

Offerteaanvraag

Roosterapplicatie

11 November 2022
Kenmerk 2021-SPEC-002

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl



Inhoud

1	De opdracht	5
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.2	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	6
1.3	Social return	6
2	De aanbesteding	7
2.1	Doel van de aanbesteding	7
2.2	Aanbestedingsprocedure	7
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	7
2.4	Klachtenregeling	8
3	Uw inschrijving	9
3.1	Informatiefase	9
3.1.1	Vragen over de opdracht	9
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	9
3.1.3	Nota van inlichtingen	9
3.2	Uw inschrijving indienen	9
4	De beoordeling	11
4.1	Beoordelingsteam	11
4.2	Beoordelingsprocedure	11
4.2.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	11
4.2.2	Beoordelen op gunningscriteria	11
4.2.3	Berekenen totaalscore	13
4.2.4	Afronden oordeel	13
4.2.5	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	13
4.2.6	Twintig dagen wachttijd	14
4.3	Procedure van verificatie	14
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	14
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
5.1	Uitsluitingsgronden	15
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
5.2	Geschiktheidseisen	15
5.2.1	Kwaliteitsborging	15
5.2.2	Informatiebeveiliging	15
5.2.3	Vakbekwaamheid	16

6	Programma van eisen	17
6.1	Social return	17
6.2	Juridische eisen	17
6.3	Indexering	18
6.4	Roostering	18
6.5	Meldingen en aanvragen van Niet-beschikbaarheid	21
6.6	Cao, ARU, URU en wet- en regelgeving	21
6.7	Toelage Onregelmatige Dienst	22
6.8	Overwerk	22
6.9	Vakantierooster	22
6.10	Gebruikersportaal en zelfservice	22
6.11	Zelfroostering	23
6.12	Ruilen	23
6.13	Zoeken, filteren en sorteren	24
6.14	Visualisatie rooster	24
6.15	Rapportages, im- en export	25
6.16	Performance en gebruiksvriendelijkheid	27
6.17	Koppelvlak	27
6.18	Eisen aan Koppelingen	28
6.19	Functioneel beheer	29
6.20	Schaalbaarheid licenties	30
6.21	Autorisatie, rollen en rechten	30
6.22	Logging	31
6.23	Datamigratie	32
6.24	Architectuur en (open) standaarden	33
6.25	OTAP-omgevingen	34
6.26	Governance en service levels	35
6.27	Change en releasemanagement	37
6.28	Continuïteit, back-up en restore	38
6.29	Informatiebeveiliging	38
6.30	Privacybescherming	40
6.31	Data- en informatiebeheer	40
6.32	SaaS-aansluitvoorwaarden & Common Ground	41
6.33	Implementatie	42
6.34	Training, opleiding & documentatie	44
6.35	Einde overeenkomst	44
7	Gunningscriteria	45
7.1	Gunningscriteria	45
7.1.1	Gunningscriterium 1: Implementatieplan	45
7.1.2	Gunningscriterium 2: Use cases	46
7.1.3	Gunningscriterium 3: Wensen	50
7.1.4	Gunningscriterium 4: Prijs	51

1 De opdracht

De gemeente Utrecht wil één overeenkomst afsluiten voor de levering, implementatie (incl. datamigratie en opleiden en trainen), onderhoud en doorontwikkeling van een roosterapplicatie en de daaraan gerelateerde dienstverlening.

De gemeente ziet de duur van de overeenkomst als volgt voor zich:

Periode	Activiteit
01 maart 2023 tot 01 juli 2023	Implementatie
01 juli 2023 tot 01 juli 2027	Gebruik en doorontwikkeling
01 juli 2027 tot 01 juli 2033	Optiejaren

De gemeente en Opdrachtnemer gebruiken de periode tussen 01 maart 2023 (ingangsdatum contract) en 01 juli 2023 om het systeem te implementeren (incl. datamigratie en opleiden en trainen). De implementatie dient uiterlijk 01 juli 2023 te zijn voltooid. Dit is een fatale termijn. Na 30 juni 2027 verloopt de overeenkomst van rechtswege. De looptijd van licenties start na ingebruikname van de applicatie, dus vanaf uiterlijk 01 juli 2023. De startdatum van licenties is het moment van in productie gaan van de applicatie.

De overeenkomst kan na 01 juli 2027 eenzijdig door de gemeente worden verlengd met een periode van driemaal twee jaar, onder gelijkblijvende voorwaarden. Indien de gemeente gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen, deelt zij dit twee maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk mee. De maximale looptijd bedraagt 10 jaar (licenties) en 4 maanden (implementatie).

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De organisatieonderdelen *Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte* (THOR) en *Wijkonderhoud en Service* (W&S) maken beide momenteel gebruik van de applicatie *Inplanning* van *Intus* voor het in totaal roosteren van ca. 535 medewerkers.

THOR is verantwoordelijk voor het toezicht op en de handhaving binnen de openbare ruimte. De roostering bij THOR betreft primair BOA's en ondersteunend personeel. W&S levert diensten om de openbare ruimte schoon en toegankelijk te houden. Dit doen zij door bijvoorbeeld groenwerkzaamheden uit te voeren, zwerfafval te ruimen en zich bezig te houden met de inrichting van straatmeubilair, zoals bankjes en prullenbakken. De roostering bij W&S betreft primair vaktechnisch specialisten en onderhouds- en groenvoorzieningspersoneel.

Daarnaast gaan twee organisatieonderdelen die nu nog geen gebruik maken van een roosterapplicatie, ook gebruik maken van deze roosterapplicatie. Deze organisatieonderdelen zijn *Hospitality* en *Safety en Security* (beide onderdeel van *Facilitair & Huisvesting*). *Hospitality* is onder andere verantwoordelijk voor de ontvangst van personen in gebouwen van de gemeente en gaat voor ca. 20 medewerkers (voornamelijk *floor managers*) de planning doen in het roosterpakket. *Safety en Security* is onder andere

verantwoordelijk voor de beveiliging van gebouwen van de gemeente en gaat voor ca. 40 medewerkers (voornamelijk centralisten en beveiligers) de planning doen in het roosterpakket.

De inroostering van medewerkers THOR, W&S, Hospitality en Safety en Security gebeurt ieder via een eigen planteam met ieder hun eigen planners, die gaan werken in dezelfde applicatie. Ieder planteam dient binnen de applicatie dan ook alleen die zaken te zien en kunnen beheren die voor betreffend planteam relevant zijn.

1.2 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon vervoer](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan 100.000,00 euro vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

Kijkend naar het onderwerp van onderhavige aanbestedingsprocedure afgezet tegen het karakter van de markt waarin potentiële leveranciers opereren, acht de gemeente het geschikt en proportioneel om de Europese openbare aanbestedingsprocedure te hanteren.

Deze opdracht is niet opgedeeld in percelen omdat het diensten betreft die met elkaar samenhangen, oftewel het betreft een homogene opdracht.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schade die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers

en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.

- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw inschrijving

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

3.2 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 15)
- Invulformulier Referenties (bijlage 10)
- Prijsinvulformulier (bijlage 11)
- Implementatieplan (eigen format)
- Invulformulier Wensen (bijlage 12)

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer (bijlage 13)

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 personen met expertise op het gebied van roosteren en plannen of non-functionele gebieden als techniek en informatieveiligheid. Daarnaast Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

4.2.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten ondervallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

4.2.2 Beoordelen op gunningscriteria

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze offerteaanvraag. De gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief.

Als geheel kunnen voor de inschrijving maximaal honderd (100) punten worden behaald: twintig (20) voor het Implementatieplan, veertig (40) voor de presentatie van de Use cases, tien (10) voor de Wensen en dertig (30) voor de Prijs. Zie onderstaande tabel voor de verdeling.

Nr.	Gunningscriterium	Punten
1	Implementatieplan	20
2	Use cases	40
3	Wensen	10
4	Prijs	30
Maximaal te behalen punten		100

Beoordeling use cases en implementatieplan

Het betreft hier absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria. Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

De beoordeling gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt het definitieve cijfer per inschrijver vastgesteld. Dit cijfer is een gemiddelde van de individueel toegekende cijfers, afgerond op één decimaal.

De relatie tussen het beoordelingscijfer en het percentage van het maximale puntenaantal is lineair en wordt als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \text{Max. punten gunningscriterium} \times \frac{\text{Beoordelingscijfer}}{10}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

Het maximale aantal punten voor gunningscriterium X bedraagt 15. Inschrijver A scoort voor dit gunningscriterium een gemiddeld cijfer van 4,4. Inschrijver A krijgt voor gunningscriterium X dan 6,6 punten.

$$15 \times \frac{4,4}{10} = 6,6$$

Beoordeling prijs

De inschrijver met de laagste prijs krijgt het maximaal aantal van dertig (30) punten, voor de overige inschrijvers wordt het aantal punten als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \frac{30,8}{1 + 10^{-1,9 \left(1,75 - \frac{\text{Aangeboden prijs}}{\text{Laagste prijs}} \right)}}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

De laagste prijs is € 623.000,=. De aangeboden prijs van inschrijver A bedraagt € 786.500,=. Inschrijver A krijgt voor het gunningscriterium 'Prijs' dan 27,5 punt.

In geval van ongeldigverklaring van een inschrijving na de beoordeling op het gunningscriterium, blijft de rangorde van inschrijvers in stand. Indien de toekenning van scores/punten op het prijscriterium echter is gebaseerd op een referentieprijs die na beoordeling irreëel (of niet-marktconform) blijkt, dan vindt een herbeoordeling op dat criterium plaats aan de hand van de opvolgende laagst geoffreerde prijs.

Beoordeling wensen

Er staan 16 wensen op het *Invulformulier Wensen*. Deze wensen zijn middels deelpunten onderling gewaardeerd. Uiteindelijk zijn er maximaal 10 punten voor de totaalscore te verdienen op het onderdeel 'Wensen'. De relatie tussen het aantal punten te verdienen met wensen voor de totaalscore en het aantal gescoorde deelpunten is lineair en wordt als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \text{Max. punten wensen} \times \frac{\text{Behaalde deelpunten}}{\text{Maximaal te behalen deelpunten}}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

Het maximale aantal punten voor gunningscriterium 'Wensen' bedraagt 10. Inschrijver A behaalt met de wensen waaraan hij kan voldoen 21 deelpunten op een maximaal te behalen aantal van 51. Inschrijver A krijgt voor gunningscriterium 'Wensen' dan 4,1 punten.

$$10 \times \frac{21}{51} = 4,1$$

4.2.3 Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen, verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

4.2.4 Afronden oordeel

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij **Gunningscriterium 2: Use cases** het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij **Gunningscriterium 2: Use cases** van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium **Gunningscriterium 4: Prijs** het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens het aantal punten bij **Gunningscriterium 4: Prijs** van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

4.2.5 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de

gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

4.2.6 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

4.3 Procedure van verificatie

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst. Het verificatiegesprek vindt plaats tijdens de opschortende termijn.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

4.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'Uitvoeringsverklaring onderaannemer' (bijlage 13) in bij uw inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt:

- de *Gedragsverklaring Aanbesteden*,
 - een *Uittreksel uit het handelsregister* en
 - een *Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen*
- als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op

Zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

5.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

5.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 09 november 2019. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Invulformulier Referenties' toe (bijlage 10) bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met het implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een roosterapplicatie

U beschikt over de competentie om een roosterapplicatie te leveren, implementeren, beheren en onderhouden. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u een roosterapplicatie heeft geleverd, geïmplementeerd, beheerd, onderhouden en doorontwikkeld bij een organisatie waarbij met de roosterapplicatie ten minste 300 medewerkers worden ingeroosterd.

Kerncompetentie 2: Ervaring met implementatie van een roosterapplicatie voor meerdere/verschillende afdelingen tegelijk

U beschikt over de competentie om een roosterapplicatie te implementeren waarbij er tenminste twee afdelingen of gebruikersgroepen betrokken waren, met ieder hun eigen wensen. U dient dus twee subimplementaties te hebben gerealiseerd voor dezelfde organisatie. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u een roosterapplicatie heeft geleverd en geïmplementeerd bij een organisatie waarbij met de roosterapplicatie ten minste 300 medewerkers worden ingeroosterd.

6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht. In deze eisen wordt verwezen naar de volgende bijlagen:

- Bijlage 2 - Concept verwerkersovereenkomst.docx
- Bijlage 3 - Aansluiting op de maildienst van Gemeente Utrecht v1.0.pdf
- Bijlage 4 - Authenticatie_en_provisioning_standarden_v1.3.pdf
- Bijlage 5 - Eisen en wensen common ground v1.0.pdf
- Bijlage 6 - ICT_Infrastructuur_gemeente_Utrecht_v1.7.pdf
- Bijlage 7 - Richtlijn domeinnaambeleid gemeente Utrecht v1.0.pdf
- Bijlage 8 - Overzicht_Applicaties_Standaard_Image__W10__Gemeente_Utrecht (6-7-2022).pdf
- Bijlage 9 - SaaS aansluitvoorwaarden v 1.5. (aangepast).docx
- Bijlage 14 - Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3.1.docx

6.1 Social return

- Eis 1 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 2 De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 3 De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).

6.2 Juridische eisen

- Eis 4 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2020. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 5 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 6 Omdat er in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (bijlage 2).
- Eis 7 Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).

- Eis 8 Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 9 Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 10 U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

6.3 Indexering

- Eis 11 Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden 1 juli 2024.
- Eis 12 Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: **(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijnsindex (DPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2022 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2020 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2021 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30 - 107,20) / 107,20 * 100 = 1,96\%$

6.4 Roostering

- Eis 13 Het systeem ondersteunt meerdere gescheiden interne [Planbureaus](#).
- Eis 14 Ieder Planbureau ziet alleen die zaken – zoals [Roosterelementen](#) en gegevens – die voor betreffend Planbureau relevant zijn.
- Eis 15 Planbureaus hebben hun eigen rechtenstructuur. Zo kan binnen Planbureau A een verlofaanvraag worden goedgekeurd door een planner, terwijl bij Planbureau B dit door een leidinggevende moet gebeuren.
- Eis 16 Ieder Planbureau kan meerdere typen roosters beheren – zoals een jaarrooster, maandrooster, vakantierooster en piketrooster.
- Eis 17 Roosters kunnen een deelverzameling zijn van een ander rooster. Zo kan een maand- of vakantierooster een extractie zijn uit / onderdeel van het jaarrooster.
- Eis 18 Het is mogelijk om een conceptrooster te maken welke nog niet zichtbaar is voor gebruikers in hun [Gebruikersportaal](#). Pas als een rooster wordt gepubliceerd, is deze zichtbaar voor gebruikers in hun Gebruikersportaal.
- Eis 19 Het is mogelijk om in het gepubliceerde rooster de taken niet weer te geven. Dit om te voorkomen dat medewerkers op de geplande taken anticiperen. Daarnaast kunnen werkzaamheden vertrouwelijk van aard zijn.

- Eis 20 Het is mogelijk een te selecteren periode van een omvangrijker rooster (bijvoorbeeld een jaarrooster) te publiceren. Alleen de gepubliceerde periode is zichtbaar voor gebruikers in hun Gebruikersportaal.
- Eis 21 Het is mogelijk een onbeperkt aantal typen Roosterelementen (entiteiten) – zoals persoon, locatie, voertuig, taak en dienst – aan te maken en in roosters te gebruiken.
- Eis 22 Er zijn onbeperkt hiërarchieën / groeperingen aan te brengen binnen de typen Roosterelementen – zoals personen naar team naar afdeling, locatie naar wijk naar sector en taken naar product naar afdeling.
- Eis 23 Roosterelementen kunnen onderdeel zijn van verschillende hiërarchische lagen / groeperingen. Zo moeten taken bijvoorbeeld binnen een producthiërarchie / groeperingen en een geografische hiërarchie / groeperingen kunnen worden ondergebracht. En moeten personen bijvoorbeeld binnen een organisationele hiërarchie / groeperingen en een geografische hiërarchie / groeperingen kunnen worden ondergebracht.
- Eis 24 In het systeem kunnen onbeperkt [Roostervoorwaarden](#) (bedrijfsregels) worden opgenomen.
- Eis 25 Roosterelementen kunnen in meerdere roosters voorkomen, rekening houdend met de Roostervoorwaarden en logica. Bijvoorbeeld persoon kan niet in rooster A op datum X van 08:00 – 12:00 op locatie Y zijn en in rooster B op diezelfde datum en tijd op locatie Z (waarbij de locaties Y en Z fysiek geen overlap hebben).
- Eis 26 Aan elk Roosterelementen kunnen minimaal 20 eigenschappen (attributen) worden toegekend – zoals functie, competentie, standaard werkdagen, standaard starttijd, duur, begrote uren en prioriteit.
- Eis 27 Roostervoorwaarden kunnen voor alle hiërarchische niveaus binnen Roosterelementen worden ingesteld – zoals per Planbureau, team, gebied, taak en product. Voorbeelden van Roostervoorwaarden zijn: vereiste personele competenties om een taak te kunnen uitvoeren, minimale en/of maximale bezetting om een taak te kunnen uitvoeren, vereist type voertuig om een taak te kunnen uitvoeren, werkdagen dat persoon X kan worden ingeroosterd / werkt, taak Y hoeft alleen op donderdagen te worden uitgevoerd en standaard aantal werkuren per dag van een medewerker (bijvoorbeeld 8 of 9).
- Eis 28 Op een hiërarchisch hoger niveau vastgelegde Roostervoorwaarden erven naar lagere niveaus over, tenzij (1) op het lagere niveau in uitzondering wordt afgeweken van betreffende Roostervoorwaarde of (2) de Roostervoorwaarde op dit lagere niveau logischerwijs niet relevant kan zijn.
- Eis 29 Het systeem maakt het mogelijk om een [Basisrooster](#) in te voeren.
- Eis 30 Het systeem kan zelf roosters genereren op basis van het Basisrooster en de opgeven wensen van medewerkers en matcht hierbij de eigenschappen van de verschillende Roosterelementen en Roostervoorwaarden.
- Eis 31 Indien er door het aanvragen van verlof, registreren van overwerk, ziekte, etc. een afwijking optreedt van het aantal uren dat iemand volgens zijn/haar basisrooster moet werken, dan is het instelbaar dat dergelijke afwijkingen van het basisrooster ter goedkeuring worden doorgestuurd naar nader te bepalen geautoriseerde gebruikers (zoals planners of de leidinggevende van betreffende persoon) ter goed- dan wel afkeuring.
- Eis 32 Geautoriseerde gebruikers kunnen wijzigingen aanbrengen in door het systeem gegenereerde roosters en deze wijzigingen opslaan.
- Eis 33 Het automatisch genereren van een rooster dient op elk moment te kunnen worden gestart. Bijvoorbeeld wanneer er door ziekte taken en/of diensten in het rooster zijn vrijgevallen.

- Eis 34 Bij het genereren van een rooster wordt rekening gehouden met de prioriteit van de Roosterelementen. Bijvoorbeeld door in ieder geval de taken met de hoogste prioriteit in te roosteren, vervolgens taken met de één-na-hoogste prioriteit, etc.
- Eis 35 Bij taken met een gelijke prioriteit dienen de taken met een minimale bezettingsgraad eerder te worden bemenst dan taken zonder minimale bezettingsgraad.
- Eis 36 Omissies en knelpunten in een automatisch gegenereerd rooster of ten gevolge van ruilingen, verlof(aanvragen), ziekte, menselijke fouten, etc. dienen in het systeem duidelijk visueel zichtbaar te zijn en bij één of meerdere geautoriseerde gebruikersrollen (bijvoorbeeld planners) actief onder de aandacht te worden gebracht. De oorzaak van de omissie of het knelpunt dient duidelijk te worden aangegeven. Zoals persoon X heeft geen rijbewijs C, niet voldaan aan minimale bezettingsgraad en persoon X is niet inzetbaar (ziek, verlof, roostervrij).
- Eis 37 Bij omissies of knelpunten ten gevolge van ruilingen, verlof(aanvragen), ziekte, menselijke fouten etc. doet het systeem suggesties om de omissie of het knelpunt te verhelpen. Voorbeelden van suggesties zijn het aandragen van medewerkers die bijvoorbeeld (1) wel werken en nog niet zijn ingeroosterd, (2) zijn ingeroosterd op een taak met een lagere prioriteit, (3) vrij zijn.
- Eis 38 Het moet mogelijk zijn manueel Roostervoorwaarden te overrulen. Bijvoorbeeld door af te wijken van minimale en/of maximale bezettingsgraad, vereiste functie, benodigde competenties of Arbeidstijdenwet (ATW)/Arbeidstijdenbesluit (ATB)-regels. Het systeem dient deze schendingen van de Roostervoorwaarden op te merken en duidelijk visueel zichtbaar te maken.
- Eis 39 Bij een roosterwijziging heeft een geautoriseerd gebruiker de mogelijkheid om de medewerker op de hoogte te stellen door middel van een pushnotificatie naar een e-mailadres en/of telefoonnummer (SMS) van betreffende medewerker voor wie de doorgevoerde wijziging van toepassing is.
- Eis 40 Het is mogelijk per combinatie van typen Roosterelementen – zoals per dienst en/of medewerker – en datum losse tekstnotities toe te voegen.
- Eis 41 Deze tekstnotities komen – bij degene voor wie van toepassing – terug in het gepubliceerde rooster.
- Eis 42 Het is mogelijk dezelfde tekstnotitie voor dezelfde combinatie van typen Roosterelementen – zoals per dienst en/of medewerker – voor meerdere datums van toepassing te verklaren. Ze komen dan meerdere dagen terug in het gepubliceerde rooster.
- Eis 43 Eén of meerdere geautoriseerde gebruikersrollen (bijvoorbeeld planners en/of leidinggevendenden) hebben de mogelijkheid om middels een pushnotificatie of bericht naar medewerkers te sturen.
- Eis 44 Geautoriseerde gebruikers kunnen op basis van het datamodel zelf relevante [Kengetallen](#) definiëren en deze laten tonen in rapportages en op het scherm in begeleidende tabellen bij roosters.
- Eis 45 Getoonde Kengetallen geven altijd de stand van zaken weer (1) per een op te gegeven datum of (2) het getoonde rooster.
- Eis 46 Het systeem moet met meerdere soorten verlof kunnen omgaan – zoals: wettelijk, bovenwettelijk, bijzonder, compensatie en ouderschapsverlof.
- Eis 47 Het systeem houdt rekening met nationale feestdagen. Feestdagen worden door het systeem automatisch geregistreerd en kunnen op één centrale plek in het systeem worden gemuteerd.
- Eis 48 Het systeem biedt de mogelijkheid tot het werken met unieke nummers die Roosterelementen uniek identificeren – zoals personeelsnummers en kentekens.

- Eis 49 Medewerkers die uit dienst gaan, worden bij geautoriseerde gebruikers (bijvoorbeeld planners) onder de aandacht gebracht. Zie ook paragraaf 6.17.

6.5 Meldingen en aanvragen van Niet-beschikbaarheid

- Eis 50 Er kunnen verschillende typen meldingen en aanvragen van [Niet-beschikbaarheid](#) worden geregistreerd in het systeem – zoals verlof, ziekte en opleiding. Geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever kunnen deze typen meldingen / aanvragen zelf aanmaken en wijzingen.
- Eis 51 Meldingen en aanvragen van Niet-beschikbaarheid kunnen in veelvoud van 30 minuten worden aangevraagd of ingegeven.
- Eis 52 Meldingen en aanvragen van Niet-beschikbaarheid kunnen door geautoriseerde gebruikers worden ingediend voor momenten in de toekomst, het heden en het verleden (correctief).
- Eis 53 Het is mogelijk per aanvraag van Niet-beschikbaarheid – aan te geven welke gebruikersrollen deze moeten / mogen goed- dan wel afkeuren. Daarnaast moet het mogelijk zijn bepaalde melding en aanvraag van Niet-beschikbaarheid automatisch te laten goedkeuren (1) altijd of (2) als deze voldoet aan alle Roostervoorwaarden.
- Eis 54 Na een besluit op een aanvraag van Niet-beschikbaarheid heeft een geautoriseerd gebruiker de mogelijkheid om de medewerker op de hoogte te stellen door middel van een pushnotificatie naar een e-mailadres en/of telefoonnummer (SMS) van betreffende medewerker met de aanvraag, het besluit en de reden van het besluit.

6.6 Cao, ARU, URU en wet- en regelgeving

- Eis 55 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig doorvoeren van actuele en toekomstige wijzigingen in het systeem op het gebied van Cao, [Ambtenarenregeling Utrecht \(ARU\)](#), [Uitvoeringsregelingen Utrecht \(URU\)](#), Arbeidstijdenwet (ATW), Arbeidstijdenbesluit (ATB) en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving. ARU en URU zijn leidend t.o.v. de Cao.
- Eis 56 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief voor wat betreft nieuwe wetgeving welke van invloed kan zijn op het roosterproces bij Opdrachtgever.
- Eis 57 Cao, ARU, ATW, ATB en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving bevatten ook Roostervoorwaarden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van deze Roostervoorwaarden en het continue up-to-date houden ervan.
- Eis 58 Direct na een wijziging in het rooster dient het systeem een controle uit te voeren mede op basis de in Eis 55 genoemde Roostervoorwaarden.
- Eis 59 Indien er sprake is van een overtreding van de in Eis 55 genoemde Roostervoorwaarden, dan moet het systeem een waarschuwing geven. Vervolgens moet inzichtelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers wat de overtreding is.
- Eis 60 Per medewerker moeten meerdere dienstverbanden kunnen worden ingesteld. Het systeem houdt hier rekening mee bij de controle van de in Eis 55 genoemde Roostervoorwaarden.
- Eis 61 Voor verschillende medewerkers kunnen verschillende voorwaarden – zoals genoemd in Eis 55 – van toepassing zijn.

6.7 Toelage Onregelmatige Dienst

- Eis 62 Het systeem kan op individuele basis de Toelage Onregelmatig Dienst (TOD) berekenen en bijhouden. De urenregistratie van een persoon in het systeem is de basis voor de TOD-berekening.
- Eis 63 Voor medewerkers is de actuele TOD-berekening op ieder gewenst moment inzichtelijk.
- Eis 64 Het van toepassing zijn van TOD en de inrichting ervan is per Planbureau in te stellen.

6.8 Overwerk

- Eis 65 Het systeem kan op individuele basis het overwerk bijhouden en de compensatie (tijd en/of geld) berekenen en bijhouden.
- Eis 66 Een medewerker kan overwerkuren laten uitbetalen of toevoegen als extra verlof (compensatieverlof). Bij het registreren van het overwerk via het gebruikersportaal krijgt de medewerker de keuze te laten uitbetalen of te laten toevoegen aan het compensatieverlof.
- Eis 67 Het is mogelijk voor registraties van overwerk aan te geven welke gebruikersrollen deze moeten / mogen goed- dan wel afkeuren. Zie ook Eis 31.
- Eis 68 De toeslag die eventueel van toepassing is op een overwerkuur wordt altijd uitbetaald.
- Eis 69 Geautoriseerde medewerkers kunnen in het systeem voor anderen aangeven of een overwerkuur moet worden uitbetaald of worden toegevoegd aan het verlof.
- Eis 70 Voor medewerkers is de actuele overwerkvergoeding en eventueel extra verlof op ieder gewenst moment inzichtelijk.
- Eis 71 Het van toepassing zijn van een overwerkregeling en de inrichting ervan is per Planbureau in te stellen.

6.9 Vakantierooster

- Eis 72 Een vakantierooster is een rooster en eisen die van toepassing zijn op een rooster gelden dus ook voor vakantieroosters. Zoals de eisen in paragraaf 6.13 en 6.14.
- Eis 73 Het is mogelijk nader te specificeren perioden in het jaar aan te merken als vakantieperiode.
- Eis 74 Verlof in deze perioden kan pas worden aangevraagd als betreffende periode is opengezet / vrijgegeven door een geautoriseerde gebruiker.
- Eis 75 Medewerkers kunnen, als de vakantieperiode is opengezet, maar via één route in het systeem verlof in de vakantieperioden aanvragen.
- Eis 76 Op het scherm wordt gelijktijdig met het vakantierooster per persoon getoond hoeveel verlofuren betreffende persoon nog heeft.

6.10 Gebruikersportaal en zelfservice

- Eis 77 Het systeem beschikt over een Gebruikersportaal dat is opgezet volgens het 'mobile first' principe in verband met de responsiveness op smartphone en tablet.

- Eis 78 Als een gebruiker het Gebruikersportaal opent ziet hij/zij direct zijn/haar maandrooster. In het maandrooster is direct zichtbaar gedurende welke periode (bijv. 07:00 – 15:30) betreffende medewerker op betreffende dag is ingepland en voor welke dienst (bijv. hondenoverlast of vegen). Een gebruiker kan meer informatie over de ingeplande dienst verkrijgen (zoals de specifieke taak, te gebruiken voertuig, te bedienen gebied / locatie) door erop te klikken.
- Eis 79 Medewerkers kunnen via het Gebruikersportaal zelf:
- Hun eigen wensen en wijzigingen ten aanzien van het Basisrooster kunnen opgeven. Deze wensen en wijzigingen dienen altijd te worden goedgekeurd door een geautoriseerde gebruiker voordat ze worden doorgevoerd in het basisrooster van betreffende gebruiker.
 - Hun eigen meldingen en aanvragen van Niet-beschikbaarheid indienen.
- Eis 80 Een gebruiker kan in het Gebruikersportaal met één klik starten met het aanvragen of melden van Niet-beschikbaarheid.
- Eis 81 Gebruikers kunnen voor een zelf te selecteren periode een melding of aanvraag van Niet-beschikbaarheid indienen. Dit kan bijvoorbeeld een periode van drie weken zijn, één dag of een aantal uur.
- Eis 82 Op elke gewenst moment tijdens een aanvraag of melding van Niet-beschikbaarheid kan de gebruiker zijn/haar aanvraag of melding annuleren.
- Eis 83 Via het Gebruikersportaal heeft een gebruiker met één klik real-time inzicht in de saldi die voor hem/haar van toepassing zijn, zoals verlofuren, extra verlof t.g.v. overwerk, uitbetalingen t.g.v. overwerk en TOD.
- Eis 84 Alle verlofsaldi zijn in het gebruikersportaal zichtbaar en te muteren.
- Eis 85 Voor gebruikers die in meerdere roosters staan, moeten alle diensten in alle roosters via het portaal zichtbaar zijn.

6.11 Zelfroostering

- Eis 86 Het systeem maakt het mogelijk dat teams zelf het rooster bepalen (zelfroosteren). Het systeem zorgt ervoor dat iedere medewerker een gelijke belasting in werkzaamheden heeft. De planner heeft de mogelijkheid om uiteindelijk het definitieve rooster vast te stellen.
- Eis 87 Het systeem heeft de mogelijkheid om medewerkers zelf een dienst te laten kiezen en/of te wijzigen.
- Eis 88 Het systeem maakt het mogelijk dat medewerkers zich kunnen 'intekenen' voor diensten waarvoor ze in eerste instantie niet zijn ingeroosterd.

6.12 Ruilen

- Eis 89 Het systeem maakt het mogelijk dat medewerkers via het Gebruikersportaal onderling taken of diensten kunnen ruilen.
- Eis 90 Er kunnen ruilgroepen worden gedefinieerd / aangemaakt door geautoriseerde gebruikers. De leden van een ruilgroep mogen onderling diensten ruilen.
- Eis 91 Bij ruilingen tussen medewerkers onderling dient het systeem rekening te houden met alle relevante Roostervoorwaarden – zoals functie, beschikbaarheid en de in Eis 55 genoemde Roostervoorwaarden.

- Eis 92 Ruilingen dienen door nader te bepalen gebruikersrollen te worden goedgekeurd. Dit kunnen bijvoorbeeld planners en/of leidinggevenden zijn.
- Eis 93 Het is mogelijk via het systeem ad hoc dan wel structureel het manueel overrulen van Roostervoorwaarden ter goedkeuring voor te leggen aan nader te selecteren leidinggevenden.
- Eis 94 Gevolgen van ruilen en meldingen en aanvragen van Niet-beschikbaarheid die leiden tot het ontstaan van conflicten en/of tekorten op diensten of taken worden door het systeem opgemerkt en middels signaalfunctie aangeboden aan instelbare rollen (bijv. planners en/of leidinggevenden).
- Eis 95 Het systeem houdt bij wie met elkaar hebben geruild en dit is inzichtelijk voor geautoriseerde gebruikers. Zo kan makkelijk worden achterhaald wie een weggeruilde nachtdienst moet terugnemen als de persoon die hem heeft overgenomen ziek wordt.
- Eis 96 Gevolgen van ruilen voor grootheden zoals verlofuren, overwerk en TOD worden real-time aangepast in het systeem.

6.13 Zoeken, filteren en sorteren

- Eis 97 Binnen alle roosters kan door geautoriseerde gebruikers worden gezocht en gefilterd binnen alle Roosterelementen die onderdeel uit maken van het betreffende rooster / in het betreffende rooster voorkomen.
- Eis 98 De zoek- en filterfunctionaliteiten ondersteunen minimaal de booleaanse operatoren OR en AND.
- Eis 99 De zoek- en filterfunctionaliteiten ondersteunen wildcards (voor, na en binnen een tekenreeks (incl. spaties)).
- Eis 100 De zoek- en filterfunctionaliteiten bieden de mogelijkheid hoofdlettergevoelig te zoeken.
- Eis 101 De zoek- en filterfunctionaliteiten bieden de mogelijkheid exact te zoeken (fragment mag uitsluitend op de ingegeven wijze in de zoekresultaten voorkomen (tevens hoofdlettergevoelig)).
- Eis 102 De zoek- en filterfunctionaliteiten kunnen omgaan met diakrieten en ligaturen.
- Eis 103 De zoek- en filterfunctionaliteiten accepteren leestekens en andere bijzondere karakters.
- Eis 104 Het systeem biedt functionaliteit waarmee bij zoeken en filteren autorisaties gerespecteerd worden. Dat wil zeggen dat hierbij uitsluitend resultaten worden gepresenteerd waarvoor de betreffende gebruiker in het systeem is geautoriseerd.
- Eis 105 Binnen alle roosters kunnen de 'assen' of dimensies die worden weergegeven worden gesorteerd op alfabetische en/of hiërarchische volgorde.

6.14 Visualisatie rooster

- Eis 106 Doorgaans bevatten roosters een veelheid aan gegevenssoorten die niet allemaal gelijktijdig in een plat vlak kunnen worden getoond. Daarom kunnen doorsnedes van de roosterinformatie worden gemaakt met een bepaalde focus. Een rooster kan dus vanuit meerdere invalhoeken / perspectieven worden gevisualiseerd aan gebruikers. Minimaal vanuit het datum-, medewerkers- en taakperspectief.

- Eis 107 Bij elk rooster wordt per dag aangegeven hoeveel personen die dag zijn ingeroosterd in totaal, per dienst en hoeveel niet zijn ingeroosterd. Deze gegevens worden ook gegroepeerd weergegeven op basis van aangemaakte hiërarchische lagen / groeperingen (zie ook Eis 23).
- Eis 108 Het is mogelijk om slechts een gedeelte van een rooster op het scherm te tonen. Gebruikers geven hiertoe de periode op die zij getoond willen zien.
- Eis 109 Op het scherm kan gelijktijdig met het rooster per persoon minimaal de volgende Kengetallen worden getoond (zie ook Eis 44):
- Contracturen
 - Gewerkte uren
 - Gewerkte uren inhuur
 - Verlofrechten en -saldi
 - Overwerk en TOD-saldi
 - Compensatie-urensaldi
- Deze waarden dienen – indien relevant – zowel voor de onderhavige / getoonde periode (zie Eis 108) te worden getoond als over het gehele rooster.
- Eis 110 Welke Kengetallen worden getoond, is door geautoriseerde gebruikers in te stellen. Het is mogelijk profielen / overlays aan te maken waarin verschillende Kengetallen worden getoond. Deze profielen kunnen worden geselecteerd als er een rooster wordt getoond.
- Eis 111 Het is mogelijk om alleen het rooster op het scherm te tonen van één of meerdere – op basis van aangemaakte hiërarchische lagen / groeperingen (zie ook Eis 23) – organisatorische eenheden.
- Eis 112 Binnen het getoonde rooster kan worden samengevouwen op basis van aangemaakte hiërarchische lagen / groeperingen (zie ook Eis 23).
- Eis 113 Het is mogelijk binnen een geopend rooster alleen het rooster te tonen van te selecteren individuen.
- Eis 114 Het systeem maakt de planning grafisch inzichtelijk (in ieder geval met kleuren en tijdvakken). Zo dienen feestdagen in het rooster eenvoudig herkenbaar te zijn. Bijvoorbeeld door een afwijkende kleur.
- Eis 115 Geautoriseerde gebruikers kunnen zelf de gewenste kleur aan een dienst en /of taak toekennen.
- Eis 116 Een rooster dat niet in zijn geheel op het scherm kan worden getoond, wordt altijd getoond met een horizontale en verticale scrollbar, waarmee de gebruiker snel horizontaal en verticaal kan scrollen. De twee scrollbars zijn altijd zichtbaar op het scherm, waar in het rooster de gebruiker zich ook bevindt.
- Eis 117 Indien weeknummers worden weergegeven, wordt minimaal ook de startdatum van betreffende week getoond.
- Eis 118 Een roostermaker (bijvoorbeeld een planner) ziet op één scherm alle informatie benodigd voor roostering en het doorvoeren van roostermutaties.
- Eis 119 Tijdens het roosteren zijn onder- en overbezetting inzichtelijk.

6.15 Rapportages, im- en export

- Eis 120 Roosters kunnen worden geëxporteerd in een de facto spreadsheetformaat – zoals csv of xlsx waarbij de samenhang en leesbaarheid van het rooster gewaarborgd blijft.

- Eis 121 Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van het contract door Opdrachtnemer maatwerkrapportages laten maken tegen het tarief voor meerwerk op het prijzenblad.
- Eis 122 Het resultaat van iedere zoekopdracht en rapportage kan worden geëxporteerd als spreadsheet (csv of xlsx), als pdf en/of als print.
- Eis 123 T.b.v. ten minste (management)rapportage en selecties met behulp van externe toepassingen (zoals DWH en BI tools) zijn alle gegevens die in c.q. door middel van het systeem worden beheerd en/of opgeslagen volledig, in samenhang met elkaar en incl. historie gestructureerd real-time toegankelijk voor lees-acties (incl. exports), met inachtneming van de betreffende autorisaties (rechten en rollen).
- Eis 124 De volgende standaardrapportages zitten bij oplevering in het systeem:
- **TOD-overzicht**
Overzicht per medewerkers waarin per TOD-toeslagcategorie (20%, 40% en 65%) het aantal uur is aangegeven waarop betreffende TOD-toeslagcategorie van toepassing is.
 - **Uren per taak (detailrapportage)**
Overzicht waarin per taak, per dag is aangegeven welke medewerker voor hoeveel uur voor betreffende taak staat ingeroosterd. Met totalen (1) per taak per dag, (2) per taak per medewerker over de gehele gepresenteerde periode en (3) per taak over de gehele gepresenteerde periode.
 - **Uren per taak (managementrapportage)**
Overzicht waarin per taak, per dag het totaal aantal ingeroosterde uren voor betreffende taak is weergegeven en waarin per taak het totaal aantal uren over de gehele gepresenteerde periode is weergegeven.
 - **Uren per medewerker**
Overzicht waarin per medewerker, per dag de ingeroosterde uren zijn weergegeven onderverdeeld naar taken en afwezigheid (zoals verlof, ziekte en opleiding).
 - **Dagjournaal**
Overzicht van één dag waarin is aangegeven welke medewerker welke dienst en taken uitvoert én is aangegeven welke medewerker om wat voor reden afwezig is (zoals verlof, ziekte en opleiding). Dit is dus een overzicht van alle personen die die dag zouden moeten werken.
 - **Minimumbezetting**
Overzicht waarin per dag is aangegeven (1) hoeveel medewerkers zijn ingeroosterd per dienst, (2) hoeveel medewerkers afwezig zijn, onderverdeeld naar reden van afwezigheid, zoals verlof, ziekte en opleiding, (3) hoeveel medewerkers die dag in dienst zijn en (4) of voor betreffende dag aan de minimumbezettingseisen (voortkomende uit geplande diensten en taken) voor die dag is voldaan.
 - **Overzicht balans**
Per te kiezen datum, per medewerker: het personeelsnummer, hoofdfunctie, aantal contracturen, verlof- en compensatie-urensaldi.
 - **Overzicht persoonsgegevens**
Per medewerker overzicht met persoonsgegevens: voor- en achternaam, geboortedatum, personeelsnummer, e-mailadres, team (plangroep), hoofdfunctie, aantal contracturen.
 - **Overwerkoverzicht**
Overzicht van het aantal, gedurende de geselecteerde periode, geregistreerde overuren en het overwerkpercentage per medewerker. Te groeperen op de organisatorische eenhe(i)d(en) waar de medewerker deel van uitmaakt.
 - **Verzuimoverzicht**

Overzicht van het aantal, gedurende de geselecteerde periode, geregistreerde ziekte-uren en het ziekteverzuimpercentage per medewerker. Te groeperen op de organisatorische eenhe(i)d(en) waar de medewerker deel van uitmaakt.

Eis 125 In de applicatie te openen rapportages zijn parametrizeerbaar. Minimaal, indien opgenomen in rapportage, op periode, gebied, taak en dienst.

6.16 Performance en gebruiksvriendelijkheid

Eis 126 Het systeem ondersteunt dat in ieder geval 600 gebruikers (medewerkers), ondergebracht bij verschillende planbureaus, tegelijkertijd via het Gebruikersportaal in het systeem kunnen werken.

Eis 127 In het systeem kunnen minimaal 32 planners tegelijkertijd in het systeem werken. Tevens moeten minimaal 5 planners gelijktijdig in hetzelfde rooster kunnen muteren.

Eis 128 Het moet mogelijk zijn om diensten te kopiëren en te plakken in het rooster, waardoor eenvoudig meerdere dezelfde soort diensten achter elkaar in het rooster kunnen worden gezet.

Eis 129 Hetzelfde Basisrooster kan eenvoudig (max. drie muisklikken) van toepassing worden verklaard voor een of meerdere ander perso(o)n(en).

Eis 130 Het systeem is intuïtief en eenvoudig te bedienen.

Eis 131 Het systeem reageert snel op wijzigingen en veranderingen.

- In 90% van de gevallen maximaal 2 seconden na enkelvoudige invoer of paginawissel.
- In 90% van de gevallen maximaal 5 seconden bij het openen van een groepsjaarrooster voor een groep van 50 personen.
- In 90% van de gevallen maximaal 5 minuten bij het genereren / doorrekenen van een jaarrooster voor 200 personen.

6.17 Koppelvlak

Eis 132 Het systeem heeft bij oplevering een *near-real-time* koppeling met SAP SuccessFactors. Medewerkers registreren o.a. hun uren in het systeem, inclusief overwerkuren die gecompenseerd dienen te worden (tijd en/of geld) en hun verlofsoorten. In een systeem dienen berekeningen plaats te vinden die invloed hebben op TOD, overwerkcompensatie en verlofrechten. In een systeem wordt bijgehouden welke afboekingen er zijn.

Eis 133 De koppeling van SAP SuccessFactors naar het systeem wordt o.a. gebruikt om de volgende gegevens over te brengen:

- Medewerkersgegevens (persoonsgegevens (w.o. personeels-ID's), dienstverband, organisatorische en functiegegevens, contracturen)
- In- en uitdiensttreding o.b.v. datum in en uit dienst
- Verlofrechten (w.o. wettelijk en bovenwettelijk verlof, geboorte-, aanvullend geboorte-, ouderschaps-, studie- en spaarverlof)
- Ziekteboekingen

Het e.e.a. afhankelijk van de functionele en technische invulling van de koppeling, waarbij de gemeente zich graag laat adviseren.

Eis 134 De koppeling van het systeem naar SAP SuccessFactors wordt o.a. gebruikt om de volgende gegevens over te brengen:

- Overwerk-tijd ten behoeve van opboeken saldo overwerkuren
- Overwerk-geld ten behoeve van uitbetalen overwerk
- Verlof (w.o. wettelijk en bovenwettelijk verlof, geboorte-, aanvullend geboorte-, ouderschaps-, studie- en spaarverlof)
- TOD ten behoeve van uitbetalen toelage onregelmatige dienst

Het e.e.a. afhankelijk van de functionele en technische invulling van de koppeling, waarbij de gemeente zich graag laat adviseren.

Eis 135 Het moet o.a. mogelijk zijn de geldigheid van de verschillende verlofsoorten via de koppeling vanuit SAP SuccessFactors in het systeem te tonen. De geldigheid wordt samen met het bijbehorende verlofrecht in het gebruikersportaal getoond. Naast op het scherm wordt de geldigheid van verlofsoorten ook weergegeven op uit te printen verlofstaten.

Het e.e.a. afhankelijk van de functionele en technische invulling van de koppeling, waarbij de gemeente zich graag laat adviseren.

Eis 136 Geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever kunnen selecteren welke verlofrechten en -saldi in het gebruikersportaal zichtbaar zijn.

6.18 Eisen aan Koppelingen

Eis 137 Koppelingen en transformaties tussen SaaS-applicaties maken in beginsel geen gebruik van de IT Infrastructuur van gemeente Utrecht maar dienen direct, onderling, te worden bewerkstelligd, tenzij anders afgesproken.

Eis 138 Koppelingen tussen Opdrachtgever haar on-premise applicatie(s) en Opdrachtnemer haar applicaties verlopen in beginsel via de servicebus van Opdrachtgever (OpenTunnel), tenzij anders afgesproken.

Eis 139 Koppelingen op basis van bestandsuitwisseling (FTP,SFTP,FTPS etc.) zijn in principe niet toegestaan.

Eis 140 Add-ins welke integreren op, of gebruikmaken van Office 365 of (installeerbare) Office applicaties (zoals o.a. Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook) dienen gepubliceerd te zijn als applicatie op "Microsoft AppSource". Enkel Add-ins gepubliceerd via Microsoft AppSource zijn toegestaan

Eis 141 Volwassenheid: Opdrachtnemer test de koppelingen bij iedere wijziging van de applicatie voor dat deze in productie genomen worden, zodat de koppelingen technisch functioneren na de wijziging van de applicatie.

Eis 142 Volwassenheid: Opdrachtnemer verschaft de functioneel beheerders van Opdrachtgever inzicht in de testresultaten.

Eis 143 Beschikbaarheid: Koppelingen worden automatisch (zonder handmatige acties van een beheerder) gestart.

Eis 144 Herstelbaarheid: Koppelingen zijn herstartbaar: de verwerking gaat verder bij het laatst verwerkte object.

Eis 145 Herstelbaarheid: Als de verwerking afgebroken wordt, dan zorgt de applicatie er voor dat de gegevens in de applicatie consistent zijn en blijven.

Eis 146 Herstelbaarheid: Na verwerking worden verwerkte bestanden/berichten gearriveerd (zodat de verwerking indien nodig herhaald kan worden).

Eis 147 Herstelbaarheid: Als er fouten optreden dan bevat de logging de informatie waarmee de functioneel beheerders van Opdrachtgever eventuele functionele fouten kan herstellen.

- Eis 148 Herstelbaarheid: Fouten in de verwerking van koppelingen worden (automatisch) gesignaleerd naar de beheerders van Opdrachtgever (bijvoorbeeld via email).
- Eis 149 Vertrouwelijkheid: De gegevens die worden uitgewisseld, zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers.
- Eis 150 Integriteit: De integriteit van de gegevens die worden uitgewisseld, wordt gewaarborgd.
- Eis 151 Onweerlegbaarheid: Verwerkingsresultaten worden vastgelegd door logging en audit informatie.
- Eis 152 Verantwoording: De functioneel beheerders van Opdrachtgever kunnen met de logging de werking van de koppeling controleren en eventuele functionele fouten herstellen. Denk hierbij aan een berichtenmonitor.
- Eis 153 Authenticiteit: De koppelingen wisselen alleen informatie uit met geautoriseerde partijen.
- Eis 154 Authenticiteit: Bij iedere informatie-uitwisseling wordt de identiteit van Opdrachtnemer of afnemer vastgesteld en gecontroleerd.
- Eis 155 Beheerbaarheid: Opdrachtnemer levert tijdens de implementatie een functioneel ontwerp voor de in dit project gerealiseerde koppelingen op. Het functioneel ontwerp bevat:
- Functionele beschrijving van de koppeling en de informatie (objecttypen en attributen) die wordt uitgewisseld;
 - Beschrijving van de informatiestromen en de bijbehorende berichten en/of bestanden (layout, formaat, eventuele standaarden etc.);
 - Transformaties en validaties van gegevens die door de koppeling worden uitgevoerd;
 - Niet-functionele eisen (bijvoorbeeld: performance, foutafhandeling, herstelbaarheid en beveiligingsaspecten).
- Eis 156 Beheerbaarheid: Opdrachtnemer levert een koppeling-beheerhandleiding voor in dit project gerealiseerde koppelingen, voor functioneel beheer van Opdrachtgever. De beheerhandleiding bevat:
- Functionele beschrijving van de koppeling;
 - Beschrijving van de informatiestromen en de bijbehorende berichten en/of bestanden (layout, formaat, eventuele standaarden etc.);
 - Beschrijving van logging, foutmeldingen en hoe fouten op te lossen;
 - Starten en stoppen van de koppeling.

6.19 Functioneel beheer

- Eis 157 Het systeem is flexibel van opzet, wordt gedurende de looptijd van het contract verder doorontwikkeld en verbeterd en houdt gelijke tred met wijzigingen in standaarden en wijzigingen in wet- en regelgeving om de functionaliteit van het systeem te waarborgen.
- Eis 158 Opdrachtgever krijgt bij een fout in het systeem een duidelijke instructie in gebruikerstaal hoe deze fout op te lossen.
- Eis 159 In geval van contact met (technisch) applicatiebeheer van Opdrachtnemer is de voertaal Nederlands.
- Eis 160 Opdrachtnemer stelt bij bekende 'bugs' bijbehorende workarounds beschikbaar aan Opdrachtgever.
- Eis 161 Alle koppelingen met het systeem kunnen door geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever worden gemonitord, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.

- Eis 162 Er zijn noodstopmechanismen beschikbaar voor Opdrachtgever, zoals het in één keer kunnen uitloggen van alle actieve gebruikers, waarmee stapeling van fouten kan worden voorkomen.
- Eis 163 Opdrachtnemer voorziet bij oplevering in digitale, online beschikbare Nederlandstalige gebruikershandleidingen voor eindgebruikers, planners en (functioneel) beheerders
- Eis 164 De gebruikershandleidingen bevatten alle informatie relevant voor de gebruikersrollen van Opdrachtgever voor het gebruiken van het systeem vanuit hun betreffende rol.
- Eis 165 De handleiding is in goed en voor een gebruiker begrijpelijk Nederlands gesteld.
- Eis 166 De voertaal in het systeem is Nederlands. Menu's, helpteksten, teksten bij invoervelden, etc. zijn in het Nederlands gesteld.
- Eis 167 De applicatie dient een administrator (functioneel beheerder) in staat stellen om zelfstandig en op ieder gewenst moment informatie te ontsluiten over gebruikersaantallen, actieve accounts en de logging van het systeem.
- Eis 168 Functioneel beheer van Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken om (delen van) de vorige versie van de configuratie en data terug te zetten.

6.20 Schaalbaarheid licenties

- Eis 169 Licenties kennen geen minimale looptijd.
- Eis 170 Het aantal afgenomen licentie kan - al naar gelang de ontwikkeling bij Opdrachtgever - groeien en/of krimpen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 171 Licenties die tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden opgezegd, eindigen op de laatste dag van de kalendermaand waarin betreffende licentie is opgezegd.
- Eis 172 Opdrachtnemer past het te betalen maandbedrag maandelijks aan op dan geldende aantal afgenomen licenties zonder dat dit enige inspanning kost van Opdrachtgever.
- Eis 173 De startdatum van licenties is het moment van in productie gaan van de applicatie. Facturatie van licenties kan alleen plaatsvinden over de periode na de startdatum van de licenties. Licenties kunnen dus niet worden gefactureerd over de periode van implementatie.

6.21 Autorisatie, rollen en rechten

- Eis 174 Voor medewerkers 'uit dienst' moeten via IAM automatisch de toegangsrechten worden ontnomen.
- Eis 175 Bij nieuwe medewerker moet automatisch een nieuw account worden aangemaakt in het systeem. Ofwel op basis van IAM ofwel op basis van de datum indiensttreding (zie Eis 133).
- Eis 176 De Roostervoorwaarden zijn te onderhouden (volledige CRUD-autorisatie) door functioneel beheerders van Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
- Eis 177 Het autorisatiemodel is te onderhouden (volledige CRUD-autorisatie) door functioneel beheerders van Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
Dus functioneel beheerders van Opdrachtgever kunnen bijvoorbeeld zelfstandig gebruikers aanmaken en verwijderen en aan de gebruikers autorisaties toekennen en afnemen.
- Eis 178 Het moet mogelijk zijn bepaalde rollen beperkte mutatierechten in het rooster te geven.
- Hierbij moet zowel kunnen worden ingesteld hoeveel dagen vooruit en achteruit in de tijd mag worden gewijzigd.

- Welke zaken mogen worden gewijzigd. Zoals veranderen verlof- en/of ziekteperiode, wisselen diensten tussen 2 personen en herplaatsen persoon naar andere dienst.
- Eis 179 Het moet mogelijk zijn per Planbureau verschillende autorisatieniveaus in te stellen. Zodat planners van verschillende Planbureaus niet in elkaars roosters kunnen werken.
- Eis 180 Indien leidinggevend een goedkeuring moeten uitvoeren, krijgen zij alleen de goedkeuringen voorgelegd van personen waarvan zij de leidinggevende zijn.
- Eis 181 Autorisaties zijn zowel op rol- als gebruikersniveau instelbaar. Dit moet ook in combinatie mogelijk zijn.
- Eis 182 Het systeem staat toe dat een gebruiker meerdere rollen met verschillende autorisaties heeft. Deze autorisaties dienen gestapeld te zijn binnen één en hetzelfde account. Bij conflicten is het meest beperkende toegekende recht leidend.
- Eis 183 Autorisaties moeten specifiek genoeg kunnen worden ingeregeld dat binnen een profiel bepaalde informatievelen afgeschermd kunnen worden.
- Eis 184 De gebruiker krijgt alleen de functionaliteiten waartoe deze rechten heeft.
- Het systeem biedt functionaliteit waarmee bij rapportages autorisaties worden gerespecteerd. Dat wil zeggen dat hierbij uitsluitend resultaten worden gepresenteerd waarvoor de betreffende gebruiker in het systeem is geautoriseerd.
 - Het systeem biedt functionaliteit waarmee bij zoeken en filteren autorisaties gerespecteerd worden. Dat wil zeggen dat hierbij uitsluitend resultaten worden gepresenteerd waarvoor de betreffende gebruiker in het systeem is geautoriseerd.
- Eis 185 Gebruikers(accounts) zijn lid te maken van geen, één of meerdere nader te definiëren groepen. Bijvoorbeeld per Planbureau.
- Eis 186 Het systeem biedt geautoriseerde gebruikersrollen de mogelijkheid om namens een bepaalde gebruiker acties uit te voeren. Bijvoorbeeld verlof aanvragen.

6.22 Logging

- Eis 187 Mutaties in stamgegevens worden gelogd (minimaal (1) nieuwe waarde, (2) 'gewijzigd / aangemaakt door', (3) wijzigingsdatum en (4) ingangsdatum wijziging en (5) einddatum wijziging). Een stamgegeven ligt tussen de ingangs- en einddatum vast. De gewijzigde waarde van een stamgegeven is dus per de ingangsdatum een feit. Deze ingangsdatum bepaald dus tevens de einddatum van de voorgaande waarde van het stamgegeven.
- Eis 188 Toekennen van en wijzigingen in autorisaties worden gelogd (minimaal (1) betreffende autorisatie, (2) 'gewijzigd / aangemaakt door', (3) wijzigingsdatum (4) ingangsdatum autorisatie en (5) einddatum autorisatie).
- Eis 189 Er zijn maatregelen getroffen die zeker stellen dat voldoende, complete en juiste (log)informatie beschikbaar is om gebeurtenissen zorgvuldig te analyseren (onderzoeken).
- Eis 190 Onderstaande voorwaarden om onderzoek uit te kunnen voeren naar gebruikershandelingen en systeemactiviteiten zijn ingevuld:
- Er is bepaald welke gebruikershandelingen, systeemactiviteiten, gebeurtenissen en/of beheeractiviteiten vastgelegd moeten worden.
 - Er is vastgelegd waar en hoe centralisering van logging is ingericht (inclusief configuratie-instellingen).

- Er is een plan met daarin activiteiten die worden uitgevoerd (wie, wat en wanneer) indien logrecords op kwaadwillend misbruik duiden, geïmplementeerde maatregelen niet aan de gestelde eisen en/of verwachtingen hebben voldaan of tekortkomingen hebben opgeleverd.
- De systemen zijn zodanig geconfigureerd dat interne systeemklokken automatisch gesynchroniseerd worden.
- Er is bepaald wat te doen bij het uitvallen van loggingmechanismen (alternatieve paden).
- Er zijn bewaartermijnen vastgesteld voor de loginformatie.
- De loggegevens zijn beveiligd tegen achteraf wijzigen/verwijderen door onbevoegden.

Eis 191 ICT-systemen leggen ten minste het volgende vast:

- authenticatiegebeurtenissen;
- bestands- en objectgebeurtenissen;
- export- en importgebeurtenissen (zoals down- en uploads);
- gebeurtenissen betreffende gebruikersaccounts;
- gebeurtenissen betreffende accounts met speciale bevoegdheden.

Eis 192 De loggings- en detectie-informatie (registraties en alarmeringen) en de condities van de beveiliging van ICT-systemen worden regelmatig gemonitord (bewaakt, geanalyseerd) en over de bevindingen gerapporteerd. Om dit uit te kunnen voeren zijn onderstaande voorwaarde ingevuld:

- De verschillende gelogde informatie wordt samengebracht voor analysedoeleinden.
- De signaleringssystemen (detectie) maken tijdig melding van ongewenste gebeurtenissen (alarmeringen).
- Er zijn procedures vastgelegd met daarin beschreven hoe en wanneer controles op logging moeten plaatsvinden en hoe taken op dit gebied belegd zijn. Er is vastgelegd waar en hoe correlaties worden aangebracht (analyseren / auditing).
- De geregistreerde menselijke en systeemacties worden periodiek geanalyseerd.
- De ongebruikelijke situaties (incidenten) worden periodiek geanalyseerd.
- De geanalyseerde en beoordeelde gelogde gegevens worden geconsolideerd en gerapporteerd naar het hoogste management.

Eis 193 Offline gearchiveerde logbestanden zijn niet benaderbaar vanaf het ICT-systeem waarop ze gegenereerd zijn.

6.23 Datamigratie

Eis 194 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de datamigratie en eventuele dataconversie van de door Opdrachtgever relevant geachte gegevens uit het huidige systeem. Hierbij moet worden gedacht aan (niet limitatief): medewerkers, hun personele en organisationele gegevens en competenties, gebieden / locaties, voertuigen, diensten en taken).

Eis 195 Opdrachtnemer stelt bij de start van de implementatie een detailconversie- en migratieplan op, van de huidige omgeving naar de applicatie van Opdrachtnemer.

Eis 196 Na extractie uit de huidige omgeving door Opdrachtgever, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de gegevens worden geconverteerd (inclusief alle benodigde transformaties en controles) en gemigreerd naar (in ieder geval) de omgevingen:

- Waar in het project configuratie getest wordt.
- Naar productie.

Eis 197 Indien er in de productieomgeving eerder gegevens zijn geplaatst voor test doeleinden, wordt deze omgeving opgeschoond voordat de productieconversie wordt uitgevoerd zodat de

productieomgeving niet vervuld is met configuratie en gegevens van eventuele (test)activiteiten die voor de start van de productieconversie zijn uitgevoerd.

Eis 198 De relevante informatie uit het huidige systeem moet na de dataconversie en -migratie inhoudelijk aantoonbaar ongewijzigd zijn en de context (bijv. relaties) van de gegevens is behouden.

Eis 199 Opdrachtnemer verplicht zich (bijv. bij contracteinde) om alle gegevens uit het systeem aan Opdrachtgever te leveren op een door Opdrachtgever te bepalen wijze in een algemeen geaccepteerd formaat, indien Opdrachtgever hier op enig moment om vraagt.

6.24 Architectuur en (open) standaarden

Eis 200 Het systeem voldoet aan de architectuurprincipes van de GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA). Zie:

[https://www.gemmaonline.nl/index.php/Gemeentelijke_Model_Architectuur_\(GEMMA\)](https://www.gemmaonline.nl/index.php/Gemeentelijke_Model_Architectuur_(GEMMA))

Eis 201 De architectuur van het systeem bevat een scheiding tussen:

- gebruikersschermen, technische interfaces en webservices;
- proceslogica en informatieverwerking;
- gegevensopslag en databases.

Tussen deze onderdelen zijn beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd waarmee oneigenlijk gebruik wordt voorkomen.

Eis 202 De gebruikersinterface(s) van het systeem neemt gegevens af via API's (conform het vijf lagen model).

Eis 203 Gegevens worden op één plek in het systeem opgeslagen.

Eis 204 Gegevens worden éénmalig ingewonnen en meervoudig gebruikt.

Eis 205 Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract (incl. eventuele verlenging) aan alle verplichte standaarden die op de verplichte [lijst met open standaarden voor pas-toe-of-leg-uit](#) zijn geplaatst.

Opdrachtnemer conformeert zich aan deze open standaarden (o.b.v. het principe van 'pas-toe-of-leg-uit'). Dit geldt tevens voor eventuele toekomstige nieuwe releases van deze open standaarden, d.m.v. de eventuele toepassing daarvan (binnen 6 maanden) in nieuwe versies van het systeem. Daarnaast garandeert Opdrachtnemer een neerwaartse compatibiliteit van het systeem met ten minste één major versie(s) ten aanzien van deze open standaarden.

Eis 206 Voor veilige berichtenuitwisseling met basisregistraties wordt, conform de [pas toe of leg uit'-lijst](#) van het [Forum Standaardisatie](#), gebruik gemaakt van de actuele versie van [Digikoppeling](#).

Eis 207 Cryptografische beheersmaatregelen moeten expliciet aansluiten bij de standaarden op de [pas toe of leg uit'-lijst](#) van het [Forum Standaardisatie](#). Bepalingen vanuit de bijlage 9 - SaaS aansluitvoorwaarden v 1.5 zijn daar een aanvulling op. In geval van een verschil hiertussen, is de hoogste versie van een beveiligingsstandaard van toepassing.

Eis 208 Oplossing van Opdrachtnemer bestaat uit meerdere netwerkkzones. Netwerkkzones zijn fysiek of logisch van elkaar gescheiden. Tussen zones zijn gangbare netwerkbeveiligingsmiddelen toegepast. Tussen netwerkkzones bevindt zich minimaal een firewall, en/of application gateway, en/of (reverse) proxy.

Eis 209 De beveiligingsarchitectuur van het systeem volgt het principe van minimalisatie: '*deny by default and allow by necessity*'.

Eis 210 De gangbare principes rondom ‘*security by design*’ zijn uitgangspunt voor de ontwikkeling van software en systemen.

Eis 211 De gegevens van Opdrachtgever bevinden zich in volledig aan Opdrachtgever toegewijde (dedicated; aparte) database(s). Er wordt geen databases gedeeld met derden (bijvoorbeeld andere klanten van Opdrachtnemer).

6.25 OTAP-omgevingen

Eis 212 De omgevingen worden volgens het OTAP (Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie)-principe opgeleverd. Hierbij dient er een fysieke scheiding te zijn tussen de Productieomgeving en de OTA-omgevingen.

Eis 213 Opdrachtgever krijgt de beschikking over een acceptatie- en productieomgeving (dus twee omgevingen).

Opdrachtnemer richt de acceptatieomgeving zo in dat deze een goede afspiegeling is van de productieomgeving, zodat bij accepteren een realistische afspiegeling van de productieomgeving het uitgangspunt is.

Eis 214 In de acceptatieomgeving moet, ten behoeve van testen, representatieve alternatieven voor de koppelingen die beschikbaar zijn in de productieomgeving, aanwezig zijn. Dus als voor een koppeling geen testversie beschikbaar is dan, dient Opdrachtnemer een gesimuleerde versie beschikbaar te stellen.

Eis 215 Het is op elk scherm **altijd** duidelijk te zien in welke omgeving (acceptatie- of productieomgeving) de gebruiker zich bevindt, door middel van bijvoorbeeld een kleurstelling of een andere duidelijke visuele voorziening.

Eis 216 Op aangeven van Opdrachtgever past Opdrachtnemer pseudonimisering of anonimisering toe op de acceptatieomgeving.

De enige uitzonderingen zijn (tijdelijke) testomgevingen die gebruikt worden voor controle van de conversie van productiegegevens (dataconversie). Deze omgevingen, inclusief de gebruikte data, worden direct na het voltooien van deze testen verwijderd.

Eis 217 Het systeem heeft een mechanisme om productiedata (of een subset) te anonimiseren of te pseudonimiseren. Met dit mechanisme kan Opdrachtgever zelf de geanonimiseerde of gepseudonimiseerde data kopiëren naar de acceptatieomgeving.

Indien Opdrachtnemer dit mechanisme niet heeft, zet Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een geanonimiseerde of gepseudonimiseerde dump van de productieomgeving, binnen een week en zonder kosten (met een maximum van 8 keer per jaar) op de acceptatieomgeving.

De geanonimiseerde of gepseudonimiseerde data mag niet herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

Eis 218 Het is mogelijk voor Opdrachtgever de configuratie compleet en consistent van de productieomgeving over te zetten naar de acceptatieomgeving.

Compleet en consistent betekent dat het complete configuratie-item wordt uitgerold.

Bijvoorbeeld: bij een workflow wordt de workflow met alle bijbehorende inrichting, templates en autorisaties uitgerold.

Eis 219 Alle releases van de applicatie kunnen door Opdrachtgever getest (geaccepteerd) worden in de acceptatieomgeving voordat de nieuwe versie of release naar de productieomgeving wordt uitgerold.

6.26 Governance en service levels

- Eis 220 Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een SLA overeenkomst af waarin afspraken over het dienstverleningsniveau zijn vastgelegd. Hierin staan de diensten beschreven, het kwaliteitsniveau, betrokken partijen en omstandigheden waaronder de diensten worden geleverd. De SLA dient definitief te zijn alvorens de applicatie 'live' gaat dan wel in productie wordt genomen. Zie bijlage 14 - Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3.1.
- Eis 221 De beheerprocessen (zoals Incident, Problem, Change en Release Management) van Opdrachtnemer zijn op basis van de meest recente versies van ITIL, ASL en BSL ingericht.
- Eis 222 Opdrachtnemer monitort proactief haar systemen op (mogelijke) storingen.
- Eis 223 Opdrachtnemer richt een Service Desk in als enige contactpunt voor Meldingen, Vragen en klachten van Opdrachtgever.
- Eis 224 De voertaal van de Service Desk is uitsluitend de Nederlandse taal.
- Eis 225 Het servicewindow van Service Desk is op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 07.30 - 18.30 uur.
- Eis 226 In tenminste 95% van de gevallen heeft een beller van Opdrachtgever – binnen het venster zoals gespecificeerd in Eis 225 – binnen 30 seconden na het bellen van het nummer van de Service Desk van Opdrachtnemer een servicedeskmedewerker aan de lijn die hem of haar verder kan helpen.
- Eis 227 De communicatie met de Service Desk (zoals Meldingen doen, Vragen stellen of klachten indienen) is mogelijk:
- per telefoon via één vast telefoonnummer én
 - per e-mail én
 - via een (web)portaal.
- Eis 228 Het web(portaal) is 24/7 toegankelijk voor Opdrachtgever.
- Eis 229 De prioriteit van een bij Opdrachtnemer ingediende storing wordt altijd bepaald door Opdrachtgever. Dit omdat Opdrachtgever het best de impact van de verstoring voor zijn organisatie kan bepalen.
- Eis 230 Storingen worden voorzien van één van onderstaande prioriteiten:
- **Prioriteit 1**
Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is geen functieherstel / workaround beschikbaar. Deze Storingen komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheid percentage.
 - **Prioriteit 2**
Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is wel functieherstel / een workaround beschikbaar.
 - **Prioriteit 3**
Individuele gebruikersproblemen van de eindgebruikersorganisatie en beheerorganisatie met een laag potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is mogelijke functieherstel / een workaround beschikbaar.
 - **Prioriteit 4**
Individuele gebruikersproblemen van eindgebruikers of beheerders met geen potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Voor het oplossen van het probleem is een afspraak acceptabel en er is mogelijke functieherstel voorhanden.

Eis 231 De prioriteiten kennen de volgende [Oplostijden](#):

- Prioriteit 1 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 2 uur na melden van de Storing.
- Prioriteit 2 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 4 uur na melden van de Storing.
- Prioriteit 3 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 8 uur na melden van de Storing.
- Prioriteit 4 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 2 werkdagen na melden van de Storing.

Eis 232 Ten aanzien van prioriteit 1 storingen levert Opdrachtnemer in 80% van de gevallen binnen 5 werkdagen een rapportage op over de oorzaak, oplossing en structurele maatregelen.

Eis 233 Een Vraag wordt binnen 3 werkdagen afgehandeld.

Eis 234 Op een [Wijzigingsverzoek](#) wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk gereageerd.

Eis 235 Op een klacht wordt binnen 5 werkdagen inhoudelijk gereageerd.

Eis 236 Alle registraties omtrent de bij de Service Desk ingediende Meldingen, Vragen en klachten zijn gedurende de gehele looptijd van het contract via het (web)portaal inzichtelijk voor Opdrachtgever.

Eis 237 Indien Opdrachtnemer een Storing constateert of voorziet die een impact kan hebben op de productieomgeving van Opdrachtgever dan meldt Opdrachtnemer dit proactief aan Opdrachtgever en geeft daarbij impact, oplossingsrichting en verwachte doorlooptijd aan. Opdrachtnemer dient in de SLA op te nemen hoe deze communicatielijnen lopen.

Eis 238 Opdrachtgever voert na een Storing een evaluatie uit, stelt een verbeterplan op en voert dit uit.

Eis 239 Opdrachtnemer gaat akkoord dat na registratie van een *problem* binnen 10 werkdagen een Root Cause Analyse (RCA) wordt opgeleverd. Met de volgende informatie wordt gedurende het *problem* proces door Opdrachtnemer het RCA aangevuld.

- Oorzaak.
- Beschrijving work-around (indien deze er is).
- Beschrijving definitieve oplossing.
- Beschrijving van ondernomen acties.
- Bijbehorend wijzigingsverzoeknummer.

Daarnaast levert Opdrachtnemer regelmatig updates over de voortgang. Afstemming over de definitieve oplossing geschiedt in overleg met Opdrachtgever.

Eis 240 Opdrachtnemer stelt maandelijks een Service Managementrapport op ten behoeve van Opdrachtgever.

Eis 241 Opdrachtnemer levert actief een constructieve bijdrage aan het strategisch (minimaal 1x per jaar) en tactisch (minimaal 1 keer per half jaar) overleg. Opdrachtgever heeft het recht de periodes van overleg te wijzigen.

Eis 242 Twee weken voor het strategisch overleg levert Opdrachtnemer een overzicht aan met de lopende en opgezegde licenties en wat er voor betreffende licenties is gefactureerd. Uit dit overzicht blijkt duidelijk dat opgezegde licenties niet langer worden gefactureerd. Zie ook paragraaf 6.20.

Eis 243 Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal kosteloos over openstaande en afgehandelde storingen en incidenten en hiermee gemoeide oplostijden. Op verzoek van Opdrachtgever kan vorm en inhoud van de rapportage nader worden overeengekomen.

Eis 244 Opdrachtnemer stelt een contactpersoon aan die aangesproken kan worden over de voortgang c.q. afhandeling van alle Meldingen, Vragen of klachten.

- Eis 245 Er wordt een escalatieprocedure op 3 niveaus ingericht – voor bijvoorbeeld het opschalen van het niet adequaat opvolgen van Meldingen, Vragen of klachten – waarbij het laagste niveau de in Eis 244 genoemde contactpersoon betreft.
- Eis 246 Opdrachtnemer stelt na elke escalatie een escalatierapport op. Dit rapport wordt binnen 5 werkdagen na het beëindigen van de escalatie door Opdrachtnemer verzonden aan Opdrachtgever en wordt besproken tijdens het eerstvolgende tactische en/of strategische overleg.

6.27 Change en releasemanagement

- Eis 247 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gecontroleerd doorvoeren van [Wijzigingen](#) (Changes).
- Eis 248 Wijzigingsbeheer is procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd dat Wijzigingen in de ICT-voorzieningen van webapplicaties tijdig, geautoriseerd en getest worden doorgevoerd.
- Eis 249 Opdrachtnemer test de koppelingen bij iedere Wijziging aan het systeem voor dat deze in productie genomen worden, zodat de koppelingen technisch functioneren na de Wijziging.
- Eis 250 Indien gewenst kan Opdrachtgever inzicht krijgen in de testresultaten van Opdrachtnemer.
- Eis 251 Wijzigingen aan koppelingen zijn Wijzigingen aan het systeem en doorlopen standaard wijzigingen- en releasemanagementproces van Opdrachtnemer.
- Eis 252 Wijzigingsbeheer vindt plaats op basis van een algemeen geaccepteerd beheerframework.
- Eis 253 Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd in de ICT-voorzieningen.
- Eis 254 De authenticiteit en integriteit van software, firmware, patches en security-updates is bij installatie technisch geborgd.
- Eis 255 De Opdrachtnemer test software en firmware updates voorafgaand aan installatie volgens vastgestelde (test)procedures als onderdeel van patchmanagement, releasemanagement en/of lifecycle management.
- Eis 256 Binnen het Wijzigingsproces worden Wijzigingsverzoeken (RFC's) onderkend die geïnitieerd kunnen worden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij de Wijzigingen niet worden uitgeleverd als maatwerk, maar als standaard functionaliteit.
- Eis 257 Iedere Wijziging en release wordt voorzien van een implementatiedraaiboek, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opleveren van de releasedocumentatie en uitvoeren van de technische test. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de acceptatietest.
- Eis 258 Minimaal een kwartaal vooruit wordt inzicht gegeven in geplande releases (met releasenotes), Life Cycle Management (LCM)-trajecten, upgrades en vergelijkbare changes.
- Eis 259 Bij iedere release levert Opdrachtnemer (bijgewerkte) documentatie (gebruikershandleidingen, informatiemodel, datamodel(len), detailontwerp) en verzorgt waar nodig training aan gebruikers van het systeem.
De release notes bevatten niet alleen informatie over gewijzigde functionaliteit, maar ook eventuele Wijzigingen op de data-laag.
- Eis 260 Opdrachtnemer stuurt 10 werkdagen voor gepland onderhoud of een release een risicoanalyse van gepland onderhoud dan wel de release aan Opdrachtgever.

- Eis 261 Gepland onderhoud en releases worden in overleg met Opdrachtgever gepland en vinden bij voorkeur plaats buiten kantoor tijd (maandag t/m vrijdag tussen 07.00 en 19.00 CET / CEST, uitgezonderd nationale feestdagen in Nederland).
- Eis 262 Onderhoud wordt uitsluitend door adequaat gescreend en gemachtigd personeel, of door personeel onder toezicht en op locatie uitgevoerd, tenzij er geen data op het ICT-component aanwezig of toegankelijk is.
- Eis 263 Elke soort onderhoud en reparaties worden in overeenstemming met procedures voor configuratiebeheer goedgekeurd en gedocumenteerd.
- Eis 264 Opdrachtgever heeft het recht om een release voor bepaalde tijd uit te stellen.
- Eis 265 Het is niet toegestaan om (functionele) Wijzigingen in de software aan te brengen als deze tot gevolg hebben dat de software niet meer aan door Opdrachtgever gestelde eisen voldoet.

6.28 Continuïteit, back-up en restore

- Eis 266 Beschikbaarheidsbeheer is procesmatig ingericht, zodat bij calamiteiten het systeem binnen de gestelde termijn wordt hersteld en voortgezet.
- Eis 267 Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van > 99,6% van het systeem op jaarbasis (24*7*365). In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20) uur.
- Eis 268 Opdrachtnemer garandeert dat het dataverlies bij een calamiteit maximaal vierentwintig (24) uur is.
- Eis 269 Tijd tussen prio1 calamiteiten (MTBF) > 100 dagen.
- Eis 270 Hersteltijd voor enkelvoudige reparaties (MTTR) < 4 uur.
- Eis 271 Hersteltijd bij meervoudige reparaties of uitwijk < 1 dag.
- Eis 272 Aantal storingen met een duur van minder 3 minuten ≤ 2 per maand.
- Eis 273 Aantal storingen met een duur van meer dan 3 minuten bedraagt ≤ 1 per 2 maanden.
- Eis 274 Het systeem heeft een back-upretentie van minimaal dertig (30) dagen. Dus met andere woorden, we kunnen dertig (30) dagen terug in de tijd.
- Eis 275 Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest
- Eis 276 De back-up frequentie bedraagt minimaal 1x per 24 uur.
- Eis 277 Het back-upproces voorziet in opslag van de back-up op een locatie, waarbij een incident op de ene locatie niet kan leiden tot schade van de back-up op de andere.
- Eis 278 De back-up vindt plaats tussen 21:00 en 06:00.
- Eis 279 De restoreprocedure wordt minimaal jaarlijks getest of na een grote Wijziging om de werking, consistentie en integriteit ervan te waarborgen.

6.29 Informatiebeveiliging

- Eis 280 ISO 27001 certificaat (of gelijkwaardig). Opdrachtnemer beschikt over een ISO/IEC 27001 (2017) of gelijkwaardig certificaat. Het certificaat heeft betrekking op de systemen, koppelingen, processen en datacenters die de gemeentelijke informatie verwerkt. Opdrachtnemer blijft

gedurende looptijd van het contract compliant aan deze certificering. Indien Opdrachtnemer niet over een ISO 27001 certificaat beschikt maar over een gelijkwaardig certificaat beschikt, dient Opdrachtnemer zijn certificering in een toelichting te beschrijven.

- Eis 281 Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever (vertrouwelijk) inzage in de maatregelen die Opdrachtnemer treft ten behoeve van de ISO/IEC 27001 (of gelijkwaardige) certificering. Hiermee wordt de verklaring van toepasselijkheid (statement of applicability) bedoeld.
- Eis 282 In de Baseline Informatiebeveiliging Overheid staat aangegeven welke controls voor welke rol toepasselijk zijn. Opdrachtnemer past de maatregelen en controls toe die in de BIO zijn toegewezen aan de rollen 'Algemeen directeur' en 'Dienstenleverancier'. De BIO is geheel gestructureerd volgens NEN-ISO/IEC 27001:2017, bijlage A en NEN-ISO/IEC 27002:2017. De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid.
- Eis 283 Opdrachtnemer overhandigt in beginsel geen gegevens aan externe partijen zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever. Door Opdrachtgever uitgevraagde koppelingen of integraties vallen buiten deze eis.
- Eis 284 Opdrachtnemer onderhoudt beleid en procedures rondom beveiligingsincidenten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte stellen nadat Opdrachtnemer zich bewust is geworden van gegevensverlies, diefstal of (ongeoorloofde) openbaarmaking van gegevens die afkomstig zijn van Opdrachtgever haar tenant of omgeving of verwerkt zijn door haar Subverwerkers waarvan Opdrachtnemer op de hoogte gesteld wordt.
- Eis 285 Gedurende de looptijd van het contract informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over het beveiligingsbeleid, de status van de beveiligingsmaatregelen en de acties die Opdrachtgever uit hoofde van veiligheid moet nemen. Onderdeel van de status van de beveiligingsmaatregelen is hierbij het aangeven in hoeverre wordt voldaan aan de laatst vastgestelde standaard waarbij als nog niet aan de betreffende standaard wordt voldaan wordt aangegeven op welke termijn hier wel sprake van is.
- Eis 286 Opdrachtnemer levert jaarlijks een penetratietestrapport aan waaruit blijkt dat de geboden oplossing veilig is, of er issues zijn gevonden en hoe deze opgelost zijn (of gepland staan te worden).
- Eis 287 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf een penetratietest op oplossing van Opdrachtnemer te laten uitvoeren, waarbij bij het moment van uitvoering in overleg plaatsvindt.
- Eis 288 De applicatie voorkomt phishing. De applicatie verstuurt daarom geen persoonsgegevens of links per e-mail (waarin gevraagd wordt om in te loggen of gevoelige gegevens af te geven). Alleen bij een eerste uitnodigingsmail (als een gebruiker aan de applicatie wordt toegevoegd) is een link naar de applicatie toegestaan. Als de applicatie mailt, dan enkel met de melding dat er nieuwe of gewijzigde informatie beschikbaar is. Bij het inloggen door de gebruiker in de applicatie/het portaal kan de gebruiker vervolgens eenvoudig zien welke informatie dit betreft.
- Eis 289 Relevante gebruikersacties (bijv. gevoelige mutaties en of raadplegingen) in oplossing van Opdrachtnemer worden gelogd zodat Opdrachtgever zich kan verantwoorden op gebied van transparantie en rechtmatigheid.
- Eis 290 Ook niet-productieomgevingen (bijv. test, acceptatie, etc.) van de applicatie worden passend beveiligd op basis van een expliciete risicoafweging.

6.30 Privacybescherming

- Eis 291 Opdrachtnemer verbindt zich in beginsel aan de door Opdrachtgever aangeboden (concept) verwerkingsovereenkomst. Een verwerkingsovereenkomst van de zijde van Opdrachtnemer kan door Opdrachtgever worden geaccepteerd indien deze verwerkingsovereenkomst naar het oordeel van Opdrachtgever beter toepasselijk is binnen de te verstrekken Opdracht. (Bijvoorbeeld in geval van een Cloud Service Provider, CSP)
Zie bijlage 2: Concept verwerkersovereenkomst.
- Eis 292 Applicatie van Opdrachtnemer voorziet in een mogelijkheid om desgevraagd alle naar een persoon herleidbare informatie van een individu (ongeacht de rol) inzichtelijk te maken, te rapporteren, en/of te verwijderen/corrigeren zodat voldaan kan worden aan de eisen uit de AVG.
- Eis 293 De applicatie voorkomt bovenmatig of onrechtmatig zoeken, waarbij doelbinding blijft gewaarborgd.
- Eis 294 Handelingen van gebruikers worden gelogd, waaronder het inloggen, creëren, muteren, en verwijderen van documenten en records.
- Eis 295 Raadpleging en wijziging van persoonsgegevens wordt gelogd.
- Eis 296 Op basis van logging kunnen rapportages worden ingericht.
- Eis 297 Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever compliant te zijn met de AVG voor verwerking van persoonsgegevens:
1. Vallend binnen de territoriale en materiële scope van de AVG;
 2. Buiten de territoriale en materiële scope van de AVG voor betreffende landen op basis van EU-adequaateitsbesluiten;
 3. Buiten de territoriale en materiële scope van de AVG: binnen het gehele, mondiale concern op basis van Binding Corporate Rules (BCR) waarop het goedkeuring heeft verkregen van een privacy-toezichthouder van een van de EU-lidstaten (de zgn. Leading Authority);
 4. Door alle sub-verwerkers buiten het mondiale concern en buiten de territoriale en materiële scope van de AVG: op basis van Standard Contractual Clauses (SCC) die door de EU zijn opgesteld en gepubliceerd.
- Eis 298 Mutaties op Opdrachtgever haar tenant/omgeving zijn traceerbaar naar natuurlijke personen. (Mutaties vanuit Opdrachtgever zijn traceerbaar door Opdrachtgever, mutaties vanuit Opdrachtnemer zijn traceerbaar door Opdrachtnemer). Opdrachtgever ontvangt berichtgeving/notificaties/meldingen over mutaties die 'impact' veroorzaken door Opdrachtnemer op Opdrachtgever haar tenant/omgeving.
- Eis 299 Opdrachtnemer zal bij verzoeken zoals dagvaarding en onderzoeken door een Toezichthouder, met oog op Persoonsgegevens, tenzij wettelijk verboden, Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte stellen, inclusief Opdrachtgever een samenvatting van het verzoek doen toekomen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Subverwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van Persoonsgegevens van Opdrachtgever ook voldoen aan deze eis. Een toezichthouder is een door de overheid aangesteld, onafhankelijk en onpartijdig instituut dat toeziet op naleving van wet- en regelgeving door organisaties.

6.31 Data- en informatiebeheer

- Eis 300 Opdrachtgever is en blijft in alle gevallen eigenaar van de data die in het systeem wordt opgeslagen.

- Eis 301 Opdrachtnemer verwijdert of vernietigt geen gegevens uit het systeem zonder de voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever.
- Eis 302 Opdrachtnemer garandeert dat de verwerking, opslag en vernietiging van persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt geborgd.
- Eis 303 Het informatiemodel van het systeem is beschreven en wordt ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.
Bij wijzigingen aan het informatiemodel wordt de beschrijving hiervan bijgewerkt en wordt de bijgewerkte versie ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.
- Eis 304 De datamodellen van het systeem zijn beschreven en worden ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.
Bij wijzigingen aan een datamodel wordt de beschrijving hiervan bijgewerkt en wordt de bijgewerkte versie ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.
- Eis 305 Opdrachtnemer geeft de specificaties voor dataportabiliteit. Deze specificaties voor dataportabiliteit bevatten voor de export én import van data tenminste:
- de beschrijving van betekenis van de data van entiteit, attributen en waardenbereik;
 - de beschrijving van betekenis en relaties (kardinaliteit) tussen gegevens;
 - het formaat waarin data kan worden geëxporteerd/geïmporteerd;
 - welke gegevens en metadata wel en niet worden meegenomen en het formaat waarin dat plaatsvindt;
 - de beschrijving van de import en exportfunctionaliteit die het softwareproduct ondersteunt;
 - de data die niet in de import en export meegenomen wordt, omdat deze geen eigendom is van Opdrachtgever;
 - opgave van de technische formaten die voor dataportabiliteit gebruikt worden.

6.32 SaaS-aansluitvoorwaarden & Common Ground

- Eis 306 De nieuwe applicatie wordt als SaaS-oplossing aangeboden en voldoet aan bijlage 9 - SaaS aansluitvoorwaarden v1.5.
- Eis 307 De URL van de SaaS-applicatie dient te worden benaderd middels een Fully Qualified Domain Name. Zie ook de bijlage 7 - Richtlijn domeinnaambeleid gemeente Utrecht v1.0.
- Eis 308 De SaaS-applicatie sluit aan op de binnen Opdrachtgever geldende standaarden ten aanzien van de ICT-infrastructuur. Zie bijlage 6 - ICT Infrastructuur gemeente Utrecht (v1.7).
- Eis 309 De SaaS-applicatie ondersteunt, zonder beperking van functionaliteit, de browsers die in gebruik zijn bij gemeente. Zie bijlage 6 - ICT Infrastructuur gemeente Utrecht (v1.7).
- Eis 310 Voor gebruik van Opdrachtgever haar mailfunctionaliteit sluit Opdrachtnemer aan via Microsoft Graph of oplossing van Opdrachtnemer integreert en voldoet aan bijlage 3 - Aansluiting op de maildienst van gemeente Utrecht v1.0.
- Eis 311 Voor authenticatie van eindgebruikers en (functioneel)beheerders is de applicatie (inclusief het gebruikersportaal) verplicht gebruik te maken van de Utrechtse IAM voorziening (ADFS/AzureAD) (inclusief multifactorauthenticatie en door middel van Single Sign On). Zie bijlage 4 - Authenticatie_en_provisioning_standaarden_1.3.
- Eis 312 Voor het beheren van de life cycle (in- door en uitstroom) van een gebruiker is de applicatie verplicht aan te sluiten op de Utrechtse Omada (identity governance) omgeving. Zie bijlage 4 - Authenticatie_en_provisioning_standaarden_1.3.
- Eis 313 De applicatie heeft een eigen gebruikersdatabase.

- Eis 314 De applicatie kent een rol gebaseerd autorisatiemodel waarbij één gebruiker meerdere rollen kan hebben.
- Eis 315 De applicatie logt het toekennen, wijzigen en verwijderen van autorisatierechten.
- Eis 316 Opdrachtnemer voldoet aan de eisen en wensen aangaande Common Ground welke staan beschreven in de bijlage 5 - Eisen en wensen common ground 1.0.
- Eis 317 De applicatie functioneert, zonder beperkingen, op het 'Standard Image' zie hiervoor bijlage 8 - Overzicht_Applicaties_Standaard_Image__W10__Gemeente_Utrecht.
- Eis 318 De aangeboden oplossing integreert (voor zoverre van toepassing) op Opdrachtgever haar bestaande Microsoft 365 Tenant, waaronder diensten zoals Office 365 & Azure Active Directory. Aanbod van Opdrachtnemer leidt niet tot additionele Microsoft 365 Tenants (voor Opdrachtgever).

6.33 Implementatie

- Eis 319 Het volledige [Implementatietraject](#) dient voor 01 juli 2023 te zijn afgerond.
- Eis 320 Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever binnen twee weken na ondertekening van het contract een Implementatieplan op, dat door Opdrachtgever dient te worden geaccordeerd. In het [Implementatieplan](#) staat ook de benodigde ureninzet van medewerkers van Opdrachtgever.
- Eis 321 Werkzaamheden ten behoeve van het Implementatietraject moeten gedurende kantooruren, in de avonden of in het weekend plaatsvinden, e.e.a. afhankelijk van de wensen van Opdrachtgever.
- Eis 322 Gedurende het Implementatietraject mag er ten gevolge van migratiewerkzaamheden geen verstoring van het primaire proces van Opdrachtgever ontstaan die niet vooraf met Opdrachtgever is afgestemd.
- Eis 323 Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het welslagen van het Implementatietraject.
- Eis 324 Gedurende het Implementatietraject beschikt Opdrachtnemer over voldoende resources om het Implementatietraject volgens het Implementatieplan uit te voeren.
- Eis 325 Opdrachtnemer levert ten behoeve van het Implementatietraject een senior projectmanager (en vergelijkbare vervanger) die voldoende mandaat heeft binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
- Eis 326 De senior projectmanager draagt verantwoordelijkheid voor het volledige Implementatietraject (dus inclusief dataconversie en data- en documentenmigratie) en de daaruit vloeiende werkzaamheden aan de kant van Opdrachtnemer.
- Eis 327 De senior projectmanager treedt in overleg en werkt samen met een algemeen projectleider van Opdrachtgever.
- Eis 328 De senior projectmanager is gedurende alle migratiewerkzaamheden die een directe impact kunnen hebben op de primaire proces van Opdrachtgever beschikbaar via telefoon en e-mail.
- Eis 329 Tijdens cruciale migratiewerkzaamheden (ter beoordeling van Opdrachtgever) is de senior projectmanager op verzoek aanwezig op de locatie van Opdrachtgever.
- Eis 330 De projectleider van Opdrachtnemer rapporteert gedurende het gehele Implementatietraject minimaal wekelijks aan de algemeen projectleider van Opdrachtgever over:
- planning;
 - voortgang;

- risico's;
- issues.

Eis 331 De senior projectmanager van Opdrachtnemer blijft het aanspreekpunt van Opdrachtgever totdat het volledige Implementatietraject is afgerond en het Proces Verbaal van Oplevering is getekend door zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

Eis 332 De daadwerkelijke ingebruikname van het systeem door Opdrachtgever vindt plaats na acceptatie van het systeem. Hiertoe voert Opdrachtgever een acceptatietest uit, met waar nodig relevant ondersteuning vanuit Opdrachtnemer.

Eis 333 De acceptatietest wordt gecoördineerd en uitgevoerd door Opdrachtgever.

Eis 334 In overleg bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een periode voor de acceptatietest. Gedurende deze periode onderwerpt Opdrachtgever het systeem aan een acceptatietest.

Eis 335 Opdrachtnemer levert een testplan aan voor deze acceptatietest, waarin alle onderdelen van de levering worden getest mede door middel van een gebruikerstest. Het aangeleverde testplan vereist de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Eis 336 Het staat Opdrachtgever vrij testaspecten toe te voegen aan het geleverde testplan.

Eis 337 Opdrachtnemer levert ten behoeve van de acceptatietest een omgeving die identiek is aan de productieomgeving.

Eis 338 Gedurende de acceptatietest worden er geen Wijzigingen op de in test zijnde omgeving uitgevoerd, tenzij hiervoor toestemming is gegeven door Opdrachtgever.

Eis 339 Alvorens de toepassing door Opdrachtgever in gebruik wordt genomen, wordt/is een zgn. Pen- en Hacktest uitgevoerd. De uitvoering van de Pen- en Hacktest vindt plaats – of heeft aantoonbaar plaatsgevonden en mag niet ouder zijn dan één jaar – door een onafhankelijke partij. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de Pen- en Hacktest. De test dient plaats te vinden vanuit een zogenaamde greybox benadering.

Eis 340 Het oplossen van bevindingen die komen uit de Pen- en Hacktest zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis 341 Opdrachtnemer levert jaarlijks een Pen- en Hacktestrapport aan waaruit blijkt dat de geboden oplossing veilig is, of er issues zijn gevonden en hoe deze zijn opgelost of gepland staan te worden opgelost.

Eis 342 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf een Pen- en Hacktest op oplossing van Opdrachtnemer te laten uitvoeren, waarbij bij het moment van uitvoering in overleg plaatsvindt.

Eis 343 Kleine gebreken die – door hun aard en/of aantal – een bedrijfsmatige ingebruikname van het systeem redelijkerwijs niet in de weg staan, zijn geen reden tot onthouding van acceptatie. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het kosteloos herstel van deze gebreken binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn (maximaal 2 weken).

Eis 344 Indien Opdrachtgever niet accepteert, herstelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk – indien van toepassing conform de in de SLA afgesproken termijnen – de geconstateerde tekortkomingen en biedt het systeem daarna opnieuw ter acceptatie aan.

Eis 345 Na de acceptatie van het systeem overhandigt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle relevante en voor Opdrachtgever benodigde configuratiegegevens en documentatie.

Eis 346 Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor adequate gebruikersondersteuning (nazorg) gedurende ten minste de eerste vier weken na in productie name van het systeem.

6.34 Training, opleiding & documentatie

- Eis 347 Opdrachtnemer verzorgt tijdens de implementatie een op het gebruik afgestemde training voor 32 planners en alle gebruikers van het gebruikersportaal (ca. 500).
- Eis 348 Opdrachtnemer zorgt dat bij nieuwe versies van het systeem het opleidingsniveau geborgd blijft. In samenspraak met Opdrachtgever wordt hiervoor een trainingsvorm gekozen.
- Eis 349 Opdrachtnemer biedt het naslagwerk op een plaats naar keuze aan. Deze plaats moet toegankelijk zijn voor alle gebruikers van het systeem plus Opdrachtnemer zelf, voor het beheer van de naslag.
- Eis 350 Het trainingsmateriaal dat Opdrachtnemer beschikbaar stelt is in het Nederlands.
- Eis 351 De release notes worden beschikbaar gesteld aan functioneel beheer. De release notes bevatten niet alleen informatie over gewijzigde functionaliteit, maar ook eventuele wijzigingen op de data laag.
- Eis 352 Bij dataleveringen voorziet Opdrachtnemer in een actuele beschrijving (documentatie) van deze data.
- Eis 353 Vóór het testen van de dataconversie en de -migratie leidt Opdrachtnemer ten behoeve van het testen 15 testers van Opdrachtgever op.

6.35 Einde overeenkomst

- Eis 354 Bij beëindiging van het contract, stelt Opdrachtnemer de gegevens weer beschikbaar aan Opdrachtgever – in een door Opdrachtgever nader te bepalen de facto format – en verleent hieraan tijdig en kosteloos haar volledige medewerking.
- Eis 355 Opdrachtnemer draagt vervolgens verder zorg voor de vernietiging van de gegevens (in test-, acceptatie- en productieomgeving en op de back-ups). Opdrachtnemer tekent het Procesverbaal van Vernietiging van Opdrachtgever en voert de afspraken hieruit uit.

7 Gunningscriteria

7.1 Gunningscriteria

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria met bijbehorende weegfactor:

Nr.	Gunningscriterium	Punten
1	Implementatieplan	20
2	Use cases	40
3	Wensen	10
4	Prijs	30
Maximaal te behalen punten		100

7.1.1 Gunningscriterium 1: Implementatieplan

De gemeente verwacht een beknopt implementatieplan, waarin u verwacht wordt de voor de gemeente belangrijkste punten voor een succesvolle implementatie te beschrijven. Hierbij begrijpt de gemeente dat een succesvolle implementatie een resultaat is van een gezamenlijke inspanning van gemeente en implementatiepartner, waarbij er wederzijdse afhankelijkheid is.

Uw plan bestaat uit maximaal 2.500 woorden. Als u het maximum aantal aangegeven woorden overschrijdt, dan beoordeelt Opdrachtgever het deel van het antwoord na het aangegeven maximum niet. Het implementatieplan moet een op zichzelf staand plan zijn. Het moet een los, herkenbaar document zijn dat Opdrachtgever onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen.

Ga bij het implementatieplan in op de volgende aspecten:

- Hoe ziet de planning er globaal uit? De planning moet een **realistisch** inzicht geven in de doorlooptijden en volgorde van de belangrijkste activiteiten, de fasen die worden doorlopen en wanneer de producten worden opgeleverd.
- Welke risico's onderkent u bij een implementatie waarvan hier sprake is?
- Welke risicomaatregelen moeten er volgens u worden genomen?
- Welke risicomaatregelen moeten door Opdrachtgever worden genomen/uitgevoerd?
- Welke correctieve maatregelen neemt u wanneer het risico onverhoopt optreedt?
- Hoe garandeert u dat data tijdens een dataconversie inhoudelijk aantoonbaar ongewijzigd blijft en de context (bijv. relaties) behouden?
- Hoe ziet het trainings- en opleidingstraject eruit?
- Op welke wijze gaat er met wie worden gecommuniceerd tijdens het traject?

Beoordeling implementatieplan

Richtlijn	Beoordelingscijfer	Toelichting
Uitmuntend	10	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven. Alle elementen en aspecten van de vraag zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.
Goed	8	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.
Voldoende	6	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts ten dele een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. Niet alle gevraagde elementen en aspecten zijn uitgewerkt en/of er zijn bijzonderheden die slechts beperkt aansluiten bij de wens van Opdrachtgever.
Matig	4	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts een enkel inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. De gevraagde elementen en aspecten zijn nauwelijks uitgewerkt en/of vrijwel alle bijzonderheden sluiten niet aan bij de wens van Opdrachtgever.
Onvoldoende (Knock-out)	2	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts geen enkel inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven. De gevraagde elementen en aspecten zijn niet uitgewerkt en/of genoemde bijzonderheden sluiten niet aan bij de wens van Opdrachtgever.
Geen Antwoord (Knock-out)	0	Geen score. Inschrijver geeft naar het oordeel van de beoordelaar geen inhoudelijk antwoord op de vraag of heeft de vraag in zijn geheel overgeslagen.

7.1.2 Gunningscriterium 2: Use cases

De gemeente wil de kwaliteit die inschrijvers bieden beoordelen aan de hand van use cases. De use cases betreffen veel voorkomende processen en doelstellingen van het systeem.

De volgende use cases komen aan bod. Voor iedere use case zijn punten te verdienen. In totaal zijn er voor het gunningscriterium use cases 40 punten te verdienen.

1. Roosteren (15 punten)
2. Gebruikersportaal (15 Punten)
3. Rapportages (10 punten)

De gemeente verwacht een uitwerking van de in de use case beschreven processen in de vorm van een live-demo in de applicatie (geen screenshots of presentatie). De demo's zullen bij voorkeur fysiek, maar

als de situatie daar om vraagt, digitaal worden georganiseerd in week 03 van 2023. U ontvangt hierover nog bericht.

De duur van de demo's is vastgesteld op maximaal 90 minuten. Tijdens de demo laat u zien dat u de gevraagde processen uit kunt voeren in de applicatie. Deze applicatie dient representatief te zijn voor de oplossing die u de gemeente aanbiedt. Bij voorkeur wordt de presentatie verzorgd door personen die onderdeel gaan uitmaken van het implementatieteam. De tijden achter de onderwerpen in de use case zijn indicatief.

User case 1: Roosteren (15 punten)

Rooster genereren (ca. 10 min.)

De planner wil door het systeem een jaarrooster laten genereren voor 20 medewerkers. Uitgangspunt voor het jaarrooster is het basisrooster van de medewerkers. Het jaarrooster kent per dag drie sequentiële diensten. En taken met verschillende prioriteiten. In het gegenereerde jaarrooster blijkt duidelijk dat de taken met de hoogste prioriteit als eerste zijn volgepland. Echter, de capaciteit van 20 medewerkers is onvoldoende om alle diensten en taken te vervullen. Het systeem maakt duidelijk zichtbaar waar de knelpunten in het rooster zitten.

Van het rooster dat op het scherm van de planner wordt getoond, is duidelijk per dag zichtbaar hoeveel personen die dag zijn ingeroosterd in totaal, per dienst en hoeveel personen niet zijn ingeroosterd. Op het moment dat de planner het rooster filtert op gebied X passen de getallen zich aan de selectie aan.

Vervolgens maakt de planner handmatig aanpassing door een medewerker aan een andere taak te koppelen. Voor de uitvoering van deze taak blijkt een medewerker een bepaalde competentie te moeten hebben. Betreffende medewerker heeft die competentie niet. Het systeem waarschuwt de planner hiervoor. De planner besluit het systeem te overrulen en de medewerker toch aan betreffende taak te koppelen.

Rooster algemeen (ca. 15 min.)

De planner wil binnen het rooster filteren op drie specifieke taken voor alleen gebied X en deze in de tijd zien en daarna binnen het rooster via de zoekfunctie zoeken naar een bepaalde persoon en alleen van deze persoon het rooster bekijken. Tot slot wil hij het rooster aflopend sorteren op naam van de medewerkers.

De planner wil medewerker A, B, C, D en E hetzelfde basisrooster geven: werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 16:00 met pauzes van 10:15 tot 10:30, 12:30 tot 13:00 en 14:45 tot 15:00.

De planner besluit medewerker Y gedurende de eerste helft van zijn dienst toe te kennen aan taak T en voor de tweede helft van zijn dienst aan taak S.

De planner maakt een nieuwe taak V aan die de hoogste prioriteit heeft en die elke werkdag van 07:00 – 11:00 door twee personen met competentie C moeten worden uitgevoerd. Onder de medewerkers bevindt zich echter maar één persoon met competentie C. Laat het systeem een nieuwe rooster genereren en toon wat de planner te zien krijgt aangaande deze nieuwe taak.

Use case 2: Gebruikersportaal (15 punten)

Ziekmelding (ca. 5 min.)

Een medewerker meldt zich via het gebruikersportaal ziek. Deze aanvraag wordt automatisch door het systeem goedgekeurd.

Aangezien er door deze ziekmelding nu niet aan de minimale bezettingsgraad voor de taak waarop de medewerker stond ingeroosterd, kan worden voldaan, stelt het systeem de planner hier direct van op de hoogte. De planner roostert nu een andere medewerker in op de taak die is vrijgevallen door de ziekmelding en stuurt de nieuwe ingeplande medewerker hiervan een pushbericht.

De nieuw ingeplande medewerker ontvangt een pushbericht aangaande de nieuwe planning op de taak.

Verlofaanvraag (ca. 5 min.)

Een medewerker vraagt via het gebruikersportaal een vrije dag aan. Deze vraag wordt ter goedkeuring aan de planner aangeboden.

De planner keurt de aanvraag af en stelt de medewerker middels een pushnotificatie van op de hoogte van het besluit en de reden van het besluit.

De medewerker ontvangt het pushbericht over het besluit en de reden van het besluit.

Vakantierooster (ca. 10 min.)

De planner specificeert de perioden van 1 juli tot 1 september (zomervakantie) en van 15 december tot 7 januari (Kerstvakantie) als vakantieperiode. De planner zet de zomervakantie *open* en de Kerstvakantie *dicht*.

Een medewerker vraagt via het gebruikersportaal de periode van 15 juli tot 1 augustus vrij aan. Daarnaast probeert hij de periode 23 december tot 1 januari vrij aan te vragen. Aangezien deze periode niet openstaat, kan hij deze periode geen vrij vragen.

Ruilen (ca. 5 min.)

Medewerker A ruilt via het gebruikersportaal een nachtdienst met medewerker B. Er zijn geen conflicten met roostervoorwaarden en de ruiling wordt ter goedkeuring aangeboden aan de planner.

Na de ruiling wordt medewerker B ziek en meldt zich af. De nachtdienst die hij had overgenomen van medewerker A moet nu weer door medewerker A worden vervuld. De planner kan in het systeem achterhalen van wie medewerker B de nachtdienst had overgenomen, zodat hij deze medewerker kan benaderen.

TOD (Toelage Onregelmatige Dienst) (ca. 5 min.)

De planner roostert een medewerker die volgens zijn basisrooster alleen tijdens kantoortijden werkt in voor 4 weekenden.

Betreffende medewerker kan in het gebruikersportaal zien hoe zijn TOD-saldo correct wijzigt.

Overwerk (ca. 5 min.)

Een medewerker werkt 8 uur over op zondag en registreert dat via het gebruikersportaal. Hij kiest ervoor om de uren te laten uitbetalen.

De planner keurt het overwerk goed.

In zijn overzicht in het gebruikersportaal ziet de medewerker dat zijn uitbetalings- en TOD-saldo correct wijzigen.

Saldi (ca. 5 min.)

Een medewerker vraagt via het gebruikersportaal een overzicht van zijn verlofsaldi en uitbetalingen (overwerk en TOD) op.

Use case 3: Rapportages (10 punten)

Rapportages (ca. 10 min.)

De planner opent een standaardrapportage voor (1) de periode 01-01-2022 tot 01-07-2022, (2) gebied X en (3) de taken X, Y en Z. Vervolgens filtert de planner de rapportage op alleen taak X.

De planner opent een nieuwe standaardrapportage waarin hij de medewerkers aflopend sorteert en via een zoekfunctie zoekt naar medewerker X.

Beoordeling use cases

De uitwerking van de use cases wordt beoordeeld op basis van de onderstaande aspecten:

- **Volledigheid**
 - Worden de gevraagde stappen volledig uitgevoerd?
 - Zijn hierbij geen onnodige handelingen nodig?
- **Zichtbaarheid**
 - Is op ieder moment duidelijk waar in het proces de gebruiker zich bevindt en is de navigatie duidelijk?
 - Hoe leesbaar en overzichtelijk zijn de schermen?
 - Hoeveelheid (sub)schermen en pop-ups komen er tijdens het doorlopen van de use case voorbij?
 - Volgen de handelingen elkaar op een logische manier op?
 - Is de benodigde info goed zichtbaar?
 - Worden alle relevante zaken op het scherm getoond
 - Zijn de benodigde gegevens en functionaliteiten op een makkelijk vindbare en logische plek terug te vinden?
- **Gebruiksvriendelijkheid**
 - Hoe intuïtief en logisch werkt de oplossing?
 - Zitten functionaliteiten op een logische plek?
 - Moet je veel klikken om iets uit te voeren?
 - Moet er veel geschakeld worden tussen muis en toetsenbord?
 - Kunnen wijzigingen worden teruggedraaid?
 - Is informatie eenvoudig terug te vinden?

Toegevoegde waarde

- Biedt de applicatie (extra) functionaliteit die nog niet is geëist, maar voor de gemeente wel van toegevoegde waarde zijn?

Beoordelingscijfer	Toelichting
10	De demo is uitstekend uitgewerkt. Al het gevraagde is volledig uitgevoerd, op het gebied van zichtbaarheid zijn er geen vragen of onduidelijkheden bij het beoordelingsteam en de uitwerking is als zeer gebruiksvriendelijk beoordeeld. U levert daarnaast veel toegevoegde waarde.
9	De demo is uitstekend uitgewerkt. Al het gevraagde is volledig uitgevoerd, op het gebied van zichtbaarheid zijn er geen vragen of onduidelijkheden bij het beoordelingsteam en de uitwerking is als zeer gebruiksvriendelijk beoordeeld. U levert daarbij enige toegevoegde waarde.
8	De demo is goed uitgewerkt. Al het gevraagde is volledig uitgevoerd, op het gebied van zichtbaarheid zijn er nauwelijks vragen of onduidelijkheden bij het beoordelingsteam en de uitwerking is daarnaast als gebruiksvriendelijk beoordeeld.
7	De demo is ruim voldoende uitgewerkt. Het gevraagde is volledig uitgevoerd, maar op het gebied van zichtbaarheid en/of gebruiksvriendelijkheid zijn er enkele onduidelijkheden of tekortkomingen bij de uitwerking.
6	De demo is voldoende uitgewerkt. U voldoet in de basis aan de gevraagde dienstverlening, maar er zijn meerdere onvolkomenheden of tekortkomingen op het gebied van volledigheid, zichtbaarheid of gebruiksvriendelijkheid
5	De demo is matig uitgewerkt. U voldoet in de basis niet aan de gevraagde dienstverlening. De processen zijn niet volledig en er zijn meerdere tekortkomingen op het gebied van zichtbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
4 of lager (knock-out)	De demo is onvoldoende uitgewerkt. U voldoet in de basis niet aan de gevraagde dienstverlening. Er zijn grote tekortkomingen op volledigheid, zichtbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.

Indien inschrijver een 4 of lager scoort, dan geldt dat als een knock-out en wordt inschrijver verder uitgesloten van deelname.

7.1.3 Gunningscriterium 3: Wensen

Op het Invulformulier 'Wensen', bijlage 12, staan 16 wensen. Dit zijn voor de gemeente geen harde eisen, maar het voldoen aan deze wensen biedt de gemeente wel meerwaarde. U kunt daarom punten verdienen door te voldoen aan deze wensen. Vul daarom bijlage 12 volledig in. In de bijlage staat aangegeven hoeveel deelpunten u per wens kunt verdienen en als u van alle wensen heeft aangegeven of u eraan kan voldoen, krijgt u te zien hoeveel punten u scoort op het onderdeel 'Wensen'.

Beoordeling wensen

Er staan 16 wensen op het *Invulformulier Wensen*. Deze wensen zijn middels deelpunten onderling gewaardeerd. Uiteindelijk zijn er maximaal 10 punten voor de totaalscore te verdienen op het onderdeel 'Wensen'. De relatie tussen het aantal punten te verdienen met wensen voor de totaalscore en het aantal gescoorde deelpunten is lineair en wordt als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \text{Max. punten wensen} \times \frac{\text{Behaalde deelpunten}}{\text{Maximaal te behalen deelpunten}}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

Het maximale aantal punten voor gunningscriterium 'Wensen' bedraagt 10. Inschrijver A behaalt met de wensen waaraan hij kan voldoen 21 deelpunten op een maximaal te behalen aantal van 51. Inschrijver A krijgt voor gunningscriterium 'Wensen' dan 4,1 punten.

$$10 \times \frac{21}{51} = 4,1$$

7.1.4 Gunningscriterium 4: Prijs

Vul het prijsinvulformulier, bijlage 11, volledig in.

Beoordeling prijs

De inschrijver met de laagste prijs krijgt het maximaal aantal van dertig (30) punten, voor de overige inschrijvers wordt het aantal punten als volgt berekend, afgerond op één decimaal:

$$\text{Behaalde punten} = \frac{30,8}{1 + 10^{-1,9 \left(1,75 - \frac{\text{Aangeboden prijs}}{\text{Laagste prijs}} \right)}}$$

Voorbeeld (fictieve waarden):

De laagste prijs is € 623.000,=. De aangeboden prijs van inschrijver A bedraagt € 786.500,=. Inschrijver A krijgt voor het gunningscriterium 'Prijs' dan 27,5 punt.

8 Definities

Term (Afkorting)	Definitie
Application Programming Interface (API)	Een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma. API's bieden de mogelijkheid om gegevens of functionaliteit op een gestandaardiseerde manier beschikbaar te stellen. https://nl.wikipedia.org/wiki/Application_programming_interface
Application Services Library (ASL)	Een procesraamwerk, ondersteund door best practices, dat de processen van het beheer, onderhoud en vernieuwing van informatiesystemen en applicaties beschrijft. https://nl.wikipedia.org/wiki/Application_Services_Library
Ambtenarenregeling Utrecht (ARU)	Arbeidsvoorwaarden van toepassing op ambtenaren in dienst van de gemeente Utrecht
Basisrooster	Een Basisrooster is een individueel repeterend rooster waarbij elk medewerker een uniek rooster krijgt over een periode van x weken.
Business Information Services Library (BiSL)	Een raamwerk voor het uitvoeren van functioneel beheer en informatiemanagement. https://nl.wikipedia.org/wiki/BiSL
Change Management	Draagt zorg voor het via gestandaardiseerde methoden en technieken behandelen, beoordelen, implementeren en controleren van Wijzigingen in het systeem. Voorkomen moet worden dat dit proces (nieuwe) Storingen veroorzaakt.
Gebruikersportaal	Een pagina die regelmatige gebruikers de toegang tot een aantal zaken vergemakkelijkt.
Incident Management	Proces dat het gehele traject van registratie, behandeling tot aan afsluiting van een bij de Service Desk gemelde Storing voor zijn rekening neemt.
Implementatietraject	Alle activiteiten (waaronder dataconversies en data en documentenmigraties, inrichting, nazorg, instructies en opleiding) die moeten worden uitgevoerd om het systeem bij Opdrachtgever operationeel te krijgen.
Implementatieplan	Beschrijft hoe Opdrachtnemer het systeem bij Opdrachtgever operationeel gaat krijgen. Onderdeel van het implementatieplan zijn de dataconversie en data- en documentenmigratie.
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	Een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie. https://nl.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library

Term (Afkorting)	Definitie
JavaScript Object Notation (JSON)	Een gestandaardiseerd gegevensformaat. JSON maakt gebruik van voor de mens leesbare tekst in de vorm van data-objecten die bestaan uit één of meer attributen met bijbehorende waarden. JSON wordt hoofdzakelijk gebruikt voor uitwisseling van data tussen server en webapplicatie als een alternatief voor XML. https://nl.wikipedia.org/wiki/JSON
Kengetal	Een cijfer dat inzicht verschaft in een situatie op enig moment alsmede op de ontwikkeling van de grootte waarop het betrekking heeft.
Melding	De melding van een Storing of Wijzigingsverzoek die bij Opdrachtnemer is ingediend.
Niet-beschikbaarheid	Afwezigheid van een medewerker. De medewerker kan niet worden ingepland voor werkzaamheden. Niet-beschikbaarheid kan verschillende oorzaken hebben, zoals verlof, ziekte en opleiding.
Oplostijd	Het tijdsverloop (inclusief Reactietijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) opgelost dan wel gerepareerd is.
Planbureau	Organisatorische eenheid die voor een afgebakend deel van de organisatie de roostering voor haar rekening neemt.
Prioriteit	De volgorde waarin zaken worden afgehandeld. 1 is de hoogste prioriteit.
Problem Management	Heeft tot doel het oplossen en waar mogelijk voorkomen van problemen met het systeem, zodat de totale impact van problemen op de dienstverlening wordt geminimaliseerd.
Reactietijd	De tijdsduur tussen een correcte Melding door Opdrachtgever van een Storing en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing daarvan.
Release Management	Verantwoordelijk voor het zekerstellen van alle Programmatuur Items in elke fase van ontwikkeling. Met name zorgt dit proces ervoor dat alleen juiste versies van geautoriseerde programmatuur beschikbaar worden gesteld voor exploitatie.
Representational State Transfer (REST)	Een software-architectuur voor gedistribueerde mediasystemen zoals het wereldwijde web. https://nl.wikipedia.org/wiki/Representational_state_transfer
Roosterelement	Onderdeel (entiteit) waaruit een rooster is opgebouwd – zoals middelen (bijvoorbeeld personen en voertuigen), tijdselementen (bijvoorbeeld datum, dag en dienst), geografische elementen (bijvoorbeeld wijk, adres en locatie) en uitvoeringselementen (bijvoorbeeld taak).
Roostervoorwaarde	Vereiste waaraan moet worden voldaan wil een rooster volledig valide zijn. Te denken valt aan vereisen op basis van wet- en regelgeving en bedrijfsmatige en medewerkersbehoeften.
Service Desk	Fysieke afdeling die HET aanspreekpunt vormt voor klanten inzake alle ICT-aangelegenheden, of het nu problemen, wensen of informatieve vragen zijn.

Term (Afkorting)	Definitie
Storing	Het onvoorzien niet of foutief functioneren van (een onderdeel) van het systeem.
Uitvoeringsregelingen Utrecht (URU)	Door burgemeester en wethouders vastgestelde regelingen ter nadere uitvoering van een artikel uit de ARU.
Vraag	Een informatieverzoek of ondersteuningsvraag over het inrichten en/of het gebruik van het systeem.
Wijziging / Change	Een verandering, die uitgevoerd wordt op (onderdelen van) het systeem, met een (potentieel) zodanige impact dat aan de invoering een zorgvuldige beoordeling vooraf dient te gaan.
Wijzigingsverzoek / Request for Change (RFC)	Een verzoek om een Wijziging / Change door te voeren.
Workaround	Een Storing wordt zo opgelost dat Opdrachtgever binnen het primaire proces verder kan werken zonder significant tijdsverlies.