

Bijlage 4. Technische specificaties

In deze Bijlage zijn de Technische specificaties opgenomen. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

Algemene eisen

#	Eis
1.	Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden.
2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
3.	De Ondernemer gaat ermee akkoord om 2% van de opdrachtwaarde in te zetten voor werk-, stage- en/of leerling-plaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en/of van mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale werkvoorziening van de sociale werkvoorziening en/of werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf.
4.	Contractant zal na opdrachtverlening een startoverleg voeren met de Gemeente betreffende implementatie van het project.
5.	De aangeboden oplossing wordt aangeboden als een SaaS-dienst, inclusief technisch beheer en hosting. Optioneel kan de leverancier op verzoek van de gemeente ook functioneel beheer diensten leveren.
6.	De ondersteuning bij implementatie, integratie, beheer en de beveiliging van uw oplossing is onderdeel van uw SaaS-oplossing en daarbij behorende dienstverlening.
7.	De migratie van de bestaande Squit2020 gegevens en documenten is onderdeel van de aanbidding.
8.	De aangeboden oplossing bestaat uit een acceptatie- en productieomgeving.
9.	Uw oplossing werkt naadloos samen met de gemeentelijke ICT-infrastructuur zoals genoemd in ICT-concern eisen van de Gemeente in Bijlage 11.

VTH en DSO functionaliteit

Het uitgangspunt is dat de oplossing minimaal per januari 2023 aan de genoemde requirements van Gemma-online voor VTH-component voldoet. In de onderstaande lijst zijn aan de Gemma-requirements eisen toegevoegd.

10.	VTH001 Kunnen beheren van leefomgevingsobjecten en -activiteiten
11.	VTH002 Kunnen registreren van de beschikking
12.	VTH003 Kunnen registreren van (geconstateerd) naleefgedrag gekoppeld aan (een) thema
13.	VTH004 Kunnen registreren van (inkomende) correspondentie

14.	VTH005 Kunnen registreren van een formeel, vastgesteld document
15.	VTH006 Kunnen vastleggen en registreren beslissing/advies voor vervolg op basis van beoordeling geconstateerde situatie
16.	VTH007 Kunnen doorsturen melding incident naar ander bevoegd gezag of een uitvoeringsorganisatie
17.	VTH008 Kunnen starten, stoppen, wijzigen en verwijderen van een samenwerking in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV
18.	VTH009 Kunnen uitzetten en ontvangen van actieverzoeken via de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV
19.	VTH010 Kunnen ontvangen van het triggerbericht uit DSO-LV
20.	VTH011 Kunnen ophalen van het Verzoek uit DSO-LV
21.	VTH012 Kunnen ophalen van de bijlagen bij het Verzoek uit het DSO-LV
22.	VTH013 Kunnen opslaan en opvragen van documenten in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV
23.	VTH016 Kunnen aanbrengen van relatie tussen DSO-LV Verzoeknummer met de zaaknummer(s) van het betreffende bevoegd gezag
24.	VTH019 Kunnen doorsturen van het Verzoek via DSO-LV naar ander bevoegd gezag
25.	VTH020 Kunnen opzoeken van begrippen in de stelselcatalogus
26.	VTH021 Kunnen overnemen van begrippen uit de stelselcatalogus, met een link daarnaartoe
27.	VTH029 Kunnen ophalen van gegevens / documenten uit de Archiefregistratiecomponent
28.	VTH030 Kunnen bevragen van gegevens in de basis- of kernregistraties
29.	VTH035 Kunnen aanbieden van gegevens aan het data-analyse en monitoringcomponent
30.	VTH041 Kunnen genereren van brieven/besluiten aan indiener en belanghebbende
31.	VTH042 Kunnen versturen van berichten aan initiatiefnemer, indiener en belanghebbende
32.	VTH044 Kunnen geheel of gedeeltelijk buiten behandeling stellen van een aanvraag
33.	VTH045 Kunnen vastleggen van resultaten van inhoudelijke toetsing van de activiteiten
34.	VTH046 Kunnen laten accorderen van de concept beschikking
35.	VTH047 Kunnen laten toetsen van de beschikking inclusief legesberekening c.q. - beschikking
36.	VTH049 Kunnen opstellen van een concept beschikking
37.	VTH050 Kunnen opstellen van een legesbeschikking
38.	VTH052 Kunnen opstellen van een proces-verbaal
39.	VTH054 Kunnen aangeven van een risicoprofiel
40.	VTH056 Kunnen bepalen en registreren van de te volgen procedure
41.	VTH057 Kunnen berekenen van leges op basis van gemeentelijke legesregeling

42.	Aanvullend kan het systeem bij legesberekening - staffels en vaste bedragen gebruiken; - bij de berekening rekening houden met een ander legesartikel; - een legesbedrag berekenen op basis van de bouwkosten; - gebruik maken van bedragen tot 100 miljoen, en - bij de berekening minimaal 4 variabelen gebruiken.
43.	VTH058 Kunnen categoriseren van geconstateerde situatie/overtreding m.b.t. landelijke handhavingsstrategie
44.	VTH059 Kunnen controleren of de aanvraag voldoet aan de indieningsvereisten, of de initiatiefnemer participatie heeft georganiseerd en of alle noodzakelijke bijlagen zijn aangeleverd
45.	VTH060 Kunnen controleren of de aangevraagde of geconstateerde activiteiten vergunningplichtig, meldingplichtig of vergunningvrij zijn
46.	VTH061 Kunnen ondersteunen in het maken van een integrale afweging op basis van verzamelde adviezen
47.	VTH062 Kunnen opstellen van een advies
48.	VTH063 Kunnen opstellen van een besluit
49.	VTH064 Kunnen opstellen van een toetsingsdocument
50.	VTH066 Kunnen prioriteren van toezicht op basis van lokaal uitvoeringsbeleid
51.	VTH067 Kunnen prioriteren van de geconstateerde overtredingen
52.	VTH068 Kunnen samenstellen van activiteiten tot een integraal besluit
53.	VTH069 Kunnen vastleggen van afspraken met ketenpartners
54.	VTH070 Kunnen vastleggen van samenhang met andere procedures/besluitvorming
55.	VTH071 Kunnen genereren van operationele rapportages (bv. overzicht werkvoorraad, voortgang)
56.	VTH072 Kunnen genereren van management rapportages
57.	Deze overzichten zijn standaard beschikbaar bij oplevering: • Aantal afgehandelde aanvragen per vergunningverlener per periode • Overzicht van alle tijdelijke omgevingsvergunningen • Overzicht van alle vergunningen per adres • Overzicht legesontvangsten per periode
58.	VTH073 Kunnen samenstellen van eigen rapportages
59.	VTH074 Kunnen agenderen van een adviesvraag aan de Gemeenteraad
60.	VTH075 Kunnen inplannen van werkzaamheden
61.	VTH076 Kunnen opschorten van de beslistermijn
62.	VTH078 Kunnen verlengen van de termijn van de te volgen procedure
63.	VTH079 Kunnen (flexibel) inrichten van de werkprocessen
64.	VTH080 Kunnen aanwijzen van hoofdbehandelaar/behandelaren/adviseurs
65.	VTH081 Kunnen bewaken van de status van (interne en externe) adviesaanvraag
66.	VTH082 Kunnen bewaken van de status van een zaak

67.	VTH083 Kunnen doen van termijnbewaking zoals gedefinieerd volgens de wet / conform eigen service (instelbaar) termijnen
68.	VTH084 Kunnen instellen en bijhouden van doorlooptijden gedurende het aanvraagproces
69.	VTH086 Kunnen koppelen op basis van de Standaard Zaak- en Documenten Services
70.	VTH088 Kunnen koppelen van documenten aan een Zaak in de Zaakregistratiecomponent of in het Zakenregister
71.	VTH089 Kunnen aanvragen van intern advies
72.	VTH090 Kunnen agenderen van een nieuwe (gerelateerde) zaak
73.	VTH091 Kunnen controleren op bestaande (afgehandelde of lopende) zaken (o.a. vergunning, toezicht, handhaving, wijziging omgevingsplan)
74.	VTH092 Kunnen doen van verzoek om wijziging in omgevingsplan
75.	VTH093 Kunnen registeren van een zaak
76.	VTH094 Kunnen relateren van een zaak aan één of meer andere gerelateerde zaken
77.	VTH095 Kunnen samenwerken met ketenpartners op basis van Zaakgericht Werken
78.	VTH096 Kunnen werken op basis van de interbestuurlijke ZTC-Omgevingswet
79.	VTH097 Kunnen ontvangen van het kopie-triggerbericht uit DSO-LV
80.	VTH098 Kunnen verwijderen van een Verzoek uit de werkmap van het DSO-LV
81.	VTH099 Kunnen abonneren op en ontvangen van notificaties van de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV
82.	VTH100 Kunnen opvragen, toevoegen, wijzigen, verwijderen van rechten op documenten in een Samenwerking in de Samenwerkfunctionaliteit van het DSO-LV
83.	VTH102 Kunnen versturen van notificaties aan andere systemen als er gegevens in het VTH-systeem zijn gewijzigd
84.	VTH103 Kunnen verwerken van meerdere activiteiten van hetzelfde type in het Verzoek
85.	VTH105 Kunnen borgen van duurzame toegankelijkheid van informatie over de procesuitvoering
86.	VTH106 Kunnen tonen van vragen en antwoorden uit de vragenboom die meegestuurd zijn in het Verzoek-bericht
87.	VTH107 Kunnen publiceren van een aanvraag en besluit via het officiële publicatiemechanisme (DROP)
88.	Ondersteuning voor de terinzagelegging van bijlagen bij bekendmaking via DROP.
89.	VTH108 Kunnen publiceren van een Buitenplanse Omgevingsplanactiviteit (ook wel BPOA of afwijkvergunning genoemd) via het officiële publicatiemechanisme (DROP)
90.	VTH109 Kunnen bevragen en wijzigen van gegevens in de Zaakregistratiecomponent op basis van de Zaak- en Documentenservices standaard (StUF)
91.	VTH113 Kunnen bevragen en wijzigen van gegevens in de Documentregistratiecomponent op basis van de Zaak- en Documentenservices standaard (StUF)
92.	VTH115 Kunnen koppelen van documenten aan een Zaak

93.	VTH116 Kunnen registreren van de aanvraag of melding buiten omgevingsloket om
94.	VTH117 Kunnen registreren van de gemeentelijke legesregeling
95.	VTH118 Kunnen beschikbaarstellen van aanvraag en besluit ten behoeve van publicatie en ter inzagelegging
96.	VTH119 Kunnen uitwisselen van gegevens in de financieel component
97.	VTH120 Kunnen toetsen van planschaderisico
98.	VTH121 Kunnen afronden van de aanvraag
99.	VTH122 Kunnen tonen van verschil van inhoud tussen ingediende verzoeken met hetzelfde verzoeknummer
100.	VTH123 Kunnen ophalen van alleen nieuwe bijlagen van een aanvullend verzoek
101.	VTH125 Kunnen afronden van het proces na het opstellen van de (concept)beschikking
102.	De oplossing voorziet in de ondersteuning van de APV behandelprocessen met eigen producten.
103.	De APV-zaken kunnen in het userinterface duidelijk gescheiden worden van de DSO zaken.
104.	De APV en DSO behandelaars zijn in gescheiden groepen opgenomen, waarbij automatisch gefilterd kan worden op DSO en APV zaken.

Informatiebeveiliging

105.	De leverancier meldt (informatiebeveiliging)incidenten, meldingen en storingsen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de functioneel beheerders van de gemeente Zoetermeer.
106.	Het is noodzakelijk inzicht te hebben in wie werkzaamheden verricht voor de gemeente. Het kan voorkomen dat een partij hiervoor derden inschakelt die mogelijkwerwijs daarmee niet voldoen aan de andere beveiligingseisen die gesteld zijn. Hiervan moet de gemeente op de hoogte zijn. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van de leverancier zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van de leverancier diensten verrichten voor de gemeente.
107.	De leverancier zal voor de prestaties voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van de gemeente, om de prestaties te verrichten. Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij de gemeente bevinden, of in direct contact met de gemeente staan, zal het personeel van de leverancier de gedragsvoorschriften van de gemeente naleven.
108.	De gemeente heeft controlerecht, de leverancier moet daarom altijd medewerking geven bij audits. De gemeente kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is. Het verstrekken van inlichtingen in het kader van de audit of het verstrekken van een TPM maakt onderdeel uit van de standaard dienstverlening van de leverancier in de aanbidding.
109.	De leverancier zal het bestaan, de aard en de inhoud van de overeenkomst, evenals alle overige informatie van de gemeente waarvan de leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst kennisneemt geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de gemeente. De leverancier staat ervoor in dat personeel van de leverancier, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven.
110.	Betrokken medewerkers van de leverancier overleggen voor aanvang van de werkzaamheden bij de gemeente een recente Verklaring Omtrent het Gedrag

	(VOG). De leverancier stemt voorafgaand aan de aanvraag de noodzaak, inhoud en aard hiervan af met de gemeente.
111.	Op basis van de afgesloten contractperiode garandeert de leverancier dat de Oplossing, gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als gemeente te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.
112.	De leverancier draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een duurzaam bestandsformaat, kosteloos over aan de Gemeente. De leverancier beschikt daarvoor over een standaard exit plan dat bij audits geïnspecteerd kan worden. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de leverancier vernietigd. De leverancier levert een verklaring van vernietiging.
113.	Voor verificatie en autorisatie van gebruikersidentiteiten maakt de gemeente Zoetermeer gebruik van Azure AD als centrale gebruikers database en als federatie mechanisme. De oplossing ondersteunt dit.
114.	Bij uitwisseling van informatie tussen systemen mogen niet-geautoriseerden geen toegang hebben tot de data. De leverancier heeft voor de handhaving hiervan een logging en monitoring strategie geïmplementeerd.
115.	De leverancier neemt maatregelen om beschikbaarheid en continuïteit van de dienst te kunnen garanderen.
116.	De Leverancier garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Leverancier (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
117.	Om voor de verwerking te kunnen spreken van een adequaat beveiligingsniveau, moeten de cloud-leverancier en de eventuele subverwerkers de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. Bij het gebruik van onderaannemers garandeert de leverancier dat het beveiligingsniveau van de onderaannemer minimaal gelijk is aan de eisen die worden gesteld aan de leverancier en dat zij onder dezelfde voorwaarden als de leverancier aan audits meewerken.
118.	De leverancier garandeert het beveiligen van de gegevens van de leverancier door het toepassen van encryptie bij data in motion en data at rest. De minimale encryptie dient volgens geldende normen passend te zijn voor de aard van de te beschermen gegevens.
119.	De infrastructuur van de leverancier voldoet aan de richtlijnen van de fabrikanten en bestaat alleen uit ondersteunde hardware en software releases en wordt up-to-date gehouden met release en security updates. Maatregelen zoals hardening en automation worden toegepast om ongebruikte onderdelen uit te schakelen en een voorspelbare configuratie aan te bieden.
120.	Het versturen van mail uit naam van @zoetermeer.nl wordt geregeld door dit via SPF/DKIM toe te staan. Er is geen rechtstreekse koppeling met de mail relay van de gemeente.
121.	De Leverancier werkt volgens de normen die van toepassing zijn voor beveiliging en privacy, namelijk: • ISAE 3402, ISO 27017 (Cloud beveiliging); • ISO 27018 (Privacy- en gegevensbescherming in de cloud); • De Baseline Informatiebeveiliging (BIO), deze is afgeleid van de NEN-ISO/IEC 27002:2017; • Cloud Controls Matrix (CCM) (in geval van een cloud applicatie); • CSA gedragscode AVG; • CSA STAR programma of gelijkwaardige normen. Voor gelijkwaardige normen wordt bij de wensen een toelichting gevraagd.

Privacy

122.	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
123.	De applicatie biedt de mogelijkheid om op aangeven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen.
124.	De organisatie heeft de fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen; de toegang wordt geregistreerd.
125.	Er is een procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en door minimalisatie de omvang van een datalek wordt beperkt.
126.	De organisatie hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.
127.	Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data. Wanneer op basis van de resultaten van een risico-analyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.
128.	De organisatie heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
129.	De leverancier heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan de gemeente.
130.	Gemeente en leverancier leggen de verwerkersrelatie, in de zin van de AVG vast in een verwerkersovereenkomst conform het model van de VNG inzake de verwerking van persoonsgegevens. Zie bijlage 8 Model bewerkersovereenkomst.
131.	Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Gemeente en leverancier.
132.	Desgevraagd ondersteunt leverancier gemeente bij de uitvoering van rechten van betrokkenen (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens)
133.	De leverancier werkt na gunning mee aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen voor in productie name. Bij het uitbrengen van nieuwe versie of ingrijpende wijzigingen infrastructuur beoordeelt de leverancier of de DPIA aangepast moet worden en informeert de gemeente daarover.

Koppelingen

134.	Er moeten een aantal koppelingen gerealiseerd worden tussen uw oplossing en andere systemen. 1. Koppeling met DSO-LV STAM via Digikoppeling en API 2. Koppeling met DSO-LV Samenwerkfunctionaliteit via API 3. Koppeling met Omgevingsloket Online via Digikoppeling met StuF-LVO, indien nog relevant op datum van inproductiename. 4. Koppeling met Rx.Enterprise zaakstelsel (SaaS)
------	---

	- voor het doorgeven van inhoud van (APV-)aanvraagformulieren van burgers en bedrijven aan uw oplossing - voor het doorgeven van de behandelstatus van vergunningaanvragen aan gebruikers via het Persoonlijk Internet Portaal - voor de archivering van zaken en documenten 5. Koppeling met Enable-U Adeptia service voor de raadpleging van persoonsgegevens uit GBA-V en DDS (lokaal) 6. Koppeling met basisregistraties BAG en BRK 7. Koppeling met KOOP DROP via PAS3 voor de aankondiging en publicatie van vergunningaanvragen 8. Koppeling met een voorziening voor de terinzagelegging van stukken, als deze geen onderdeel van de aangeboden oplossing is. 9. Koppeling met Word voor het bewerken van documenten 10. Koppeling met Zynyo voor ondertekening van documenten 11. Koppeling met Key2financiën voor de registratie van legesfacturen 12. Koppeling met Azure AD voor autorisatie/single sign on Niet gespecificeerde koppelingen zullen door middel van een nadere offerte uitgevraagd worden. Op deze opdrachten zullen op basis van de voorwaarden van deze overeenkomst verstrekt worden.
--	--

Functioneel beheer

135.	Uw oplossing voorziet in een goede scheiding tussen technisch en functioneel-applicatiebeheer, keyusers en gebruikers, zodat het duidelijk is waar de verantwoordelijkheid van het beheer ligt.
136.	De rechten en rollen moeten centraal door de functioneel beheerder kunnen worden aangemaakt, toebedeeld, gecontroleerd en gewijzigd.
137.	De oplossing ondersteunt UTF-8 en het gebruik van diacrieten.
138.	Errormeldingen moeten duidelijk en betekenisvol beschreven worden zodat duidelijk is welk probleem zich voordoet en waar de oplossing moet worden gezocht.
139.	Monitoring van de werking en de performance van uw oplossing is via een webportaal en dashboard vanuit een webbrowser beschikbaar voor beheerders van de Gemeente Zoetermeer.
140.	De oplossing logt over wie wat heeft gemuteerd, geslaagde en mislukte inlogpogingen, errormeldingen/crashes, systeemfouten en overige beheerzaken. Deze informatie is toegankelijk en doorzoekbaar voor de functioneel beheerders.
141.	De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
142.	De oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en ander mobiele apparaten via een aangepaste interface of responsive design
143.	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is, door recente versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zero footprint).
144.	De leverancier garandeert de performance en beschikbaarheid SaaS oplossing en voert capaciteitsaanpassingen aan de cloud infrastructuur waar nodig.
145.	De leverancier garandeert een acceptabele performance bij circa 140 gelijktijdige gebruikers. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: - Het tonen van zoekresultaten binnen de oplossing; - Het tonen van de werkvoorraad; - Het tonen van zaken en objecten op kaart.

146.	De leverancier levert zowel een beheer- als gebruikerstraining voor de oplossing. Hierbij wordt gebruik gemaakt van documentatie en handleiding in het Nederlands en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.															
147.	De oplossing biedt een autorisatie model voor verschillende rollen en bevoegdheden.															
148.	Single-Sign-On authenticatie d.m.v. Azure AD is mogelijk.															
149.	Leverancier voorziet in een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. 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. Daarnaast geeft Leverancier inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant kunnen zijn.															
150.	De helpdesk van Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en via een webportaal.															
151.	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.															
152.	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Gemeente bepaalt de 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 beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)</td></tr><tr><td>2</td><td>De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).</td></tr><tr><td>3</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente een Minor Problem)</td></tr><tr><td>4</td><td>Gebruikers / beheerdersvraag.</td></tr></table>	Categorie	Omschrijving	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente een Minor Problem)	4	Gebruikers / beheerdersvraag.					
	Categorie	Omschrijving														
	1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)														
	2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).														
	3	Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente een Minor Problem)														
	4	Gebruikers / beheerdersvraag.														
	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. Leverancier maakt voor de Gemeente inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. Leverancier 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>0-1/2 uur beantwoorden (24/7)</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 5 werkdagen</td></tr></table>	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	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 5 werkdagen
	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen													
	1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	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 5 werkdagen														
N.B. Als incidenten niet binnen de hierboven genoemde termijnen worden hersteld treedt een boeteclausule in werking. Als uit drie opeenvolgende rapportages blijkt dat alle incidenten niet binnen minimaal 98% van de afgesproken termijnen zijn hersteld dan																

	wordt er een bedrag in rekening gebracht ter grootte van 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning.
153.	Leverancier is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. Leverancier is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasemomenten worden minimaal een aantal weken van tevoren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. Daarbij wordt onderscheidt gemaakt in: • Major releases: 6 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes. • Minor releases: 2 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes. • Hot fixes of patches: 1 week plus toelichting. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Gemeente. Onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de dienstverlening worden, met uitzondering van feestdagen, niet uitgevoerd binnen de volgende tijdsvensters: • Maandag van 07:00 tot 0.00 • Dinsdag, woensdag en donderdag tussen 07:00 en 19:00 uur; • Vrijdag tussen 07:00 en 19:30 uur; • Zaterdag tussen 10:00 en 13:00 uur Er is een uitzondering van urgente security patches. Mocht er een andere noodzakelijke reden zijn, dan wordt dit ter beoordeling voorgelegd aan de Gemeente.
154.	De oplossing inclusief gebruikersinterface en helpfunctie dient in de Nederlandse taal aangeboden te worden. Ook opleidingen en handleidingen moeten in het Nederlands worden aangeboden.
155.	Leverancier levert vóór in gebruik name van de Oplossing actuele documentatie (digitaal) en gebruikersinstructies; de gebruikersinstructies zijn afgestemd op de taken die een bepaalde gebruiker moet verrichten. De verstrekte documentatie is in het Nederlands.

Archief- en Informatiebeheer (Zoeken, DMS en archivering)

156.	De Oplossing kent een centrale zoekingang waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
157.	De Oplossing ondersteunt het zoeken op metadata.
158.	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
159.	Documenten worden eenmalig opgeslagen en gearhiveerd in het Rx.Enterprise zaakstelsel.
160.	De Oplossing accepteert alleen bestandsformaten die als voorkeursformaat of acceptabel formaat gedefinieerd zijn door het Nationaal Archief en bestandsformaten die door het omgevingsloket worden toegestaan.
161.	De oplossing voldoet aan de laatste vastgestelde versie van Metagegevens voor Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO) of het Toepassingsprofiel Metagegevens Lokale Overheden (TMLO).
162.	De oplossing zal bij vaststelling van een nieuwe versie van MDTO of opvolgend model binnen 1 jaar door de leverancier aangepast worden.
163.	Ieder zaakdossier, subzaakdossier en document kan geïdentificeerd worden op basis van een uniek kenmerk.

164.	Reconstructie van relaties tussen (sub)zaakdossiers en informatieobjecten/ bestanden is mogelijk op basis van uit het systeem te exporteren gegevens, ook na uitschakeling van de oplossing.
165.	De meest recente selectielijst voor gemeenten en intergemeentelijke organen (huidige versie 2020) is geïmplementeerd.
166.	Uw oplossing kan direct na vaststelling zelfstandig of door de leverancier aangepast worden aan een nieuwe selectielijst.
167.	Uw oplossing kan resultaten toevoegen o.b.v. een selectielijst. Een zaak moet worden afgehandeld met een resultaat, bv verwerkt, afgehandeld, niet verwerkt, buiten behandeling gesteld, afgebroken. Deze resultaten moeten gekoppeld worden aan de betreffende criteria in de genoemde selectielijst.
168.	Uw oplossing is in staat om op basis van eenmalig ingevoerde metagegevens zelf de vernietigingsdatum van een (sub)zaakdossier te berekenen op basis van vastgelegde metadata (resultaat, waardering, bewaartermijn, start bewaartermijn).
169.	Uw oplossing kan bij uitzondering de vernietiging aanpassen. Uitzonderingen op geselecteerde voor vernietiging in aanmerking komende informatieobjecten met bijbehorende metagegevens kunnen zowel handmatig als geautomatiseerd aangepast worden.
170.	Informatieobjecten en (ten dele) bijbehorende metagegevens (op verschillende aggregatieniveaus: dossier en onderliggende documenten, bestanden, elementen in een database) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de geactualiseerde vernietigingslijst. Wanneer voor zoeken en vinden gebruik wordt gemaakt van indexering, wordt de index na vernietiging geactualiseerd, zodat vernietigde informatie niet meer gevonden kan worden.
171.	Uw oplossing kan een verklaring van vernietiging creëren. Van informatieobjecten met bijbehorende metagegevens die daadwerkelijk vernietigd zijn, moet een overzicht gecreëerd kunnen worden. Denk hierbij minimaal aan het vastleggen van de verantwoordelijke voor vernietiging en wie de vernietiging heeft uitgevoerd, de wijze van vernietiging en vernietigingsdatum. Op basis van de definitieve vernietigingslijst mag de inhoud van het oorspronkelijke informatieobject niet herleidbaar zijn.
172.	Uw oplossing kan de (sub)zaakdossiers exporteren naar een pre-depot. De gemeente Zoetermeer heeft een bewaarstrategie vastgesteld om duurzaam beheer van informatie te kunnen borgen. In deze bewaarstrategie is het uitgangspunt dat (sub)zaakdossiers, als zij zijn afgehandeld en langer dan 10 jaar bewaard moeten worden, worden overgebracht naar het pre-depot (RMTool van VHIC). Uw oplossing voorziet in het exporteren van deze (sub)zaakdossiers met bijbehorende informatieobjecten/bestanden voor opname in het pre-depot (obv XML). De opname in het pre-depot gebeurt op basis van het metadataschema van de gemeente Zoetermeer, gebaseerd op TMLO/ToPX (en later MDTO). Het metadataschema is opgenomen in bijlage 10.
173.	Uw oplossing voorziet in het exporteren van relevante metadata (XML/ToPX) behorende bij de (sub)zaakdossiers en informatieobjecten, voor zover deze niet voorhanden zijn of als aanvulling gelden op de gegevens beschikbaar in het zaaksysteem Rx.Enterprise.
174.	Uw oplossing voldoet aan de Archiefwet 1995 en voor de ingangsdatum aan de Archiefwet 2021.
175.	Uw oplossing kan koppelen op basis van de standaard Zaak- en Documenten Services (StUF) en deze koppeling voldoet minimaal aan de versie(s) zoals deze wordt beheerd door VNG Realisatie.

Business Intelligence, GEO-informatie en Gegevensmanagement

176.	Alle Zoetermeerse gegevens uit de SaaS-dienst moeten voor hergebruik in het Zoetermeerse datawarehouse en andere toepassingen te benaderen zijn via een geautomatiseerd pull-mechanisme aan Zoetermeerse kant. Dit kan via een database user, API (Rest API designrules, Open API) of via csv-exportbestanden (SFTP).
177.	De gemeente Zoetermeer heeft de mogelijkheid om de frequentie van het verversen van de gegevens in te (laten) regelen. Ook is er een mogelijkheid dit later aan te (laten) passen. Minimale frequentie is dagelijks (uiterlijk 01:00 uur data vorige dag beschikbaar).
178.	Export datasets, die via API of SFTP ter beschikking worden gesteld, zijn full-loads.
179.	Export datasets zijn voldoende beschreven (minimaal kolomnaam en -volgorde, datatype, lengte, kolom beschrijving, functionele primary- en foreign-keys).
180.	Eventuele dashboards geleverd door externe partijen moeten door de gemeentelijke BI-tools kunnen worden getoond, gelezen en gemuteerd (bijvoorbeeld Cognos framework of standaard rapporten).
181.	Specifiek voor het beschikbaar stellen van de gegevens uit de SaaS-dienst gelden de volgende eisen: • Op basis van specificaties van de gemeente Zoetermeer worden gegevenssets d.m.v. de SaaS leverancier geleverde koppelvlakken beschikbaar gesteld die door de BI tools kunnen worden verwerkt. • Verandert de SaaS-leverancier iets aan de software dan kan dit de communicatie met de ETL- en BI-tools verstoren. Het BI-team van de gemeente Zoetermeer wordt hier tijdig over geïnformeerd. Aanpassingen aan de applicatie leiden tot kosteloze wijzigingen aan de API of gegevensexport.
182.	De oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
183.	De Leverancier geeft wijzigingen bij releases en of updates in de extern zichtbare gegevensmodellen direct door aan de gemeente Zoetermeer.
184.	De gemeente Zoetermeer kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf managementrapportages vanuit de Oplossing creëren.
185.	Indien er gegevens worden gebruikt welke beschikbaar zijn als authentiek gegeven in een basisregistratie, dan moeten deze gegevens worden afgenomen uit de basisregistratie.
186.	Gegevens die op meerdere locaties binnen uw oplossing weergegeven worden dienen uit één centraal punt gemuteerd en opgeslagen te kunnen worden.
187.	Per database dient een overzicht en een beschrijving beschikbaar te zijn van alle entiteiten, de relaties tussen de entiteiten (Entiteit Relatie Diagram) en de definities van de entiteiten.
188.	Alle gegevens die ten behoeve van een taak van de gemeente worden ingewonnen zijn eigendom van de gemeente. Deze gegevens dienen beschikbaar te worden gesteld in een format dat herbruikbaar is binnen de gemeente. Gegevens die in een applicatie of proces worden gecreëerd dienen beschikbaar te zijn voor andere processen en applicaties.
189.	De oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartlagen binnen de Oplossing te tonen en zaken als kaartlaag aan te bieden aan andere systemen. Deze moet aan de OGC (Open Geo Consortium) standaarden voor vector-, raster- en sensordata voldoen
190.	De oplossing ondersteunt de verplichting gebruik te maken van de (geo)basisregistraties BRT, BAG en BGT.

191.	Intern en extern worden kaartproducten aangeboden in het Rijksdriehoekstelsel (RD) coördinatensysteem. De oplossing sluit hierop aan.
192.	Datalevering moet mogelijk zijn via ESRI- en open formaten, zoals GEO JSON, GML, of Geopackage.
193.	Gegevens moeten voor hergebruik in nieuwe toepassingen via een API (volgens Rest API designrules) te benaderen zijn.

Service Level Agreement

194.	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, worden door Leverancier geleverd volgens een SLA. Deze diensten kunnen op afstand worden uitgevoerd.
195.	In het geval van af te nemen diensten met afgesproken serviceniveaus wordt tussen de leverancier en de gemeente een Service Level Agreement (SLA) afgesloten, volgens het model van de IBD. Indien de leverancier van dit model af wil wijken levert hij bij inschrijving een voorstel voor een SLA mee.
196.	Leverancier levert maandelijks een Service Level Rapportage met daarin aangegeven minimaal de gemelde incidenten, de reactietijd en de oplostijd en licht deze op verzoek mondeling toe.
197.	Leverancier voert minimaal 4 tactisch overleggen per jaar. Deze zijn digitaal of op locatie Stadhuis Zoetermeer.

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	