

Bijlage 7 Programma van Eisen

Nb. Op straffe van uitsluiting dient Inschrijver te voldoen aan alle eisen zoals hieronder geformuleerd. Dit zijn knock out criteria. Door het UEA (bijlage 5) en conformiteitsverklaring (bijlage 8) te ondertekenen verklaart Inschrijver te voldoen aan alle onderstaande eisen.

Minimumeisen Configuratie	
Eis 1	De als bijlage 2c aangeleverde PDC/ ZTC van de Veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland wordt (op de Best Practice) geconfigureerd bij start als uitgangspunt voor de configuratie binnen de Oplossing die in de implementatiefase verder wordt verfijnd met de projectgroep naar voorbeeld van de opgetekende werkprocessen (zie voorbeeld van een proces uitwerking die we hebben in bijlage 2e).
Eis 2	Zaaktypen kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van zero-coding volledig worden ingericht door Opdrachtgever. Bijvoorbeeld bij afwijking van producten voorkomend uit het omgevingsplan die (nog) niet in de ZTC van de Veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland zijn opgenomen.
Eis 3	In de zaaktype van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype, voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet, te definiëren: – welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen; – welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moeten hebben; – welke checklistitems doorlopen moeten worden; – welke metadatavelden verplicht ingevuld moeten worden en welke niet.
Eis 4	In de Oplossing moet het mogelijk zijn om norm uren vast te leggen ter voorbereiding van de facturering.
Eis 5	Ten behoeve van de managementrapportages moet het ook mogelijk zijn daadwerkelijke uren te registreren.
Eis 6	In de zaaktype kan per fase een andere behandelaar worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd.
Eis 7	De behandelaar en oplosgroep kan automatisch worden bepaald op basis van een kenmerk (metadata).
Eis 8	In alle gevallen is te traceren en zichtbaar te maken wie er op enig moment bezig is geweest met een zaak.
Eis 9	In de zaaktype kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren. Het is mogelijk om minimaal 4 niveaus van deelzaken onder elkaar te creëren.
Minimumeisen Zaakregistratie	
Eis 10	In de Oplossing kunnen zaken, voor ze in behandeling zijn genomen, worden geweigerd. Daarbij kan de behandelaar een nieuw zaaktype toewijzen aan de zaak of hem weigeren waardoor de zaak in een centrale werkvoorraad komt. Bij het kiezen van een nieuw zaaktype wordt het

	document en de ingevulde gegevens voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen.
Eis 11	Tijdens de zaakbehandeling kan een daartoe geautoriseerde gebruiker alsnog een ander type advies (zaaktype) kiezen en deze zaak afhandelen.
Eis 12	Een nieuwe zaak (starten) kan handmatig en (semi)automatisch, vanuit meerdere (interne- en externe) kanalen en minimaal vanuit: – de samenwerkingsfunctionaliteit (DSO-SWF); – Mail; – Webformulieren (klant portalen).
Minimumeisen Werkvoorraad	
Eis 13	De Oplossing kent een zogenaamde werkvoorraad. De werkvoorraad geeft realtime een overzicht van relevante informatie over zaken aan de medewerker, teams of oplosgroepen. De werkvoorraad geeft minimaal de volgende informatie: – kenmerk bevoegd gezag; – (bedrijfs)naam; – adres of andere locatie/geo duiding; – type verzoek; – streef- en fatale termijn; – behandelaar; – indien aanwezig de omschrijving van de opdracht.
Eis 14	In de werkvoorraad wordt door middel van signaleringen getoond wanneer streef- en fatale termijnen verlopen en wanneer er wijzigingen, zoals het toevoegen van een nieuw document en het afronden van een deelzaak, door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd.
Eis 15	In de Oplossing is het mogelijk om per gebruikersgroep en per medewerker in te stellen dat er een signalering plaatsvindt buiten de Oplossing bij de registratie van een nieuwe zaak. Een medewerker kan deze signalering zelf naar wens uit en aan zetten. In een overzicht venster blijft wel inzichtelijk dat er wijzigingen zijn.
Eis 16	In de Oplossing is het mogelijk om zaken te sorteren, groeperen en filteren aan de hand van de zaakattributen en/of zaakeigenschappen.
Minimumeisen Zaakbehandeling	
Eis 17	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype, zaak en/of document aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel voor één persoon of groep toegankelijk is.
Eis 18	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of meermaals te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast. Het opschorten wordt gelogd en de reden van opschorten kan worden ingevoerd.
Eis 19	De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: – het resultaat van de zaak is vastgelegd met één van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; – verplichte items in de checklist zijn 'afgevinkt'; – verplichte documenttypen zijn toegevoegd; – verplichte kenmerken zijn ingevuld;

	– een besluit (als dit voor eens specifiek zaaktype is vereist (geconfigureerd in de ZTC).
	Minimumeisen Documentmanagement functionaliteit
Eis 20	De Oplossing kent, tot ten minste 1 GB voor het opslaan van type en grootte van bestanden geen beperkingen (type bestanden zijn: officebestanden, tekeningen, foto's, Google-maps plaatje, audiovisuele bestanden, pdf's, png's, e-mails inclusief bijlagen et cetera).
Eis 21	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk om in te zien.
Eis 22	De Oplossing levert de functionaliteiten om 'by design-principe' aan de normen van ISO16175 en DUTO te kunnen voldoen en ondersteunt het MDTO.
Eis 23	Zodra de laatste status is gezet kan de behandelaar geen data meer wijzigen of verwijderen met uitzondering van het toevoegen van documenten. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
Eis 24	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen. Het is mogelijk daar de selectielijstcategorie aan te kunnen koppelen (selectiegrond).
Eis 25	De Oplossing signaleert het als de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken en indien een onderdeel (deelobject, link of verwijzing) van een samengesteld informatieobject wordt vernietigd, overgedragen of geëxporteerd waardoor het samengestelde informatieobject corrupt dreigt te worden (referentiële integriteit).
Eis 26	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de configuratie van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Dit gebeurt op basis van de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de configuratie zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk (voor geautoriseerde gebruikers) de metadata m.b.t het bewaartermijn van een zaak handmatig aan te passen, en er is een lijst(en) van beschikbare metadata te genereren met de beschikbare metadatavelden.
Eis 27	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearchiveerd. De voorkeursformaten zoals deze door het Forum voor Standaardisatie bekend zijn gemaakt worden gehanteerd als 'duurzaam archief bestandsformaat'.
Eis 28	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en e-depots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, zoals portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML) op basis van TopX.
	Minimumeisen Documentcreatie
Eis 29	De Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren.
Eis 30	Met de Oplossing is het mogelijk dat (email)sjablonen inclusief huisstijl, kop- en voetteksten centraal geconfigureerd worden. Dit is inclusief:

	– juiste en volledige verwerking van alle meta; – data vervat in het betreffende sjabloon; daarnaast moeten bij een wijziging van een sjabloon in de sjabloonbeheeroplossing alle niet; – gefinaliseerde documenten in het VTH/Zaaksysteem die gebruik maken van de betreffende sjabloon opnieuw opgemaakt kunnen worden met het gewijzigde sjabloon.
Eis 31	De Oplossing beschikt over de functionaliteit om sjablonen in combinatie met standaard tekstblokken te gebruiken.
Minimumeisen (Geografische) objecten	
Eis 32	De Oplossing beschikt over functionaliteit voor het aanmaken en beheren van registers ((geografische-)objecten en subjecten als relatiegegevens van personen en bevoegd gezag) inclusief metadata.
Eis 33	Informatieobjecten krijgen bij creatie (of import) een uniek en persistent identificatiekenmerk dat niet te wijzigen of aan te passen is.
Eis 34	Bij het registreren van een zaak kan de locatie worden vastgelegd. Dit kan minimaal door middel van het invoeren van een (BAG)adres, het invoeren van x/y coördinaten, het prikken op de kaart of het invoeren van een gebiedsaanwijzing (polygoon). De zaak-locatie en geografische attributen opgeslagen bij een zaak wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart.
Eis 35	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de samenhang inzichtelijk te maken tussen meerdere (locatie)objecten, bijvoorbeeld d.m.v. een polygoon selectie bij het zoeken.
Eis 36	Informatie dient gebruikt te kunnen worden via in ieder geval één van de volgende coördinatensystemen: – Rijksdriehoek EPSG 28992; – WGS 84 EPSG 4326; – Web Mercator EPSG 3857.
Eis 37	De Oplossing is in staat metadata voor geo-datasets en geo-dataservices te verwerken volgens respectievelijk ISO19115 en ISO19119.
Minimumeisen Zoeken	
Eis 38	De Oplossing kent een centrale zoekingang die binnen de Oplossing duidelijk en herkenbaar te benaderen is en waarmee integraal door de Oplossing gezocht kan worden.
Eis 39	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op (zelf aangevulde) gegevens uit de registers en de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
Eis 40	De Oplossing ondersteunt het filteren en sorteren van zoekresultaten.
Eis 41	De Oplossing ondersteunt het opslaan van zoekopdrachten binnen de Oplossing.
Minimumeisen Business intelligence / Managementinformatie	
Eis 42	De Opdrachtgever kan zonder tussenkomst van de leverancier zelf, op basis van zero-coding, rapportages vanuit de Oplossing creëren en opslaan.
Eis 43	De oplossing biedt (in rapportage vorm) inzicht in de kwaliteit van dienstverlening:

	– Er dienen overzichten met resultaten en cijfers in de vorm van managementrapportages weergegeven of gegenereerd te kunnen worden; – De rapportgegevens moeten kunnen worden geëxporteerd naar Microsoft Excel format en vergelijkbaar.
	Minimumeisen Architectuur en standaarden
Eis 44	Toegang tot de data is mogelijk via (in volgorde van voorkeur): – webservices; – client/server applicatie; – rechtstreekse toegang tot de database of een kopie van de database; – batch en ad hoc gegevens exporteren en importeren conform de open standaarden voor ICT van de Nederlandse overheid. Er wordt documentatie meegeleverd over het datamodel zodat het mogelijk is de gegevens op de juiste wijze te interpreteren.
Eis 45	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt en technisch volledig wordt onderhouden door de Opdrachtnemer.
Eis 46	De Oplossing ondersteunt karaktercodeerstandaard UTF-8, UTF-16 of UTF-32.
Eis 47	De Oplossing conformeert zich aan de richtlijnen van VeRa 2.0 (Veiligheidsregio Referentie Architectuur).
Eis 48	Binnen de Oplossing worden standaarden gehanteerd. De Oplossing dient aan te sluiten op (vastgestelde en/of de facto) courante (inter)nationale standaarden en 'best practices' waarbij vastgestelde standaarden uiteraard prevaleren boven de facto standaarden. Dit geldt voor het volgende: – inrichting (gebaseerd op de informatiemodellen die zijn ontwikkeld voor o.a. zaakgericht werken); – informatie-uitwisseling (gebaseerd op uitwisselingsstandaarden); – registratie en presentatie (denk aan de standaarden voor basisregistraties, presentatie van geo-informatie); – niet functionele aspecten (denk aan schaalbaarheid, betrouwbaarheid, beveiliging, et cetera). De standaarden die zijn benoemd/ vastgesteld door het Forum Standaardisatie zijn hiervoor een goede richtlijn.
Eis 49	De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
Eis 50	Er wordt minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De inrichting wordt in overleg met de functioneel beheerder van de ene naar de andere omgeving gebracht.
Eis 51	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers:

	– Microsoft Edge; – Google Chrome; – Apple Safari; – Mozilla Firefox. Zonder gebruik te maken van plug-ins, zoals: – Flash; – Silverlight; – ActiveX, et cetera. Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
Eis 52	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
Eis 53	De Oplossing past 'Single Sign-On' (SSO) als toe én biedt Multi-Factor-Authenticatie (MFA) als authenticatiemiddel aan. De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van SAML 2.0. Authenticatie verloopt bij de VrAA via de Azure Active Directory (ADD) van de VRAA. Multi-Factor-Authenticatie (MFA), wordt afgedwongen door de SSO inlog via de AAD.
Eis 54	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Voor het versturen en ontvangen van e-mails worden SPF, DKIM en DMARC toegepast. Voor het mailen vanuit de Oplossing wordt er gebruik gemaakt van STARTTLS 1.2, waarbij een DKIM-sleutel mogelijk is. Andere standaarden waar de oplossing aan moet voldoen met een 'secure connections', zijnde: DNSSEC, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS verkeer. Hierop kan getoetst worden via www.internet.nl . Indien er gewerkt wordt met een certificaat of certificaten, dan worden alleen certificaten toegestaan van Trusted instanties
Eis 55	Het minimale beschikbaarheidspercentage van de productie omgeving zowel binnen het vereiste service-window (7.00-18.00 uur op werkdagen) als buiten dit window is 98% (inclusief gepland onderhoud). De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht in de beschikbaarheid.
Eis 56	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance/responstijd voor circa 20 concurrent gebruikers gegarandeerd (in ieder geval vanaf de VrAA locatie). Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 2 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak. 10. Het aanmaken van een contactmoment. Eventuele batchprocessen mogen geen invloed hebben op de responstijd van de processen, tenzij deze buiten werkdagen (7:00-18:00) draaien.
Eis 57	De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd

	en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen. Back-ups dienen minimaal 3 en maximaal 12 maanden bewaard te worden.
	Minimumeisen Privacy en beveiliging
Eis 58	Het systeem is volledig 'real time'. Dat wil zeggen: elke mutatie is meteen/ zonder vertraging zichtbaar.
Eis 59	De Opdrachtnemer werkt conform ISO27001 en de normen van ISO20000 t.b.v. servicemanagement (Of vergelijkbaar). Binnen zeven kalenderdagen na verzending van de (voorlopige) gunningsbeslissing dient de Inschrijver aan te geven op welke onderdelen het certificaat is geaccrediteerd.
Eis 60	De Opdrachtnemer werkt conform ISO27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud (of vergelijkbaar) volgens het principe 'privacy by design'. Binnen zeven kalenderdagen na verzending van de (voorlopige) gunningsbeslissing levert de Opdrachtnemer een rapportage van een penetratietest door een derde partij gevraagd.
Eis 61	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail/logging waarbij automatisch ook records managementacties worden vastgelegd. Met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. In het geval van een, door de Opdrachtgever gedefinieerd, veiligheidsincident dient de logging omtrent dit incident minimaal één jaar opvraagbaar te zijn.
	Minimumeisen Integratie
Eis 62	De VrAA wil (geautomatiseerde) integratie voor de volgende informatiebronnen/systemen: Extern: – Eenweg (automatisch halen) - LV-BAG – Eenweg (automatisch halen) – NHR – DSO-LV (alléén SWF t.b.v. samenwerkingsfunctionaliteit DSO-LV het ontvangen en terugmelden van actieverzoeken) Checklisten* Intern: – OTAP datawarehouse (VrAA) De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard. *De VrAA is geabonneerd op Bris Warenhuis en gebruikt ook een Wiki. Dit is een online tool die toegang geeft tot allerlei normen, handreikingen, regelgeving. We willen deze of andersoortige checklisten (geïntegreerd) kunnen gebruiken.
	Minimumeisen Installatie en oplevering

Eis 63	De aangeboden Oplossing is (betreft de eisen) direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie, inclusief de integratie met het DSO-LV /SWF en met uitzondering van andere externe koppelingen en VrAA eigen systemen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan is dat voor het live gaan en wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
Eis 64	De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. (Gebruikers)documentatie wordt tevens in het Nederlands opgeleverd.
Eis 65	De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers (25 personen), key-users (8 v/d 25 personen), managers (3 v/d 25 personen) en beheerders (1 á 2 personen) van de Oplossing op in het gebruik.
Eis 66	De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing (minimaal binnen de contractduur) niet langer ondersteund wordt door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Opdrachtnemer en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen). Indien er bij de Opdrachtnemer sprake is van een verandering in de bedrijfsvoering die van belang is voor de Oplossing en de bijbehorende dienstverlening, wordt de Opdrachtgever proactief geïnformeerd. De escrow valt binnen de prijsaanbieding.
Minimumeisen Beheer en Doorontwikkeling	
Eis 67	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
Eis 68	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt.
Eis 69	Het beheer van de Oplossing moet door de Opdrachtnemer voorafgaand aan live gaan beschreven zijn in een integraal beheerdocument. In dat document wordt minimaal in voldoende mate beschreven hoe het pakket functioneel is ingericht en hoe er omgegaan wordt met archivering, beveiliging en privacy.
Eis 70	De VrAA wil centraal beheer van autorisaties binnen de Oplossing. Autorisaties binnen de Oplossing moeten op zowel persoons- rol, of functieniveau kunnen worden ingesteld. Het is daarbij mogelijk dat één gebruiker meerdere rollen/functies toegewezen krijgt en er is te allen tijde een actueel autorisatie overzicht te raadplegen
Minimumeisen Service Level Agreement	
Eis 71	De Opdrachtnemer levert op zijn laatst voor de aanvang van de exploitatiefase een Service Level Agreement (SLA) aan met eisen gebaseerd op dit Programma van Eisen (PvE) verwerkt in procesafspraken (DAP).

Eis 72	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, moeten op afstand worden uitgevoerd en altijd in overleg met de VRAA. Wijzingen met impact voor ICT VrAA worden minimaal 10 dagen van tevoren aangekondigd/ aangevraagd.																	
Eis 73	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.																	
Eis 74	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: <table><tr><th>Categorie</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>1.</td><td>De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem, omdat het werkproces niet tijdig kan worden afgerond)</td></tr><tr><td>2.</td><td>De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).</td></tr><tr><td>3.</td><td>Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).</td></tr><tr><td>4.</td><td>Gebruikers / beheedersvraag.</td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten en heeft hiervoor een procedure. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1.</td><td>0-0,5 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr></table>		Categorie	Omschrijving	1.	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem, omdat het werkproces niet tijdig kan worden afgerond)	2.	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).	3.	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).	4.	Gebruikers / beheedersvraag.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1.	0-0,5 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur
Categorie	Omschrijving																	
1.	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem, omdat het werkproces niet tijdig kan worden afgerond)																	
2.	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem).																	
3.	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem).																	
4.	Gebruikers / beheedersvraag.																	
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																
1.	0-0,5 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																

	2.	1 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen								
	3.	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie								
	4.	24 uur (Op werkdagen tussen 7.00 en 18.00)	Antwoord binnen 1 week								
	Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een malusregeling* in werking. <table><tr><th>Categorie</th><th>Aantal</th><th>Malus</th></tr><tr><td>1.</td><td>Twee of meer per maand</td><td>50% van de maandelijkse kosten</td></tr><tr><td>2.</td><td>Twee of meer per maand</td><td>25% van de maandelijkse kosten</td></tr></table> * de toepassing van een malusregeling komt niet in de plaats van een schadevergoedingsvordering (op basis van 6:92 lid 2 Burgerlijk Wetboek)			Categorie	Aantal	Malus	1.	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten	2.	Twee of meer per maand
Categorie	Aantal	Malus									
1.	Twee of meer per maand	50% van de maandelijkse kosten									
2.	Twee of meer per maand	25% van de maandelijkse kosten									
Eis 75	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasemomenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases. De Opdrachtnemer voegt proactief een impactanalyse toe aan de releasenotes. In deze impactanalyse wordt benoemd wat de impact van de release op de Oplossing inhoudt. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden dan wel een bezwaar in te dienen, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.										
Eis 76	Het licentiemodel is flexibel. De afdeling Risicobeheersing is in ontwikkeling. We willen daarom starten met 25 licenties. En verder ieder einde van het jaar in overleg met de Opdrachtnemer vaststellen hoeveel (extra) licenties we nodig hebben voor dat komende jaar.										
	Minimumeisen Exit strategie										
Eis 77	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever.										

	Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert dan een verklaring van vernietiging.
	Minimumeisen Facturatieschema/administratie
Eis 78	Opdrachtnemer mag 50% van de eenmalige kosten gedurende de implementatiefase factureren wanneer de Oplossing technisch voor Opdrachtgever beschikbaar is en met de functionele inrichting kan worden gestart. De resterende 50% wordt gefactureerd na de acceptatie door Opdrachtgever.
Eis 79	Licentie kosten worden jaarlijks vooraf door de Leverancier gefactureerd. De Opdrachtnemer kan enkel de licentiekosten in rekening brengen voor de periode nadat de implementatiefase is afgerond en de Opdrachtgever de Oplossing heeft geaccepteerd en in productie heeft genomen. In het eerste jaar worden de licentiekosten daarom naar rato (voor het betreffende deel van het jaar) in rekening gebracht, vanaf het moment van acceptatie tot één jaar na ingangsdatum Overeenkomst.
Eis 80	Indexatie vindt plaats conform GIBIT 2020.
Eis 81	Opdrachtnemer bevestigt dat minimaal het volgende op de factuur wordt vermeld: 1. naam opdrachtnemer; 2. adres opdrachtnemer; 3. Btw nummer opdrachtnemer; 4. bankrekeningnummer Opdrachtnemer; 5. factuurdatum; 6. debiteurnummer; 7. budgetcode; 8. datum van dienstverlening; 9. specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden en tarief; 10. het totale Btw-bedrag.
Eis 82	Facturen worden gestuurd naar financieleadministratie@brandweeraa.nl onder vermelding van: Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 92171 1090 AD Amsterdam
Eis 83	De Opdrachtnemer verzendt de factuur aan Opdrachtgever elektronisch overeenkomstig de geldende wettelijke eisen voor facturatie alsmede de eisen die in de nog nader op te stellen Overeenkomst worden gesteld.
Eis 84	Alle werkzaamheden die na expliciete (deel) Opdracht van de Opdrachtnemer in het kader van additionele ondersteuning worden geleverd, worden maandelijks achteraf op basis van nacalculatie tegen de geldende tarieven in rekening gebracht. Daarbij geldt als maximum de in de bijlage 12 Prijzenblad gespecificeerde aantallen en tarieven per onderdeel.
Eis 85	De Opdrachtgever is niet gehouden tot betaling van facturen die niet aan de vereisten voldoen.
Eis 86	Indien Opdrachtnemer kiest om samen te werken met onderaannemers voor de uitvoering van een opdracht dient de factuur die aan de Opdrachtgever wordt gestuurd altijd van de Opdrachtnemer te komen en niet van de onderaannemer.
Eis 87	Prijzen, zoals in de Inschrijving vermeld, zijn in euro's en exclusief BTW, maar voor zover van toepassing inclusief alle overige additionele kosten (bureaunkosten, materiaalkosten, toeslagen, reis- en verblijfskosten etc.).