteitsborging, lijsten van nieuw aangemaakte dossiers te genereren op periode; er kunnen lijsten van nieuw opgeslagen documenten uitgedraaid worden op periode ; er kunnen lijsten uitgedraaid worden voor controle op metadatakenmerken (vertrouwelijkheid, documenttype); het systeem beschikt over functionaliteit om gewijzigde metadata vast te leggen en een melding hiervan terug te geven aan de oorspronkelijke registrator (het document is opgeslagen in dossier X, in plaats van dossier Y om reden Z).	Eis
LP.10	logging	De oplossing voorziet in een volledige logging van minimaal de volgende gegevens; • zien wie wat wanneer een wijziging uitgevoerd heeft in een dossier of met een document, • weet wat de status is in een dossier of te behandelen document, • versiebeheer	Eis
LP.11	rapportages	De oplossing maakt het voor DIV medewerker mogelijk om eenvoudig rapportages te kunnen maken over in behandeling zijnde documenten. Vastgelegd wordt minimaal de kenmerken als: behandeltermijn, afdeling, proces, aantal maanden niets aan gewijzigd, enzovoorts.	Eis
LP.12	opslaan	vanuit diverse applicaties (met name de Microsoft 365 applicaties) kunnen medewerkers documenten direct opslaan in het DMS, zonder dat het DMS daartoe geopend wordt door de medewerker; het document komt dan op de takenlijst archief terecht	Eis
LP.13	metadata	De oplossing biedt zoveel mogelijk het geautomatiseerd vullen van metadatavelden; metadata kan desgewenst vanuit scansoftware overgenomen worden. Op dit	Eis

		moment gebruikt de VR géén specifieke scansoftware doch sluit toekomstig gebruik niet uit; Gewenst wordt dat de medewerker bij een nieuw dossier eerst dossiermetadata moet registreren en pas daarna documentmetadata kan toevoegen; metadata op documentniveau zoveel mogelijk vooraf ingevuld zijn op basis van autorisatie medewerker (bijvoorbeeld Auteur, proces en rechten); metadata uit vertrouwde bronnen (bijvoorbeeld BRP, BAG, postcodetabel) (semi)automatisch ingevoegd kan worden; een document of dossier moet niet opgeslagen kunnen worden als de verplichte metadata niet zijn ingevuld;	
--	--	--	--

Requirements Workflows functioneel

req nr	requirement type	Beschrijving	priority
W.1	functioneel	Binnen de centrale beheeromgeving kan de functioneel beheerder zelfstandig nieuwe processen, dossiers en checklijsten inrichten, aanpassen en beheren zonder tussenkomst van de leverancier, de functioneel beheerder kan processen, dossiers en checklijsten volledig aanmaken en beheren	Eis
W.2	functioneel	De functioneel beheerder moet een workflow kunnen modelleren/visualiseren en van daaruit uitvoerbare code genereren	Eis
W.3	functioneel	De functioneel beheerder moet meerdere versies van een workflow tegelijkertijd kunnen uitvoeren er kunnen 2 of meer workflows naast elkaar lopen	Eis
W.4	niet-functioneel	De oplossing biedt voldoende rapportage tooling om beschikbare data in BI applicaties te verwerken, data te exporteren of gegevens uit de database te verwerken	Eis

Requirements: Constraint

req nr	constraint = zijn kaders waar GEEN discussie over is
C.1	Geen van de initieel aangeboden producten mag end of life zijn. Dit betekent dat er nog niet bekend mag zijn dat de productie stopt.
C.2	Producten en diensten zijn geschikt voor de Nederlandse markt
C.3	Een getekende verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. Indien persoonsgegevens eerder beschikbaar worden gesteld of anderzijds worden verwerkt, kan dit enkel nadat een verwerkersovereenkomst is getekend
C.4	Digitale toegankelijkheid is belangrijk én verplicht voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Europese standaard EN 301549 met WCAG 2.1 (niveau A en AA). Dit is ook van toepassing op 'interne systemen' (die alleen gebruikt worden door eigen medewerkers) waartoe ook de SaaS app(licatie)s gerekend worden.
C.5	De Oplossing voldoet aan de standaard Documentcreatieservices.
C.6	De Oplossing voldoet aan de standaard ODF.
C.7	Eis is komen te vervallen
C.8	De Oplossing voldoet aan de standaard PDF/A voor het kunnen tonen en doorzoekbaar zijn van PDF/A bestanden. Het door de oplossing kunnen omzetten van MS 365 bestanden naar PDF/A wordt als pluspunt gezien.
C.9	De Oplossing voldoet aan de standaard TMLO.
C.10	De Oplossing voldoet aan de standaard StUF ZDS
C.11	Leverancier laat een verklaring/ certificaat of toelichting zien hoe voldaan wordt aan de eisen uit de normen NEN 2082 of ISO 16175.
C.12	De inrichting binnen de oplossing voldoet in alle aspecten aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming
C.13	Koppeling van het DMS met nog aan te schaffen VTH vak applicatie.
C.14	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om de door Opdrachtnemer voorgestelde projectmanager op basis van een kennismakingsgesprek en gedurende het hele projecttraject af te wijzen. In dat geval stelt de Opdrachtnemer een andere projectmanager voor.
C.15	Op de geleverde software en diensten is een SLA van toepassing gedurende de looptijd. Na voorlopige gunning dient de betreffende Inschrijver zijn SLA aan te leveren. Hierin moet in ieder geval de tarievenlijst, response en oplostijd, uptime van de hosting omgeving en de workaround van de oplossing worden opgenomen.
C.16	Na voorlopige gunning dient de betreffende Inschrijver zijn Klachtenprocedure aan te leveren.

Security & compliancy

Inleiding security

Bij security gaat het om:

- Beheer van gebruikers en apparaten;
- Delen van informatie en toegang tot systemen met ketenpartners en externen;
- Content classificatie;
- Voldoen aan wet- en regelgeving;
- Bedreigingsbeveiliging;
- Risicoanalyse en mobiel samen werken.

VRFGV moet als overheidsorganisatie kunnen voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Overheid (BIO). Binnen de BIO worden kaders en richtlijnen geboden voor de wijze waarop er moet omgegaan met informatiebeveiliging en andere standaarden, ICT-normen en richtlijnen zoals ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (NCSC), ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS), pas-toe-of-leg-uit-lijst van Forum Standaardisatie en de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) "Besluit digitale toegankelijkheid overheid".

De BIO is te vinden <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/kennisproducten-ibd/>

De aanbieders van software of IT-diensten moeten aantonen dat hun aanbod compliant is.

Leverancier en eventuele partners c.q. onderaannemers dienen te zijn gecertificeerd in NEN-ISO27001 voor informatiebeveiliging of vergelijkbaar. Deze certificering dient wel van toepassing te zijn op relevante processen. Dus onder andere voor de processen voor het ontwerpen, ontwikkelen, integreren en beheren van softwareoplossingen en/of IT-diensten.

De ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging zijn zodanig dat verwacht mag worden dat de regelgeving op dit gebied tijdens de verwachte gebruikperiode een of meerdere malen gewijzigd zal worden. De aanbieder garandeert dat haar product of dienst gedurende de hele gebruikperiode met de BIO in overeenstemming wordt gebracht. En andere verplichte standaarden, normen en richtlijnen zoals hierboven genoemd.

De richtlijnen bewegen zich op drie aandachtgebieden:

- Governance en gebruikersbeheer;
- De kwetsbaarheden van de applicaties;
- De kwetsbaarheden van de hostingomgeving.

Afhankelijk van de aard van de oplossing zijn hierbij meerdere partijen betrokken:

- De gebruikersorganisatie die gebruik maakt van IT-oplossing (VRK);
- De applicatieontwikkelaar voor het beheer van het ontwikkelproces;
- De leverancier van de basis omgeving, in dit geval Microsoft, die ook de hosting verzorgt.

De kwaliteit van de laatste twee zal mede worden bepaald door middel van een penetratietest waarmee zal worden getest op de afwezigheid van bekende zwakheden.

In het kader van dit programma van eisen worden onderstaande maatregelen uit de BIO extra benadrukt.

req nr	constraint = zijn kaders waar GEEN discussie over is
D.1	Uw oplossing voldoet aan de voor de leverancier geldende onderdelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO, nu v.1.04). https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-informatiebeveiliging-overheid/ https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/kennisproducten-ibd/
D.2	De opslaglocatie van data bevindt zich in Europa.
D.3	Gebeurtenissen registratie. Logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligings-gebeurtenissen registreren, behoren te worden gemaakt, bewaard en regelmatig te worden beoordeeld (BIO 12.4.1).

Leverancier: Ondertekening voor akkoord:

D.4	Van logbestanden kunnen door de VRFGV rapportages worden gemaakt die periodiek worden beoordeeld. Deze periode dient te worden gerelateerd aan de mogelijkheid van misbruik en de schade die kan optreden.
D.5	Wijzigingen doorlopen een wijzigingsbeheerproces voordat ze in productie worden doorgevoerd (BIO H12.1.2).
D.6	Gescheiden omgevingen voor testen en gebruik (BIO H12.1.4).
D.7	De diensten van de leverancier voldoen aan de AVG.
D.8	De leverancier neemt op verzoek deel aan onderzoeken die vanuit de VRFGV gestart worden in het kader van AVG-compliance voor die onderdelen waar leverancier een rol speelt als verwerker.