

Bouwblokken Programma van Eisen

Stadstoezicht Applicatie

Datum : Juli 2023
Versie : 3.02 definitief
Steller(s) : Darina Schram-Kondyreva
Marc Voorberg

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Visie op digitale dienstverlening	3
3. Definities, begrippen.....	6
4. Productenlijst	8
5. Architectuur	9
5.1 Architectuurprincipes	9
5.2 Standaarden	10
5.2.1 Koppelingen	10
5.2.2 Zaaksysteem en archivering	11
5.2.3 Documentcreatie	12
5.2.4 Rapportages.....	12
5.2.5 Data.....	13
5.3 Migratie	14
5.3.1 De Ist-situatie	15
5.3.2 De Soll-situatie	17
6. Techniek.....	18
7. Functioneel.....	18
7.1 Frontofficevoorziening	19
7.2 Gebruiksvriendelijkheid – User interface.....	19
8. Beheer	24
9. Informatiebeveiliging	26
10. Overeenkomst en SLA	28
10.1 Service Level Agreement	28
10.2 Start (migratie), Continuïteit en Exit-strategie	29
11. Overig	31
11.1 Plan Van Aanpak (PVA)	31
Bijlage 1: Checklist Cloud-Cloud.....	32
Bijlage 2: Metadataschema gemeente Lelystad v0.2	33
(Zaak)dossierniveau.....	33
Documentniveau	34
Metadata over de behandelaar	35
Metadata over entiteiten.....	35
Bijlage 3: Site to site IPSEC VPN Configuration.....	36
Parkeerflap	37

1. Inleiding

De gemeente Lelystad heeft een regulier vervangingsprogramma. De BySpy applicatie voor stadstoezicht, staat op dit programma om vervangen te worden. Het project is opgenomen in Voorzieningen op Orde Lelystad Digitaal 2025 (zie bijlage 4).

De aanbesteding procedure biedt een mogelijkheid om te verkennen welke andere systemen er op de markt beschikbaar zijn. De insteek is een verbintenis bij één leverancier voor langere tijd. De totale contractduur kan dus maximaal tien jaren bedragen (4 jaar met de mogelijkheid tot 2 keer 3 jaar te verlengen).

Het schrijven van een aanbesteding richt zich op een nieuw registratiesysteem voor het uitvoeren van de handhavingstaken. De aanbesteding bestaat uit het opstellen van een Plan van Aanpak, een Programma van Eisen, de aanbesteding en uiteindelijk de gunning en implementatie.

Het systeem wordt voor diverse teams uitgerold, namelijk: Stadtoezicht, Belastingen, IT en Juridische Zaken?

De nieuwe oplossing komt in plaats van de huidige oplossing en moet passen binnen de huidige (informatie) architectuur. De uitgangspunten van het nieuwe systeem zijn: gebruiksvriendelijkheid, overzichtelijkheid, efficiëntie, voldoet aan de laatste ontwikkelingen en het functioneert plaats- en tijd onafhankelijk.

Ook moet het zo min mogelijk uitdagingen betreft de koppelingen met de andere applicaties veroorzaken.

De applicatie zal gebruikt worden om de volgende punten te registreren:

- Fietsregistraties
- Parkeer overlast
- Verkeer overtredingen
- Bestuurlijke handhaving
- Jeugd overlast
- Waarnemingen

De fasering kan opgeknipt worden in:

- Fase 0 – Waarom, Wat (visie en te bereiken doelen, effecten) -> initiatie vanuit opdrachtgeverschap
- Fase 1 – Business procesontwerp en I-architectuur
- Fase 2 – Bestekfase
- Fase 3 – Gunning
- Fase 4 – Implementatie
- Fase 5 – Decharge, effect rapport gericht op MPIT en overdracht (inbedding) aan beheer

De CIO-office heeft in samenwerking met Inkoop bouwstenen voor het opstellen van een programma van eisen samengesteld.

Deze 'kaderstellende' bouwstenen zijn samengesteld vanuit een visie op de doorontwikkeling van de informatievoorziening (Lelystad Digitaal 2025) en vastgestelde beleidskaders die voor de uitvoering hiervan zijn uitwerkt; zoals bijvoorbeeld BIO (wetgeving) en de Cloudstrategie. Dit alles gericht op een effectieve inbedding in de informatie-/procesarchitectuur en ICT-infrastructuur van de gemeente Lelystad. Dit betekent dat de bouwstenen leidend zijn in de bestekonderdelen waar dat van toepassing, dit kan voor ieder product/dienst anders zijn, mits beargumenteerd is aangegeven waarom hiervan wordt afgeweken.

De standaard bouwbloktteksten hebben een code te beginnen met een Eis, Vraag of Wens:

1. **E** = Eis **V** = Vraag **W** = Wens **##** = Nummer

Code	Onderwerp	Omschrijving
EA.+ ##	Architectuur	Architectuur eisen van de gemeente, domein (Fysiek, Sociaal of bedrijfsvoering)

2. Visie op digitale dienstverlening

Dit bouwblok voorziet in een visie vanuit LD2025 (binnenkort LD2025) dat ingezet kan worden bij aanbestedingen en toetsingen van I-adviezen.

'Onze opgave'

Lelystad is een stad met grote ambities die op weg is naar een groei naar een 100.000+ gemeente. Niet een grote stad die enkel wordt opgetrokken uit steen, maar wij bouwen tegelijk aan een volwaardige samenleving. Het programma Lelystad Next Level gaat uitvoering geven aan de 10 strategische opgaven van de stad.

Ter ondersteuning van de woningbouwambities, het verbeteren en monitoren van de dienstverlening, het ondersteunen van crisissen en het niet achterop laten raken van kwetsbare groepen in de stad, wordt met het programma Lelystad Digitaal 2025 (nader te noemen LD2025) hieraan invulling gegeven. De vraag naar de inzet van nieuwe vormen van informatietechnologie is dan ook groot. Het is belangrijk te investeren in een stevig fundament waarop digitale vormen van dienstverlening, geografische- en sturingsondersteuning gebouwd kunnen worden.

Lelystad Digitaal 2025 zet in op een belangrijke uitbreiding van digitale gemeentelijke diensten en producten, informatie en data op een nieuw platform MijnLelystad. Met de uitbreiding van de digitale mogelijkheden voor huidige en toekomstige inwoners bereidt Lelystad zich voor op de toekomst waarin digitalisering en informatisering een steeds grotere rol speelt en waar alle overheden worden verplicht vanaf begin 2024 diensten ook digitaal aan te bieden. Daarbij staat de toegankelijkheid, actualiteit en transparantie van de dienstverlening voorop.

De mondiger wordende samenleving verandert het verwachtingspatroon, inbreng en zeggenschap van onze inwoners en ondernemers. Men verwacht een overheid die open en transparant is. Inwoners en ondernemers willen in eigen regie eenvoudig, plaats- en tijdsonafhankelijk producten en diensten digitaal af kunnen nemen van de gemeente. Daarbij komen zij meer en meer op een gelijke informatiepositie met de overheid (onze gemeente).

‘Onze visie op onze informatiesamenleving’

In een sterk groeiende informatiesamenleving geeft de gemeente Lelystad, vanuit de vastgestelde visie LD2025, collectief en individueel helder antwoord op eigentijdse ondersteuningsvraagstukken in onze stad. Het open, transparant, en in heldere bewoordingen actief uitwisselen van informatie via moderne kanalen geven onze inwoners en ondernemers toegang tot digitale omgeving.

Via MijnLelystad worden producten en diensten via directe ingangen voor de domeinen (Sociaal Domein, Bedrijfsvoering & ontwikkelingen Fysiek Domein) aangeboden. Digitaal, integraal en effectief worden informatieprocessen in de keten van uitvoerenden op elkaar aangesloten. Gericht op integrale uitvoering en beleidssturing is het noodzakelijk gegevens uit de verschillende ketens, binnen de kaders van de AVG, te koppelen en te delen.

Nieuwe digitale producten/diensten komen vanuit onze visie op dienstverlening (Samen, Betrokken en Duidelijk) tot stand. Niet alleen aanvragen maar ook het proces van voortgang komen vanuit gepersonaliseerde ‘burgerportalen’ beschikbaar. Inwoners/ondernemers krijgen de beschikking (regie) over hun eigen gegevens waar ze zelf regie op voeren. Veel inwoners/ondernemers zullen met de juiste informatie zelf een antwoord weten te vinden op hun vraag en op die manier zelf voor een oplossing kunnen zorgen. Hierbij hebben we oog voor alle doelgroepen in de stad – ook voor die inwoners die nog niet digitaal vaardig zijn.

De snelle informatisering, automatisering (waaronder robotisering) zijn belangrijke ontwikkelingen die effecten hebben op de samenleving. Nieuwe technieken (IoT, drones, robotica, domotica, e-health, etc.) bieden overheden en haar inwoners/ondernemers kansen om grote opgaven (zorg, energie, woningbouw) het hoofd te bieden. Data gedreven werken biedt hier een belangrijke bijdrage.

De informatisering van de gemeente Lelystad ondersteunt de Lelystadse opgaven en concerndoelen die zich richten op het zorgvuldig inzetten van publieke middelen. Processen worden binnen de gemeentelijke informatiearchitectuur, en die van haar ketenpartners, doorontwikkeld en effectief ingezet. In ketenverwerking wordt papier maximaal beperkt, data niet langer handmatig overgenomen maar effectief van aanvraag tot verantwoording digitaal gedeeld. Data wordt vanuit bronsystemen beschikbaar gesteld; het delen van informatie in plaats van er duplicaten van te maken. Digitaal blijft digitaal en wordt niet analoog omgezet en overgezet. Daarbij is in verhoogde mate inzet nodig op veiligheid en privacy.

Onze moderne dienstverlening krijgt vorm langs de pijlers – ‘de inwoner centraal’, ‘regie op data’ en de ‘voorzieningen op orde’ waarbij invulling wordt gegeven aan:

1. **Inwoner/ondernemer centraal:**
 - a) openheid & transparantie staan centraal,
 - b) de gemeente brede dienstverlening is digitaal, modern en voor alle inwoners toegankelijk,
 - c) dit leidt tot digitale inclusie,
 - d) binnen de grenzen van ethiek, veiligheid & privacy;

 2. **Regie op data:**
 - a) het versterken van de informatieketens,
 - b) door het vergroten van kennisontwikkeling op het gebied van data,
 - c) hiervoor data-analyses en business intelligence onderdeel te maken van de beleidscyclus;

 3. **Voorzieningen op orde:**
 - a) inzet op een flexibele en wendbare informatievoorziening,
 - b) waar veilig omgaan met informatie voorop staat,
 - c) waarvoor niet het wiel wordt uitgevonden maar samengewerkt wordt met partners,
 - d) hiervoor worden de digitale kennis & vaardigheden van de organisatie versterkt;
- zie [visie Lelystad Digitaal 2025](#)

3. Definities, begrippen

In dit document worden diverse definities en begrippen gebruikt die hieronder kort zijn uitgewerkt en met Hoofdletters worden geschreven in deze aanbesteding.

1. **Applicatiebeheer/Systeembeheer:** IT-professionals die verantwoordelijk zijn voor het de installatie, configuratie en beheer van de softwaretoepassingen binnen de gemeente.
2. **Backoffice:** Het begrip backoffice verwijst naar de onderdelen van de gemeente waartoe de klant geen toegang heeft. De backoffice omvat alle interne bedrijfsprocessen.
3. **Basisregistratie:** Een door de overheid officieel aangewezen registratie met gegevens die door alle overheidsinstellingen verplicht worden gebruikt bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken. In totaal zijn er 10 basisregistraties (zoals BRP, Basis Registratie Personen) die deel uitmaken van het stelsel van basisregistraties.
4. **Berichtenverkeer:** Berichtenverkeer is een vorm van communicatie waarbij uitwisseling van informatie plaatsvindt in de vorm van berichten tussen 2 applicaties.
5. **Datawarehouse:** Een datawarehouse (vaak afgekort tot DWH) is een gegevensverzameling die in een dusdanige vorm is gebracht dat terugkerende en ad-hoc vragen in relatief korte tijd beantwoord kunnen worden zonder dat de bronsystemen zelf daardoor overmatig belast worden.
6. **Frontoffice:** Het frontoffice is het gedeelte van de gemeente dat direct contact met de klant heeft. Voorbeelden: de balie bij Burgerzaken en WIZ, de receptie.
7. **Functioneel beheer:** Functioneel beheer beheert de informatievoorziening ten behoeve van een gebruikersorganisatie. Een functioneel beheerder is iemand die binnen een organisatie zorgdraagt voor het optimaal functioneren van één of meer informatiesystemen. Niet alleen draagt de functioneel beheerder zorg voor de continuïteit van de systemen, hij vervult ook een ondersteunende rol ten aanzien van de gebruikers. In die zin vormt functioneel beheer de verbinding tussen ICT en de bedrijfsvoering. Maar ook een regierol naar de leverancier over ontwikkelingen en audits.
8. **Open standaarden:** De Open standaarden zijn publieke afspraken over de specificaties van koppelingen tussen samenwerkende toepassingen, diensten, systemen en netwerken.
9. **On-Premise:** On premise betekent letterlijk op locatie. On-Premise applicatie en software wordt geïnstalleerd en draait op computers op in één van de datacenters van gemeente Lelystad, in plaats van op een externe voorziening zoals in de Cloud.
10. **Oplossing:** onder de Oplossing wordt het geheel van de informatievoorziening (applicatie(s)), onderliggende database(s), koppeling(en) en ondersteunende tools voor de aan te schaffen (hoofd) voorziening (applicatie).
11. **SaaS:** Software as a Service, vaak afgekort als SaaS, is software die als een onlinedienst wordt aangeboden en technisch volledig gemanaged wordt door de Inschrijver. De klant hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit bijvoorbeeld een contract per maand per gebruiker af, eventueel in combinatie met andere parameters. Dus als een service.
12. **Software as a Service:** zie SaaS.
13. **Sterk wachtwoord:** Een sterk wachtwoord is niet te raden door een hacker en moeilijk te kraken door een computer.
Een Sterk wachtwoord moet als volgt worden samengesteld:
 - heeft minstens acht tekens.
 - Het bevat één hoofdletter, één cijfer en één speciaal teken (zoals @ + \$ & % =).
 - Het wachtwoord is niet hetzelfde als de loginnaam.
 - Er komen geen bestaande woorden in voor, geen geboortedata, en geen reeksen zoals 123456 of qwerty.Het wachtwoord wordt minstens één keer per jaar veranderd.
14. **Technisch beheer:** Technisch beheer stelt applicatie beschikbaar, zorgt voor de instandhouding van en onderhoud aan de technische infrastructuur.
15. **Inschrijver:** Een marktpartij die de aanbesteding indient. De inschrijver is hiermee een specialist in de opdracht waar de aanbesteding voor bedoeld is. De inschrijver moet voldoen aan de gestelde voorwaarden en eisen, die staan vermeld in de aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen (PvE).
16. **Handhaver:** Iemand die controle op de naleving van wet- en regelgeving en het doen naleven van deze regels uitvoert. Is gericht op het creëren en in stand houden van zaken als veiligheid, leefbaarheid, gezondheid, welzijn en goede sociale verhoudingen.

17. **Opdrachtnemer:** Een rechtspersoon die tegen een vergoeding goederen of diensten levert aan de opdrachtgever
18. **Onderaannemer:** Een onderaannemer werkt in opdracht van een hoofdaannemer.
19. **Gebruiker:** Diegene die de Oplossing gebruikt om zijn werk uit te kunnen voeren.
20. **Producten/Informatiesysteem** is een systeem waarmee informatie over objecten of personen beheerd - verzameld, bewerkt, geanalyseerd, geïntegreerd en gepresenteerd - kan worden. Tot een informatiesysteem in ruime zin worden naast de data en de technieken en faciliteiten om data te ordenen en te interpreteren vaak ook de ermee verbonden organisatie, personen en procedures gerekend.
21. **Open standaarden:** Zijn specificaties van een bepaald type product of dienst, zodat deze door veel partijen te hanteren is. Zoals beschreven op [forumstandaardisatie](#)
22. **BRT (Basisregistratie Topografie) en BGT:** De Basisregistratie Topografie (BRT) bestaat uit digitale topografische bestanden van heel Nederland op verschillende schaalniveaus (schaal: 1:10.000, 1:50.000, 1:100.000, 1:250.000, 1:500.000 en 1:1.000.000). Deze verzameling topografische bestanden is gratis beschikbaar als open data via het Kadaster.
23. **Bron:** een container of database die de originele gegevens van een basisregistratie bevat.
24. **HaalCentraal API's:** Het programma Haal Centraal heeft API's (Application Programming Interfaces) ontwikkeld waarmee de gemeente basisgegevens rechtstreeks bij de landelijke registraties kan bevragen.
25. **Recovery Point Objective (RPO):** het streven om te voldoen aan de afgesproken maximaal toelaatbare hoeveelheid dataverlies na een computercrash.
26. **SLA:** Een service-level agreement - dienstenniveau-overeenkomst of product-level agreement, is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product.

4. Productenlijst

Om een goed beeld te krijgen welke koppeling aan welke applicatie gekoppeld moet worden staan hieronder de producten en hun informatiesysteem:

- Digitale Handtekening SaaS-oplossing van Validsign
- Document creatie SaaS-oplossing van Xential
- Enterprise Service bus SaaS-oplossing Enable-U
- Rapportages SaaS-oplossing M365 PowerBi
- Zaak/DMS system SaaS-oplossing Djuma van Circle/Visma met i-Navigator
- CRM SaaS-oplossing Perfectview
- VTH-applicatie SaaS-oplossing Centric Leefomgeving
- Datadistributie On premise Key2Datadistributie van Centric en FME-server

5. Architectuur

5.1 Architectuurprincipes

Toelichting:

Wij werken volgens het GEMMA Gegevenslandschap.
Het GEMMA Gegevenslandschap gaat uit van 5 lagen, waarbij de software is opgebouwd uit componenten (losse herbruikbare bouwstenen):

1. Interactielaag: websites en apps

De interactielaag draait om interactie met de eindgebruiker. Deze eindgebruiker kan een medewerker van de gemeente zijn, maar ook een inwoner of ondernemer. Voorbeelden van componenten zijn webformulieren (frontends), mobiele apps of afhandelomgevingen.

2. Proceslaag: bedrijfsprocessen

Binnen de proceslaag vallen de dienstverlenings- en bedrijfsprocessen, waarmee gemeenten uiteindelijk hun inwoners van dienst zijn. Processen omvatten over het algemeen:

- Het verwerken van gebruikersinput (interactielaag);
- Het raadplegen, controleren en opslaan van gegevens (lokaal, of via NLX bij een andere organisatie);
- Het bijhouden van processtatus (in het werkgeheugen op de proceslaag of in persistente gegevensopslag in de onderste lagen).

3. Verbindingslaag: uitwisseling van gegevens

Eén van de speerpunten van Common Ground is dat we als gemeente Lelystad willen stoppen met het kopiëren van gegevens, en in plaats daarvan gegevens raadplegen bij de bron. Een voorwaarde hiervoor is dat deze bronnen, zowel lokaal als landelijk, zeer eenvoudig gebruikt kunnen worden. Om dat mogelijk te maken ontwikkelen we NLX, de landelijke integratiefunctie voor het Common Ground-gegevenslandschap.

4. Serviceslaag: toegang tot gegevens (API's)

In de serviceslaag bevinden zich componenten die API's aanbieden waarmee gegevensbronnen ontsloten worden. API's zijn stukjes software, die ervoor zorgen dat verschillende systemen gegevens met elkaar kunnen delen en uitwisselen. Op deze laag worden bovendien API-gerelateerde zaken geregeld, zoals filtering van gegevens (dataminimalisatie), en (technische) validatie van gegevens die gemuteerd worden.

5. Gegevensbronnen: opslag en archivering

Deze data laag bevat componenten die gegevens opslaan of archiveren. Het kan hierbij gaan om gegevens van landelijke basisregistraties, sectorale registraties, gemeentelijke kernregistraties, processpecifieke gegevensopslag, et cetera.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EAR01	De Inschrijver garandeert dat de volledige Oplossing voldoet aan geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving, standaarden voor koppelingen en archiefafspraken.
EAR02	De volledige Oplossing wordt geleverd als SaaS-oplossing inclusief beveiligde verbindingen.
EAR03	De Inschrijver levert, na definitieve gunning en voor de start van het implementatietraject, een informatiearchitectuur en technisch ontwerp in Archimate of Visio voor de nieuwe situatie waarin de voorzieningen, alle Koppelingen en

	afhankelijkheden met andere informatievoorzieningen in kaart zijn gebracht en beschreven. Ook de beveiliging van elke Koppeling moet hierin mee worden genomen. Uitgangspunt is om gebruik te maken van Koppelingen op basis van webservices.
--	--

5.2 Standaarden

Toelichting:

De gemeente Lelystad werkt vanuit een gestandaardiseerde architectuur aan ontwikkelingen en vernieuwing. Dit betekent dat nieuwe omgevingen, modules, plug-ins etc. aan basis standaarden moeten voldoen – die hieronder zijn opgesomd. Hiermee volgt de gemeente Lelystad standaarden die op landelijk niveau, via de VNG, zijn vastgesteld.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EST01	De Inschrijver waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Leverancier verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
EST02	Specifieke standaarden voor de aan te besteden oplossing zijn: StUFZKN
EST03	Indien de Oplossing gebruik maakt van een email server (e-mailen vanuit de Oplossing) dan dient onderstaande eis opgenomen te worden: De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de instellingen van striktheidsvormen in te stellen zonder dat de maildienst verstoord wordt. Dit is van toepassing voor de (verplichte) open standaarden SPF, DKIM en DMARC en het betreft te allen tijde het maildomein lelystad.nl.
EST04	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing hebben toegankelijkheid op basis van de Europese Standaard NEN 301 549 versie 2.1.2. of hoger. Conform de eisen met betrekking tot de Digo-toegankelijkheid (WCAG). Na gunning laat de Inschrijver van de Oplossing het bewijsstuk (test door een onafhankelijk instituut als bijvoorbeeld Stichting Accessibility), beschikbaar stellen aan de gemeente Lelystad.
EST05	Als de Oplossing gebruikmaakt van kaartservices, dan moeten deze standaard de achtergrondlaag BRT (Basisregistratie Topografie) en BGT bevatten. BGT is een grootschalige kaart en wordt gebruikt van schaal 1:500 tot 1:5000.

5.2.1 Koppelingen

Als er bij de inzet van de nieuwe Oplossing sprake is van koppelingen dan is het van belang dat de Inschrijver onderstaande punten beantwoordt:

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EK01	Voor alle te realiseren Koppelingen met andere informatiesystemen, dient Inschrijver deze in een bijlage (functioneel ontwerp EAR03) goed te beschrijven, en aantoonbaar de vereiste beveiligingsmaatregelen te nemen conform de vastgestelde BIO-norm. Zie Eis EIN02.

	<p>Daarnaast zal het technisch en functioneel beheer van deze verbinding door de Inschrijver worden gefaciliteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst (zie ook bijlage 1 – Checklist Cloud-Cloud)</p> <p>Mocht Inschrijver niet beschikken over een Enterprise Service Bus voor het maken van Koppelingen, dan kan Inschrijver gebruik te maken van de reeds voorhanden zijnde Enterprise Service Bus bij Gemeente Lelystad.</p> <p>Naast de koppelingskosten, worden extra kosten voor een verbinding die hieruit voortkomen (eenmalig en structureel), door inschrijver opgenomen in het meegeleverde prijzenblad.</p>
EK02	Indien de Oplossing gegevens uit de basisregistraties verwerkt, dienen deze te worden ingewonnen bij de bron indien via HaalCentraal (dus niet een adres overtypen!). De Bron is dan de betreffende landelijke voorziening (GBA, BAG, NHR, BRK) of het bij gemeente Lelystad nog in gebruik zijnde Key2Datadistributie.
EK04	De Oplossing moet gegevens uit kunnen wisselen via een standaard Koppeling, gebaseerd op GEMMA met andere systemen/applicaties, ook als deze binnen de gemeentelijke infrastructuur staan en/of van een andere leverancier zijn. Hieronder vallen o.a. het datadistributiesysteem, Zaaksysteem/DMS.

5.2.2 Zaaksysteem en archivering

Toelichting:

Documenten dienen voor archivering opgeslagen te worden in het Zaaksysteem (ZS) met een geïntegreerd documentmanagementsysteem (DMS). De opslag vindt plaats op basis van vooraf afgesproken zaaktypen. Voor de uitwisseling van documenten tussen ZS/DMS en de Oplossing wordt gebruik gemaakt van een Koppeling op basis van tweewegberichtenverkeer. Op deze wijze vindt de archivering geautomatiseerd plaats, zonder handmatige handelingen.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EZA01	De Oplossing wordt door Inschrijver gekoppeld met het ZS/DMS voor het registreren en opslaan van interne en uitgaande documenten (uitgaande post, e-mail) o.b.v. StUF-ZKN/ZDS), ten behoeve van de archivering (op basis van zaaktypen) en raadpleging van documenten in het DMS en opslag van procesinformatie in het ZS (eveneens op basis van zaaktypen). De wijze van koppelen gebeurt op basis van Zaak- en Document Services (ZS-DMS) 1.2 en van de ZGW-API als die beschikbaar wordt gesteld door VNG. Kosten voor de nieuwe Koppeling zijn 50/50.
EZA02	In de Oplossing kan bij het betreffende werkproces ook informatie opgeslagen worden over bijbehorend zaaktype, resultaattype en daarbij behorende documenttypen.
EZA03	Er dient sprake te zijn van een tweezijdige Koppeling met het zaaksysteem, zodat toevoegingen in het zaakdossier in het zaaksysteem ook zichtbaar zijn in de Oplossing.
EZA04	Archiefwaardige documenten worden na het verstrijken van de binnen gemeente Lelystad geldende wettelijke bewaartermijnen (zoals vastgelegd bij de zaaktypen) vernietigd in het zaaksysteem/DMS. Op dat moment dient ook de informatie over betreffende zaken in de Oplossing te worden vernietigd. De Oplossing is dan ook in staat tot het niet reviseerbaar opschonen van informatie waarvan de wettelijke bewaartermijn is verstreken.

Nummer	Omschrijving
WZA01	De Inschrijver wordt gevraagd bij inschrijving te beschrijven op welke wijze de Oplossing de mogelijkheid faciliteert tot het verwijderen van gegevens in de Oplossing na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn (zie eis EZA04).

5.2.3 Documentcreatie

Toelichting:

De gemeente Lelystad maakt gebruik van een standaard documentgenerator. Dit in combinatie met het zaakstelsel, digitale handtekening en Microsoft Office 365.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EDO01	De Oplossing zal gebruik maken van de aanwezige documentgenerator (Xential) bij gemeente Lelystad. Deze kan vanuit de Oplossing automatisch, met single sign on voor de gebruiker, starten. Hierbij worden gegevens vanuit de Oplossing samengevoegd met velden die automatisch worden gevuld met zaakattributen, en zaakeigenschappen.
EDO02	De Oplossing kan vanuit de workflow met een Koppeling het document geautomatiseerd registreren in het Zaakstelsel van gemeente Lelystad.

Figuur 1 Processen inzet Validsign

5.2.4 Rapportages

Toelichting:

De gemeente Lelystad beschikt zowel over interne dashboards als externe dashboards bij de SaaS-oplossingen. De interne dashboards op strategisch en tactisch niveau worden gebruikt om gegevens te kunnen koppelen uit meerdere registraties, bijvoorbeeld gegevens uit onze financiële administratie en een backoffice systeem. Onder andere ten behoeve van deze dashboards wordt bij de Opdrachtnemer toegang tot de data gevraagd (zie 5.2.6 Data).

Naast deze interne dashboards, waarbij voornamelijk in de breedte wordt gekeken, maken we ook gebruik van de dashboards aangeboden door de Inschrijver. Bij deze externe dashboards ligt de focus op de diepte, op operationeel niveau. Hier staan dus de meer gedetailleerde rapporten die enkel gebouwd zijn op informatie uit één registratie.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EBI01	De Oplossing bevat een rapportage- en dashboardtool (rapportageomgeving). Inschrijver levert bij inschrijving een overzicht aan van de standaard mee te leveren rapportages.
EBI02	De rapportage- en dashboardtool beschikt over dynamische filters zodat er meer data inzichtelijk wordt.
EBI03	In de Oplossing kan de Opdrachtgever zelfstandig (zonder tussenkomst van Inschrijver) overzichten en tellingen genereren en naar eigen inzicht samenstellen voor rapportage of beleidsdoeleinden.
EBI04	De rapportage- en dashboardtool beschikt over view- en exportmogelijkheid in Excel of CSV en PDF.
EBI05	De rapportage- en dashboardtool ondersteunt minimaal: <ul style="list-style-type: none">- Het inzichtelijk maken van alle informatie noodzakelijk voor de uitvoering van de primaire processen vanaf de 1^e registratie in de Oplossing;- Het dashboard kent een aggregatie van de tellingen naar de niveaus van de totalen. Dit per afdeling, team en functionaris (management rapportage);- Per functionaris een telling van de in de Oplossing verrichte handelingen naar soort productie (inzicht in individuele werkvoorraden). NB: Indien er historische data wordt ingelezen uit de voorgaande registratie, dient ook deze data weergegeven te worden.

VBI01	De Inschrijver geeft aan op welke wijze nieuwe rapporten door de Inschrijver tot stand kunnen komen. Hierbij wordt het proces, kosten en doorlooptijd aangegeven.
-------	---

5.2.5 Data

Toelichting:

Data is de grondstof van de informatievoorziening. In een steeds complexer applicatielandschap en datalandschap, waar een deel van de applicaties in huis staan en deel in de cloud (SaaS) is gebruik maken van datastandaarden van belang. Ook eenmalig opslaan en meervoudig gebruik van data van bijvoorbeeld de basisregistraties zoals de BRP en de BAG vragen om standaardkoppelingen. Data is nodig voor het primaire proces en de ondersteunende processen, waarbij datakwaliteit moet worden gewaarborgd en het voldoen aan wet- en regelgeving. Daarom is het noodzakelijk om (on)gestructureerde informatie te classificeren (openbaar/intern/vertrouwelijk/geheim). Data wordt ook hergebruikt ter ondersteuning eigen bedrijfsprocessen, door data te ontsluiten en geautomatiseerd op te slaan in een datawarehouse om historie vast te leggen en statistieken te genereren, of als open data beschikbaar worden gesteld. Ook moet deze data kunnen worden geanonimiseerd of gepseudonimiseerd als het wordt ingezet voor statistisch of wetenschappelijk onderzoek.



Figuur 2 Model van sturings- en verantwoordingsinformatie

Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EDA02	De Inschrijver draagt zorg voor een permanente testomgeving uitsluitend voor de gemeente Lelystad waarbij onder andere Koppelingen getest moeten kunnen worden. Inschrijver draagt zorg voor actuele releases van applicaties in de testomgeving. Inschrijver houdt rekening met applicaties van derden in het applicatielandschap en stemt hierover af met andere leveranciers (H4) en met gemeente Lelystad. Gemeente Lelystad krijgt toegang tot de testomgeving van de Oplossing voor de duur van de overeenkomst.
EDA04	Data van de gemeente Lelystad mag niet toegankelijk zijn voor andere klanten van de Inschrijver en is daarom ook volledig gescheiden van andere klanten.
EDA05	De Oplossing biedt de mogelijkheid om te voldoen aan wettelijke dataleveringen (bijvoorbeeld CBS).
EDA06	De Oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan en gebruikt de karakterset UTF-8.
EDA07	De data in de Oplossing wordt ontsloten voor frontofficecomponenten (klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit). Denk hierbij bijvoorbeeld aan zogenaamde pre-fill van webformulieren.
EDA08	De Oplossing dient voldoende opslagcapaciteit te hebben, zodat de verwerking van data niet tegen beperkingen aanloopt. Hierbij rekening houdend met een juiste schaalgrootte welke van toepassing is voor de gemeente Lelystad.
EDA09	De Oplossing heeft de mogelijkheid om data op te schonen/ontdubbelen met een door de Functioneel beheerder in te geven historischeperiode per datagroep. Denk aan

	personen zonder doelbinding, invorderingsdata, oude loggingsdata. Via een planningstool zouden deze opschoningsjobs grotendeels geautomatiseerd moeten kunnen verlopen. Dit geldt zowel in de test- als de productieomgeving.
	<i>Datawarehouse</i>
EDA10	<p>Eigenaarschap van data betekent dat de gemeente Lelystad toegang heeft tot eigen data voor o.a. het onderhouden van rapportages vanuit het datawarehouse, kwaliteitscontroles doen op data, input voor rapportages, om procesanalyses uit te voeren en het aanleveren van een set van data ten behoeve van binnengemeentelijke applicaties met behulp van Koppelingen (onder andere naar het datawarehouse).</p> <p>Inschrijver stelt voor de gemeente Lelystad de data beschikbaar voor het datawarehouse van de gemeente Lelystad, en zorgt voor een duurzame en geautomatiseerde oplossing zodat het datawarehouse periodiek gevuld wordt vanuit de SaaS-oplossing.</p> <p>Mogelijkheid 1 Toegang tot database tot de eigen data en alle tabellen en views van de Oplossing (of een kopie hiervan).</p> <p>Mogelijkheid 2 Dagelijks of maandelijks geautomatiseerd bestanden overdragen. Het gaat hierom een back-up file of export middels CSV van alle records inclusief historie van de database van de Oplossing.</p> <p>Bij het inzetten van een VPN-verbinding wordt u verzocht om het formulier in Bijlage 3 (Site to Site IPSEC VPN Configuration) in te vullen</p> <p>Het datalandschap van de Gemeente Lelystad is aan verSaaSen. Om te kunnen voorzien in de informatiebehoefte van de medewerkers maar ook inwoners en bedrijven is een datawarehouse opgezet.</p> <p>Het datawarehouse wordt met een frequentie van dagelijks tot maandelijks geautomatiseerd gevoed door verschillende registraties met eigen data uit verschillende SaaS-oplossingen. Data is afkomstig van basis-, kern- en taak specifieke registraties. Elke SaaS-oplossing wordt geautomatiseerd ontsloten. Mogelijkheid 1 of 2 heeft de voorkeur maar zijn voorbeelden van manieren om (eigen) data geautomatiseerd te ontsluiten. Heeft u als inschrijver een ander alternatief waarmee data geautomatiseerd kan worden ontsloten dan deze graag in de aanbieding meenemen.</p>
VDA01	De dossier- en document gerelateerde metadata in de Oplossing moeten minimaal overeenkomen met de metagegevens in het metadata schema van de zaaktypen in het Zaksysteem van gemeente Lelystad (i-Navigator) (zie bijlage 2).

5.3 Migratie

Toelichting:

Voor de migratie wordt een aantal eisen gesteld aan de wijze en uit te voeren resultaatverplichting voor het overbrengen van bestaande informatie vanuit de huidige oplossing naar de nieuwe oplossing. Hierbij worden het aantal jaargangen – conform archiefwet/archief verordening aangehouden.

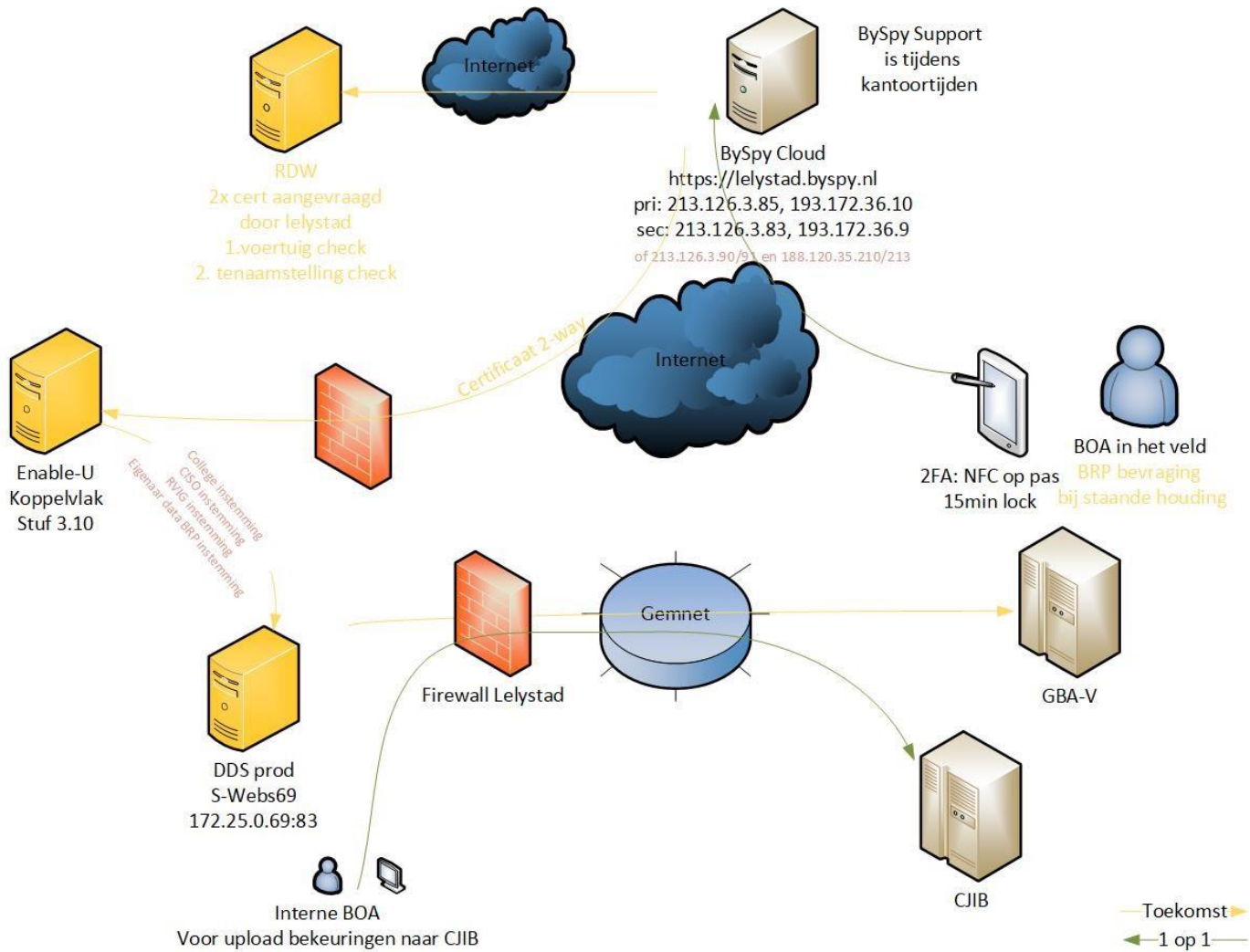
Alle benoemde informatiebronnen worden volledig overgebracht naar de nieuwe Oplossing, er blijven geen restanten meer op de ‘oude’ on premise/Cloud infrastructuur! De dossier/documenten worden opgeslagen in het Zaksysteem waar vanuit de Oplossing op clientniveau relaties moeten worden aangebracht.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
--------	--------------

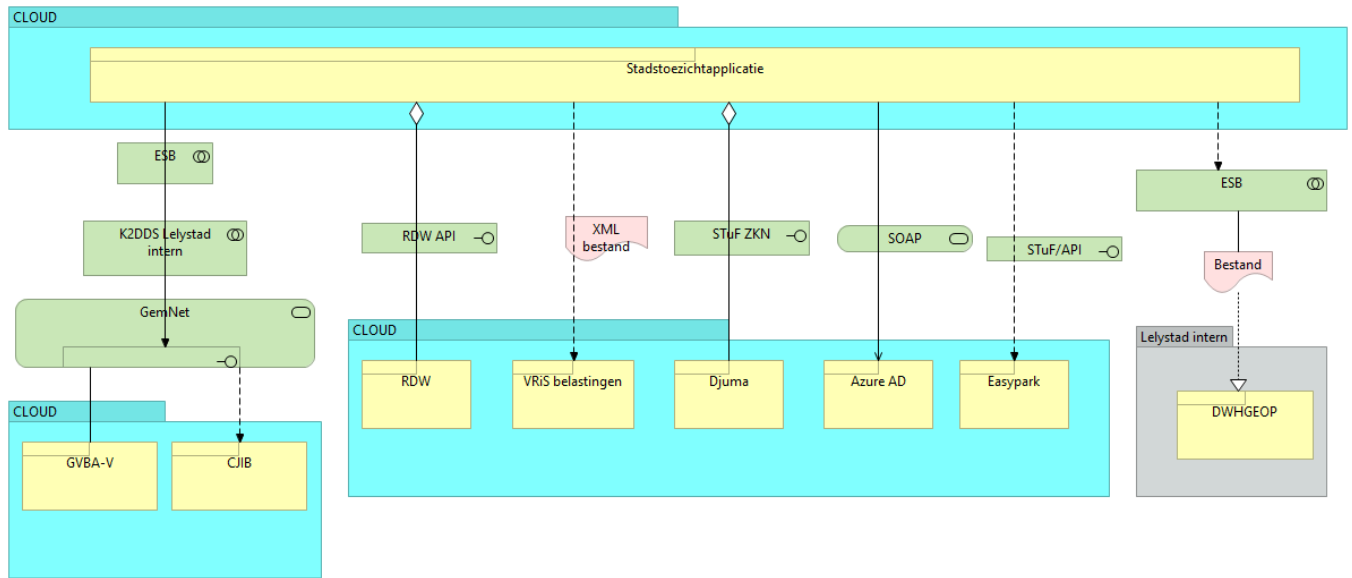
EMI01	De Inschrijver levert een geautomatiseerde conversiemogelijkheid om bij de overgang van de oude omgeving naar de nieuwe oplossing de historische data (incl. caseload) /formulieren/sjablonen/rapporten, conform archiefwet, met in achtname van de selectielijsten die over de afgelopen jaren van toepassing waren/zijn, in de nieuwe Oplossing op te nemen.
EMI02	De Inschrijver levert bij inschrijving een migratieplan en technische randvoorwaarden waarin de migratiestappen in detail staan beschreven. Het migratieplan bevat minimaal; overzicht bronssystemen, opbouw volledige over te migreren dataset(s) – was ->wordt, overzicht link/vertaaltabellen verbonden systemen – waaronder het zaakstelsel Djuma voor dossiers/documenten en relatie bezwaar/beroep, technische randvoorwaarden voor de conversie, testscenario's, checks, productiescenario, doorlooptijd van de conversie, freeze periode (minimaal x dagen nodig – met een maximum van 4 dagen – van donderdag 17:00 uur tot uiterlijk dinsdagochtend daarop volgend om 08:00 uur), de afstemming door de Inschrijver met de aanbieders van de huidige systemen (H4) Zie hiervoor ook de SOLL-architectuur hieronder, uit te voeren testen+testcriteria – door wie en wanneer, Go no Go momenten, borgen van tijdspad en aangeven van risicobeheersing, benodigde medewerkers, planning (inclusief mijlpalen) en inspanning, de wijze van coördinatie, aansturing en communicatie over de conversie.
EMI03	De Inschrijver toont met ten minste één proefconversie aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd om in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor de Opdrachtgever worden hierbij tot een minimum van 2 dagen worden beperkt.
EMI04	De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.
EMI05	Het in gebruik nemen van Koppelingen voor berichtuitwisselingen wordt na de definitieve conversie actief door de Inschrijver gerealiseerd. Inschrijver registreert tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met Leveranciers (H4) waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan. Voor het in gebruik nemen van de Koppelingen wordt zowel een ketentest in test- en productie uitgevoerd.
EMI06	Binnen de conversie wordt de lopende werkvoorraad geconverteerd. Het proces wordt na conversie getoond in de werkvoorraad van de medewerker die het proces in behandeling heeft. De bijbehorende documenten en relatie tot het zaakstelsel zijn gekoppeld aan het geconverteerde proces.

5.3.1 De Ist-situatie



De koppeling met GBAv is via Key2Datadistributie en Gemnet.
 Bijgekomen zijn de koppelingen met VriS en Untit4 (journaalposten)

5.3.2 De Soll-situatie



Azure AD gaat via SAML

Capaciteit voor DWHGEOP te koppelen is waarschijnlijk niet nodig ivm de overgang van de Geoviewer naar SaaS.

De koppelingen met Djuma, Fixi en CLO zijn toegevoegd. Digitale werkproces is versneld dankzij de data-uitwisseling tussen deze applicaties. Ook is er een vraag of het mogelijk is om de applicatie met vooraf gemaakte sjablonen te voorzien om het werk voor de juristen en medewerkers vanuit de belastingen te optimaliseren). De uitgevoerde BBN-toets zorgt ervoor dat er rekening wordt gehouden met de wetregelingen zoals AVG en VPG.

6. Techniek

Naast het uitvragen van de productieomgeving is het voor veel informatiesystemen, en dan met name de zogenaamde basis informatiesystemen, om ook een testomgeving uit te vragen. Niet alleen voor functionele testen, maar zeker ook voor het testen van Koppelingen als deze, of de applicatie zelf, een update krijgen. Dit kan je dan testen voordat de update(s) in productie geplaatst worden.

Extra omgevingen als opleidingsomgeving of acceptatieomgeving is aan de business om te bepalen. Goed met elkaar afwegen waarom deze strikt noodzakelijk zijn is dan belangrijk. Immers, elke extra omgeving kost vaak ook behoorlijk meer. Voor opleidingen heeft de leverancier misschien wel een apart opleidingsportaal. Deze informatie kan je al op voorhand uitvragen bij leveranciers.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
ETE01	De aangeboden Oplossing dient volledig aan te sluiten op de infrastructuur zoals deze binnen gemeente Lelystad aanwezig is. De Oplossing sluit naadloos aan op en werkt correct samen met de aanwezige applicaties binnen het applicatielandschap. Zie hiervoor 5.3.2 Soll-plaat.
ETE02	De Inschrijver draagt zorg voor het maken van back-ups van alle data in de Oplossing waarbij de maximale RPO (Recovery Point Objective) 24 uur bedraagt. De maximale RTO (Recovery Time Objective) is 8 uur.
ETE03	Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures, zijn geïmplementeerd en worden halfjaarlijks getest. De functioneel applicatiebeheerder van de gemeente Lelystad ontvangt hierover binnen 2 weken na uitvoering een terugkoppeling.
ETE04	Inschrijver geeft bij inschrijving aan welke minimale vereisten nodig zijn aan de kant van de gemeente Lelystad voor de toegang tot de Oplossing (de bandbreedte internetsnelheid, poorten, firewalls, systeemeisen aan servers, systeem eisen voor cliënt, etc).
ETE05	Inschrijver biedt beschikbaarheid van de dienstverlening in de vorm van een redundante hot-site back-up, waarbij de beide datacenters 5 kilometer geografisch gescheiden zijn.
ETE06	De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is door de laatste twee enterprise versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
ETE07	Inschrijver levert de Oplossing met een responsive design. Het ontwerp is geschikt voor diverse apparaten (mobiele telefoons, tablets/laptops, werkstations), het portaal mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en biedt daarmee een optimale gebruikerservaring voor Inwoners en Ondernemers.
ETE08	Onderdeel van Oplossing is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Opdrachtnemer aan het internet. De Opdrachtnemer levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
ETE09	Indien er door de leverancier hardware geleverd wordt, moet dit uit een zakelijke productlijn zijn. Producten dienen 'fabrieksnieuw' te zijn (dus niet refurbished oid). Daarnaast moeten producten voorzien zijn van de wettelijk geldende garantie.
VTE01	Inschrijver dient te beschrijven hoe back-up/restore en uitwijk plaats vinden en op welke wijze 98,2 % beschikbaarheid wordt gegarandeerd (per maand gespecificeerd naar geplande en ongeplande downtime).

7. Functioneel

Toelichting:

Binnen de Eisen voor de informatievoorziening wordt er onderscheid gemaakt in frontoffice, backoffice voorziening en ondersteunende (aanvullende) tools die gekoppeld zijn. Dit geheel binnen de Cloud-architectuur van de gemeente Lelystad. De details voor het bestek is samen met de business uitgewerkt. Onderstaand items geven samen de basis hiervoor.

7.1 Frontofficevoorziening

Toelichting:

Het frontoffice met e-diensten wordt geleverd als onderdeel van de Oplossing. De Oplossing dient aan te sluiten op de backoffice. Dit kan via een geautomatiseerde Koppeling of via integratie binnen de Oplossing.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EFO01	De Oplossing voorziet in een werkend digitaal portaal met inrichtingsmogelijkheden en moet minimaal de onderstaande mogelijkheden bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Het tonen van status van ingediende zaken; - prefill eFormulierenservices voor het gebruik van slimme e-formulieren; - Een medewerker portaal aanwezig, om met de inwoner/ondernemer mee te kijken in de balie/front; - Een chatfunctionaliteit; - Een financieel overzicht te tonen en betalingen te raadplegen; - Toegang tot documenten uit een zaakdossier, welke beschikbaar worden gesteld vanuit Zaaksysteem/DMS; - Het is in de balie mogelijk om via e-mandaat de gemeente Lelystad te machtigen voor automatische incasso. - Mutaties in het digitale portaal zijn direct zichtbaar in de backoffice.
EFO02	Het digitale portaal voorziet in een authenticatie middels het gebruik van: <ul style="list-style-type: none"> - Digid voor personen - eHerkenning voor ondernemers - eIDAS
EFO03	Het digitale portaal voorziet in de mogelijkheid om online – met IDEAL - betalingen te doen.

7.2 Gebruiksvriendelijkheid – User interface

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EGU01	De gebruiker kan naar aanleiding van een waarschuwing de gegevens aanpassen, zonder dat hij deze geheel opnieuw hoeft in te vullen.
EGU02	Voor standaard systeemmeldingen zijn standaard oplossingen in het Nederlands beschreven (FAQ).
EGU03	De Oplossing moet aan geautoriseerde gebruikers inzichtelijk maken dat informatie is opgeslagen.
EGU04	De Oplossing kent geen beperkingen met betrekking tot het totaal aantal van gebruikers. Het aantal gebruikers is 25 maar zal in de nabije toekomst groeien naar 35.
EGU05	Voor de gebruiker is de norm dat binnen de Oplossing de resultaten van minimaal 99 van de 100 gebruikshandelingen binnen 2 seconden plaatsvinden en worden weergegeven. NB: Gemeente Lelystad heeft als uitgangspunt dat de Oplossing een goede gebruiksbeleving en snelle performance heeft voor de eindgebruiker.

	De Oplossing geeft aan het begin als benchmark / nulmeting (voor als later de performance anders wordt ervaren) door aan de gemeente Lelystad.
EGU06	De Oplossing en alle documentatie -voor zowel gebruik als beheer- zijn volledig Nederlandstalig. De documentatie bevat minimaal een volledig gegevenswoordenboek met een volledige beschrijving van het logische en technische datamodel, handleidingen voor eindgebruikers en beheerders. De gemeente Lelystad heeft het recht de documentatie vrij en kosteloos te verspreiden ten behoeve van de gebruikers. De Inschrijver wordt gevraagd hiertoe aan de gemeente Lelystad een digitaal kopie te verstrekken bij aanvang van de implementatieperiode.
EGU07	Voor alle functionaliteiten in de Oplossing is een uitgebreide beschrijving beschikbaar via een online helpfunctie gedurende de looptijd van de overeenkomst. De helpfunctie is contextgevoelig en wordt bij elke release bijgewerkt en actueel gehouden.
EGU08	De helpfunctie beschikt over indexering en een zoekmechanisme op trefwoorden. Inhoudelijk omvat deze helpfunctie in ieder geval informatie over door de Oplossing gebruikte codes en afkortingen.
EGU09	De Oplossing biedt de gebruiker de mogelijkheid om clientonafhankelijk, c.q. op verschillende werkplekken (apparaten) zijn persoonlijke settings te krijgen (gelijkwaardig aan Windows Roaming Profiles). Om problemen te voorkomen mag de Oplossing niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. Het is daarbij niet noodzakelijk dat er lokaal op de client software en/of bestanden worden opgeslagen/weggeschreven (cookie, applet en dergelijke in de ruimste zin van het woord).
EGU10	Als alternatief voor het gebruik van de muis kunnen sneltoetscombinaties of het eenduidig gebruiken van functietoetsen worden toegepast.
EGU11	De Oplossing geeft de gebruiker de mogelijkheid om ongewenste veranderingen ongedaan te maken (bijvoorbeeld door undo-functionaliteit).
EGU12	De Oplossing toont op het scherm altijd (real-time) de actuele informatie zoals deze is vastgelegd.
EGU13	Involvelden worden ondersteund door prefill tabelwaarden.
EGU14	De Oplossing heeft een zoekfunctie om alle opgeslagen documenten in de database (full text) te doorzoeken.
EGU15	De letters en tekens moeten goed zichtbaar zijn, conform richtlijnen van het ARBO besluit Afdeling 2; Beeldschermwerk.
EGU16	Foutmeldingen zijn zelf verklarend in terminologie die begrijpelijk is voor de gebruiker.
EGU17	De Gebruiker kan naar aanleiding van een waarschuwing de gegevens aanpassen, zonder dat hij deze geheel opnieuw hoeft in te vullen.
EGU18	Van elk 'veld' kan door Gemeente Lelystad worden aangegeven of dit, al dan niet in combinatie met andere velden, verplicht is.
EGU19	Als een actie niet voldoet aan de automatische controles, krijgt de gebruiker direct een waarschuwing inclusief toelichting.
EGU20	De Oplossing heeft een mechanisme om van veranderingen te achterhalen wie (unieke identificatiegebruiker) deze wanneer (datum, tijd en werkplek) heeft uitgevoerd. Hiervan kunnen rapportages met diverse relevante filters gemaakt worden.
EGU21	De gemeente Lelystad mag functionele eisen voor de software indienen bij de leverancier van de Oplossing. Periodiek wordt met de gemeente bepaald hoe en wanneer deze eisen geïmplementeerd kunnen worden.
EGU22	De Oplossing voorziet in een gebruikersinterface met een 'help'-menu dat opvraagbaar is binnen elke stap van de structuur met Help-informatie m.b.t. die stap.

7.3 Functionele eisen

Nummer	Omschrijving	Op welke wijze?
EFA01	De gemeente Lelystad is op zoek naar een informatiesysteem om handhavingstaken in de openbare ruimte zoveel mogelijk digitaal en informatie-gestuurd uit te kunnen voeren, te registreren en te ondersteunen. Het handhavingssysteem moet ervoor zorgen dat Boa's plaats onafhankelijk binnen de gemeente Lelystad direct beschikking hebben over alle relevante informatie voor het werk en dat zij zoveel mogelijk administratieve handelingen op straat (remote) kunnen uitvoeren. De Oplossing dient overzichtelijk en gebruiksvriendelijk zijn. Deze eis zal worden getoetst tijdens de demonstratie-sessie.	
EFA02	Het handhavingssysteem dient te worden geleverd als SaaS.	
EFA03	Het handhavingssysteem dient toekomstbesteding te zijn. De totale contractduur kan maximaal tien jaren bedragen (4 jaar met de mogelijkheid tot 2 keer te verlengen met drie jaar). De applicatie zal worden doorontwikkeld volgens de richtlijnen van de VNG (zie 5.1 architectuurprincipes). Er wordt ervan uitgegaan dat er twee maal per jaar een update/patch wordt uitgebracht. De maximale opdrachtwaarde is € 200.000 exclusief btw, de overeenkomst is van rechtswege ontbonden zodra deze opdrachtwaarde is bereikt.	
EFF01	Het is mogelijk om toegang te krijgen tot de Oplossing na het fysiek scannen van de gemeentepas tegen de telefoon via Koppeling met AzureAD. Er vindt een time-out plaats na om en om de nabij 5 minuten inactiviteit. Hierop zal opnieuw moeten worden ingelogd.	
EFF02	De tijdssynchronisatie van zowel de Oplossing als de telefoon loopt gelijk.	
EFF03	Er is een mogelijkheid tot real-time monitoring. De app kan zich live-time vernieuwen, zodat gebruikers tegelijkertijd op de hoogte zijn van mogelijke aanpassingen. Sancties, waarschuwingen en meldingen worden real-time verstuurd van de smartphone van de handhaver naar de backoffice van het handhavingssysteem en vice-versa.	
EFF04	Er is een gering aantal stappen (maximaal drie) om een situatie te registreren. De applicatie beschikt over een "onthouden" functie. Als de naam of kenteken al bekend zijn binnen de applicatie kan het systeem deze herkennen en automatisch de rest van het formulier invullen.	
EFF05	Het is mogelijk om veranderingen in 'hot-spots' te kunnen constateren. Hot-spots zijn locaties waar de handhavers relatief vaak iets signaleren en/of constateren. Een handhaver in een betreffende wijk/hot-spot weet dan dat hij/zij extra moet opletten of kan controleren of de laatste constatering al opgelost zijn. Mits ja, dan moet het mogelijk zijn om verandering in de hot-spot te noteren. Ten slotte kan er middels push-berichten een gebruiker worden genotificeerd dat hij/zij zich in een hot-spot bevindt (via GPS-locatie). Bij veel overtreders op één locatie dienen alle gegevens van de vorige bon overgenomen kunnen worden zodat alleen het kenteken of BSN-nummer opnieuw in gevoerd hoeft te worden.	
EFF06	Bij het wisselen van een waarschuwing naar sanctie en van een waarneming naar sanctie worden reeds ingevulde gegevens automatisch overgenomen.	
EFF07	Het handhavingssysteem kent de functie om voor burgers/personen en kentekens waarschuwingen uit te schrijven, die op straat zijn in te zien; bij het geven van een waarschuwing wordt automatisch gecontroleerd of voor de betreffende persoon dan wel kenteken al een waarschuwing of sanctie aanwezig is. Aantal en status van waarschuwingen moeten real-time beschikbaar zijn voor handhavers op straat. Hierbij dient na x-aantal (instelbaar o.b.v. sanctioneringsstrategie van de gemeente) waarschuwingen automatisch op het bon-scherm worden getoond.	
EFF08	Het gebruik van een camera is mogelijk. Bij gebruik van de camera is er	

	een snelle scan-functie (om efficiënt kentekens en identiteitsbewijzen te kunnen scannen). Door het gebruik van de scan-functie wordt het mogelijk om meerdere auto's achter elkaar te kunnen scannen.	
EFF09	Er is een mogelijkheid voor ID-pasfoto registratie. Het is wenselijk dat de pasfoto wordt meegenomen in de waarneming. De scanner herkent de foto tijdens het scannen van het identiteitsbewijs.	
EFF10	Het is mogelijk om rijbewijzen te scannen waarop een automatische invoering van de gegevens (naam, adres, nationaliteit e.d.) volgt. De app op de smartphone scant MRZ-codes (identiteitsbewijs) en barcodes (fiets labels) en QR-codes van rijbewijzen.	
EFF11	Er is een mogelijkheid voor het filteren van opties om gegevens snel (drie tot vijf handelingen) op te zoeken (zoals o.a. buitenlandse kentekens).	
EFF12	Een registratie (van bijvoorbeeld een bekeuring, waarschuwing of waarneming) moet gemakkelijk kunnen worden omgezet naar een ander registratietype.	
EFF13	Bij het archiveren en noteren van situaties/waarnemingen zijn drop-down menu's aanwezig.	
EFF14	Het handhavingssysteem ondersteunt het proces "Algemene Plaatselijke Verordening (APV)". Toelichting: Het opmaken en verwerken van overtredingen en deze per feit, locatie, verbalisant en tijd, en de informatie kunnen raadplegen.	
EFF15	Het handhavingssysteem ondersteunt het proces "Wijkgericht handhaven". Toelichting: Informatie wijkgericht kunnen vastleggen en kunnen ophalen uit het handhavingssysteem. Hierin kan er worden gecategoriseerd op verschillende onderwerpen, zoals bijvoorbeeld 'afval' of 'fietsen'.	
EFF16	Het handhavingssysteem ondersteunt het proces "Strafrecht en Wet Mulder". Toelichting: Het opmaken en verwerken van overtredingen en deze per feit, locatie, verbalisant en tijd, en de informatie kunnen raadplegen.	
EFF17	Vragenlijsten moeten door de gebruiker kunnen worden toegevoegd. Met vragenlijsten wordt bedoeld dat bij bepaalde situaties een vragenlijst ingevuld moet worden om een registratie af te ronden, waarbij vragen met ja/nee of een met een open tekst beantwoord moeten kunnen worden.	
EFF18	Feitcodes dienen vindbaar te zijn, gefilterd per situatie / categorie. De feitentabel wordt vanuit CJIB geïmporteerd en: * Lokale feitcodes worden toegevoegd; * Bij de feitcodes zijn de correcte, actuele sanctiebedragen opgenomen.	
EFF19	Het handhavingssysteem verwerkt en geeft alle gangbare diakrieten correct weer.	
EFF20	Het handhavingssysteem verwerkt minimaal de meest gangbare Europese kentekens en karakters. Officiële wijzigingen worden verwerkt en geaccepteerd. Er zijn geen restricties t.a.v. invoer van de verschillende formaten kentekens. Kentekens worden gescand en 1:1 overgenomen zonder tussenkomst van de gebruiker.	
EFF21	De schrijfwijze van straatnamen en adressen in het handhavingssysteem is conform de actuele standaard van de LVBAG van het Kadaster.	
EFF22	Het handhavingssysteem voldoet aan alle eisen zoals opgesteld aan de vigerende Algemeen Plaatselijke Verordening Lelystad. Algemene Plaatselijke Verordening Lelystad Lokale wet- en regelgeving (overheid.nl)	
EFF23	De invoervelden zijn gestandaardiseerd en kunnen "verplicht" worden gemaakt. Een melding kan niet worden afgerond, indien niet alle verplichte velden zijn ingevuld. Er zijn in principe geen vrije invoervelden (tenzij hiervoor een uitzondering is gedefinieerd).	
EFF24	Elke geautoriseerde medewerker van de gemeente kan de status van openstaande meldingen inzien.	
EFF25	De op straat uitgeschreven sancties en waarschuwingen kunnen bewerkt worden, geseponneerd en geraadpleegd op basis van in te stellen autorisaties, zowel op de smartphone als in de backoffice.	
EFF26	Het handhavingssysteem kan op voorhand een kenteken of een persoon in het handhavingssysteem plaatsen, waarbij/ waarvoor een signalering	

	geldt. Ook al is een kenteken of persoon nog niet eerder geverbaliseerd. Denk daarbij aan een agressieve autobestuurder of vermist/gezocht persoon (geen opsporing).	
EFF27	Het handhavingssysteem maakt selecties op "BSB's" voor het doorsturen naar CJIB volgens het door CJIB vastgestelde format.	
EFF28	Het handhavingssysteem maakt selecties op "Mulders" voor het automatisch doorsturen (dagelijks) naar CJIB volgens het door CJIB vastgestelde format.	
EFF29	Het handhavingssysteem ondersteunt het doorsturen van "BSB's" en "Muldersfeiten" naar CJIB.	
EFF30	Het handhavingssysteem haalt de voor een staande houding benodigde data set aan NAW-gegevens uit de GBA-V.	
EFF31	Het handhavingssysteem is in staat door het scannen van het ID-bewijs een leeftijdscontrole uit te voeren. Indien een persoon nog niet de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt past het handhavingssysteem het sanctiebedrag automatisch aan.	
EFF32	Het handhavingssysteem haalt voertuiggegevens uit RDW o.a. o.b.v. kenteken.	
EFF33	Bij navraag van kenteken krijgt de handhaver een melding te zien als deze staat geregistreerd als: gestolen, niet verzekerd, verlopen apk of geëxporteerd.	
EFF34	Het handhavingssysteem vult automatisch standaard gegenereerde informatie zoals voertuiggegevens en NAW-gegevens in de betreffende formats (sanctie, waarschuwing) in.	
EFF35	Het handhavingssysteem controleert tijdens het invoeren een aantal gegevens. Wanneer essentiële gegevens zoals kenteken, NAW, feitcode niet of niet volledig zijn ingevuld is het niet mogelijk een bon af te ronden. Het handhavingssysteem controleert tijdens het invoeren van velden op toegestane schrijfwijze en verplichte informatie.	
EFF36	Als er geen bon geschreven wordt, maar er alleen een bevraging wordt gedaan over de gegevens van een kentekenhouder. Dan zijn gegevens zoals naam, straatnaam en huisnummer van betrokkene beschikbaar t.b.v. directe handhaving.	
EFF37	Handhaver op straat kan een verslag van zijn bevindingen in het handhavingssysteem maken. Onderstaande gegevens dienen in dit geval in het handhavingssysteem te worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> * Datum/tijdstip; * Locatie; * Identiteit van de aangetroffen personen; * Kentekens; * Bijzonderheden. 	
EFF38	Het handhavingssysteem verzendt sancties, waarnemingen en waarschuwingen vanuit de smartphones naar de backoffice. Hierbij vindt direct controle en terugmelding plaats, zodat fouterstel direct kan plaatsvinden.	
EFF39	Het handhavingssysteem sponereert sancties en verwijdert waarschuwingen. Ook na een instelbare periode worden deze automatisch ongedaan gemaakt.	
EFF40	Het is mogelijk om informatie (gegevens betreffende overtredingen) te exporteren naar de belastingdienst (Koppeling CJIB). Momenteel wordt er bij elke overtreding een goedkeuring van de applicatie-beheerder aangevraagd. Het is wenselijk om dit proces te automatiseren. De belastingdienst kan de naheffingen ontvangen. Dit vindt plaats door een koppeling naar VRiS. Het handhavingssysteem wordt dusdanig geconfigureerd dat bepaalde processen, waaronder in ieder geval bonnenexport CJIB (BUBS) en bonnenexport fiscale naheffingen, in batchverwerking worden afgehandeld.	
EFF41	Bij genoteerde waarnemingen is er een mogelijkheid voor weergaves van grafieken welke informatie kunnen filteren. Dit is mogelijk betreffende informatie per straat, wijk, tijd of gebruiker. Het is wenselijk dat zoveel informatie als mogelijk gefilterd kan worden en in grafieken kan worden	

	weergegeven.	
EFF42	Het handhavingssysteem legt de van toepassing zijnde regelgeving vast, raadpleegt en beheert deze zodat het handhavingssysteem de verschillende soorten activiteiten, melding/waarneming, waarschuwing, sanctie, goed ondersteunen. Sanctieregels kunnen door beheerder aangepast worden.	
EFF43	Het handhavingssysteem archiveert de gemaakte foto's door datum, tijd, plaatsbepaling en koppeling aan het geconstateerde feit. Er dienen minimaal vijf foto's per feit vastgelegd te kunnen worden. Deze foto's worden in de backoffice van het handhavingssysteem gearchiveerd.	
EFF44	Het handhavingssysteem blijft online beschikbaar tijdens back-up processen.	
EFF45	Er is een gering (drie tot vijf) aantal handelingen om een fiets efficiënt te kunnen registreren. Hierbij is een uitgebreide registratie: niet alleen op code, maar ook op locatie (vak a, b, c) en tijd van de registratie (zodat de chronologische filter van toepassing kan zijn). Ook is een zoek-optie aanwezig met een filter op: kleur, locatie, merk, chronologie (datum van inname fiets).	
EFF46	De fietsen die opgehaald / weggebracht zijn moeten uit het systeem gehaald kunnen worden. ¹ (koppeling met perfect view). Als er betaald is moet dit geregistreerd kunnen worden en uit het openbaar systeem kunnen worden verwijderd. Betaling kan plaatsvinden middels het scannen van een QR-code op de telefoon waarop de persoon in kwestie wordt doorverwezen naar zijn/haar betaalomgeving van de betreffende bank. Ook is er een mogelijkheid tot het betalen met pin. Er is een registratie van informatie van de persoon die de fiets komt ophalen. Er is een koppeling van deze informatie aan de fiets. Er is een link naar de gemeente website. Op deze site kunnen doormiddel van foto's verloren fietsen teruggevonden worden.	
EFF47	Het handhavingssysteem verzorgt de digitale afhandeling voor wees-, zwerf- en foutgeparkeerde fietsen die gerapporteerd en vastgelegd worden. Het handhavingssysteem ondersteunt het proces "Fietshandhaving". Toelichting: Het digitaal registreren van labelacties en het verwijderen van fietsen in de openbare ruimte, inclusief dossiervorming.	

8. Beheer

Bij het onderdeel beheer ligt de focus op de rollen en taken; Wie wat pakt wat op? Wie verricht welke handeling?

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EBE01	<p>De gemeente Lelystad voert wel het functioneel applicatiebeheer uit. En is in staat om onder andere de volgende zaken te beheren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikersbeheer; - Onderhouden van (stam)tabellen en contractenbeheer; - Inrichten en onderhouden van gewenste processen (workflow); - Documentbeheer; - Batchprocessen; - Het afhandelen van het declaratie- en betalingsproces; - Bouwstenen en standaardbrieven kunnen worden onderhouden en beheerd ten behoeve van de uitgaande correspondentie. <p>Bovenstaande lijst is niet limitatief.</p>

EBE02	<p>Het beheer van de rapportageomgeving wordt uitgevoerd door de Inschrijver. Hieronder verstaan we:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikersbeheer: Het aanmaken en verwijderen van nieuwe gebruikers. De opdracht voor het toekennen gebeurt door de Opdrachtgever. - Oplossingen van foutmeldingen - Aanpassen en aanvullen van de rapportages n.a.v. veranderde wet- en regelgeving
EBE03	De SaaS-voorzieningen zijn zo ingericht dat op de werkplek (thuis of op een andere locatie) geen bedrijfsinformatie wordt opgeslagen ("zero footprint") en mogelijke malware vanaf de werkplek niet in het vertrouwde deel terecht kan komen. (IBD 6.2.2)
EBE04	De Inschrijver voert ontwikkel- en testactiviteiten uit op een eigen en niet op de omgeving van de gemeente Lelystad
EBE05	De Inschrijver bespreekt alle beheeractiviteiten ieder half jaar met gemeente Lelystad en draagt verbetervoorstellen voor.
EBE06	Bij foutmeldingen voert de Inschrijver de volgende taken uit: hij neemt contact op met de functioneelbeheerder van de gemeente Lelystad om de oplossing en tijdsduur te bespreken.
EBE07	Alle functionele beheertaken worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed 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 beheertaken.
EBE08	Het functioneel applicatiebeheer verloopt via de applicatie-interface/ De Oplossing bevat een beheermodule
EBE09	Het fijnmazige autorisatiebeheer blijft in de handen van de gemeente Lelystad door middel van role-bases access control (RBAC), waarbij het principe van least privilege wordt toegepast. Een autorisatiematrix ligt hieraan ten grondslag. Autorisaties (rollen- en rechtenmodel) kunnen door een beheerinterface eenvoudig op één plek worden geconfigureerd. En met behulp van autorisatieprofielen automatisch worden toegekend aan in de Oplossing vastgelegde groepen. De gemeente Lelystad kan deze autorisatieprofielen en groepen zelf aanmaken en definiëren.
EBE10	De Oplossing ondersteunt functiescheiding in mutator/autorisator. Per autorisatie voor een bepaald onderdeel/functie van de Oplossing kan worden aangegeven welke gegevens kunnen worden gemuteerd/opgevoerd/verwijderd.
EBE11	Het is bij de autorisatie mogelijk om een periode/einddatum mee te geven.
EBE12	De Oplossing kan een overzicht van de gebruikers en bijhorende autorisaties genereren.
EBE13	Het is mogelijk om via de Oplossing vastgelopen/afgebroken dan wel foute batch runs te corrigeren en te herstarten waarbij voorkomen wordt dat mutaties dubbel worden aangebracht of verloren gaan. De Opdrachtnemer geeft aan waar deze komen te staan.
EBE14	De Oplossing is voor haar correcte werking niet afhankelijk van processen die draaien als 'Root' / 'administrator'.

9. Informatiebeveiliging

De opbouw van de eisen, en te nemen maatregelen van de aanbieder partij, zijn dynamisch. Deze wordt ingegeven door de af te nemen BBN-toets door de securitymanager IMA. Op basis van een aantal vragen wordt een inschatting gemaakt van de risico's van de Oplossing.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
EIN01	De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt.
EIN02	<p>Opdrachtgever heeft op 06-04-2023 met de eigenaar van het proces/systeem een Basis Beveiligings Niveau (BBN-BIO) toets uitgevoerd, indien nodig aangevuld met een Data protection impact assessment (DPIA)(gegevensbescherming). Waarbij de Beschikbaarheid en/of Integriteit en/of Vertrouwelijkheid van het informatiesysteem op Beschikbaarheid = 2, Integriteit = 2, Vertrouwelijkheid= Privacy Aspect= 2, is geclassificeerd. De hieruit voorkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in bijlage 5 M230403 005 BBN.</p> <p>De hieruit voorkomende maatregelen zijn als norm opgenomen in bijlage "BBN Maatregelen M230403 005 BBN. De Inschrijver staat er voor in dat deze maatregelen doorgevoerd zijn zodat de gemeente Lelystad voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).</p> <p>Antwoord mogelijkheid:</p> <p>Optie 1 De Inschrijver geeft aan dat de maatregelen, conform de bijlage, zijn getroffen. a. De opdrachtnemer hanteert de bijlage als checklist voor het implementeren van de maatregelen tijdens het project en oplevering van de dienst. b. Jaarlijks toetst de inschrijver of de maatregelen nog afdoende zijn ingericht op de aangeboden dienst en stelt de proceseigenaar hiervan op de hoogte.</p> <p>Optie 2</p>

	<p>De inschrijver beschikt over een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging zoals bijvoorbeeld een ISO-27001 / ISAE3402 certificering waarbij dan de volgende voorwaarden van kracht zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. De opdrachtnemer levert een afschrift van het certificaat. b. Het certificaat is niet ouder dan 3 jaar en afgegeven onder accreditatie van de RVA. c. De opdrachtnemer levert de bijbehorende statement of applicability (SOA) (ook wel: verklaring van toepasselijkheid). d. De scope (certificering) en de verklaring (SOA) passen voor of bij de onderhavige opdracht. (als er een ISO certificaat is dat gaat over "het keukenkastje" dan past dat natuurlijk niet bij de onderhavige opdracht) De opdrachtnemer laat jaarlijks zien dat het verschil tussen de ISO 27001 / ISAE3402 certificering en de in de BIO genoemde overeenkomstige harde maatregelen (passend op de SOA) is opgelost dan wel geïmplementeerd door middel van het afgeven van een Statement of Compliance (zie ook BIO 4.4 laatste paragraaf) <p>Vul hier uw gekozen optie in; hiermee gaat Inschrijver ook akkoord met Optie 1 of 2.</p>
EIN03	<p>De Oplossing is ontwikkeld volgens het security en privacy by design-principe, als ook volgens het privacy by default-principe. De webapplicatie garandeert tevens de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en crypto grafische technieken.</p> <p>Waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld (hash en salt) opgeslagen - Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van crypto grafische technieken in de database, bestanden en/of communicatie.
EIN04	<p>Leveranciers sluiten aan bij de informatiebeveiligingsdienst (IBD) https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/leveranciers/.</p> <p>De leverancier dient een ICT-foto in te leveren van de gebruikte componenten van de SaaS-dienst en ontvangt hiermee kwetsbaarheidswaarschuwingen. De Opdrachtnemer richt vanaf het in productie nemen een intern proces in voor het ontvangen en verwerken van de kwetsbaarheidswaarschuwingen in het interne probleem en changeproces.</p>

10. Overeenkomst en SLA

10.1 Service Level Agreement

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
ESC01	Indien Inschrijver werkt met Onderaannemer(s), is Inschrijver verantwoordelijk voor het door Onderaannemer(s) naleven van gemaakte contract en Service Level Agreement (SLA) afspraken, opgesteld tussen Opdrachtgever en Inschrijver.
ESC02	Inschrijver biedt een SLA aan dat volledig aansluit bij de Eisen en overeengekomen wensen uit dit PVE. Indien Inschrijver hierbij gebruikt maakt van een standaard SLA, kan deze gehandhaafd blijven en aangevuld worden met een addendum om bovenstaande te bewerkstelligen.
ESC03	Inschrijver levert actief periodiek een rapportage op. Gemeente Lelystad ontvangt rapportages omtrent: <ul style="list-style-type: none"> - beschikbaarheid van de dienst (maandelijks); - onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks); - beveiligingscontroles (jaarlijks); - wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks); - klachtenrapportages.
ESC04	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. De periodieke rapportage – zie ESC03 – maken hier onderdeel van uit. Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze Inschrijver inhoud geeft aan de communicatie met Gemeente Lelystad (frequentie, onderwerpen en niveaus). Jaarlijks vindt een evaluatie plaats. Dit betreft zowel de communicatie als het opvolgen van de SLA.
ESC05	Inschrijver brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk van de lOnderaannemer(s), aan de applicatie gerelateerde incidenten. Dit dient in de overeenkomst afgedekt te zijn.
ESC06	Voorafgaande aan een Update (releases en patches) worden de functioneel applicatiebeheerders 3 dagen van tevoren op de hoogte gebracht van de te verwachte wijzigingen door middel van releasedocumentatie. Bij een Update dient, indien relevant voor de werking, ook de nieuwe gebruikershandleiding in het Nederlands geleverd te worden, middels een help-functie binnen de applicatie en als pdf-bestand.
ESC07	Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd in de Oplossing.
ESC08	Inschrijver verzorgt een deskundige Nederlandstalige helpdesk in spraak en geschrift, voor zowel technische als functionele ondersteuning, telefonische, via e-mail en/of een webportaal. 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.
ESC09	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur CMT.
ESC10	De gemeente Lelystad kan zelf (gerubriceerd) meldingen aanmaken en het afhandelingsproces volgen. Het is onder meer inzichtelijk wanneer een melding in behandeling is genomen.
ESC11	De gemeente Lelystad geeft bij het melden de prioriteit aan, de uiteindelijke prioritering wordt vastgesteld op basis van onderstaande prioriteitsbepaling. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Inschrijver de gemeente Lelystad hierover. <ol style="list-style-type: none"> 1. De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van gemeente Lelystad een Critical Incident). 2. De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van gemeente Lelystad een Major Incident). 3. Kleine verstoringen (naar mening van gemeente Lelystad een Minor Incident).

	<p>4. Gebruikers / beheerdersvraag. De helpdesk van Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing.</p> <p>Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit afgehandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cat</th> <th>Reactietijd</th> <th>Tijdsrange</th> <th>Oplossing binnen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice</td> <td>5 werkdagen 08:00-18:00 uur</td> <td>Workaround binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 uur</td> <td>5 werkdagen 08:00-18:00 uur</td> <td>Workaround binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24 uur</td> <td>5 werkdagen 08:00-18:00 uur</td> <td>Workaround binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24 uur</td> <td>5 werkdagen 08:00-18:00 uur</td> <td>Antwoord binnen 1 week</td> </tr> </tbody> </table>	Cat	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Workaround binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Workaround binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur	3	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Workaround binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Antwoord binnen 1 week
Cat	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen																		
1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar de backoffice	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Workaround binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																		
2	1 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Workaround binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur																		
3	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Workaround binnen 2 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																		
4	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Antwoord binnen 1 week																		
ESC12	Wijzigingen en releases. Inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de Oplossing. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.																				
ESC13	De Inschrijver verzorgt jaarlijks dat de releasementen worden vastgesteld voor het volgend jaar. Bij vrijkomen van een release worden de releasenotes opgeleverd. Het streven is om zoveel mogelijk wijzigingen 'releasegewijs' door te voeren. Releases kunnen de volgende soorten wijzigingen omvatten: <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe versies van de standaardsoftware(componenten); - Nieuwe versies van de configuratie van de Oplossing. 																				
ESC14	Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de gemeente Lelystad.																				
ESC15	Productie versturende werkzaamheden worden buiten kantooruren uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.																				
ESC16	De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de Oplossing en bijbehorende dienstverlening. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen tussen Inschrijver en gemeente Lelystad.																				
ESC17	De beschikbaarheid van de Oplossing is op werkdagen van 07:00 – 19:00 uur voor minimaal 99,8% gegarandeerd. Afwijkend is de beschikbaarheid voor e-Diensten, hiervoor geldt een beschikbaarheid van 24/7. De Inschrijver levert 2 keer per jaar een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid.																				
ESC18	De Inschrijver hanteert als uitgangspunt Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3 van de informatiebeveiligingsdienst. Indien inschrijver een afwijkende SLA-template hanteert, dienen ontbrekende hoofdstukken van de handreiking IBD toegevoegd te worden, waarin o.a. verantwoordelijkheden op het gebied van configuratie tussen de Saas oplossingen de gemeente Lelystad en monitoring eenduidig zijn vastgelegd.																				
ESC19	De opslag van de applicatie en gegevens en overige onderdelen van de Oplossing vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act. Dan wel dat de Opdrachtnemer kan garanderen dat de data niet onder USA Freedom Act kan worden opgevraagd.																				
ESC20	Met de Oplossing kan worden afgesproken dat voorafgaande van de datamigratie naar de clouddienstverlener een derde partij de configuratie test middels een pentest / vulnerabilitytest.																				

10.2 Start (migratie), Continuïteit en Exit-strategie

Bij de overgang van een huidige (lees oude) informatievoorziening (applicatie) naar een nieuwe voorziening moeten er aan de voorkant afspraken worden gemaakt met welke data/formulieren er gestart gaat worden. Dat betekent dat er eisen gesteld worden aan de data/formulieren die in de nieuwe Oplossing door de Inschrijver moet worden opgenomen. Daarbij is het van belang duidelijk om de termijn, het aan jaren – conform archiefwet –, in acht te nemen. Hierbij wordt een start gemaakt in de nieuwe Oplossing en wordt de oude informatievoorziening volledig opgeruimd, d.w.z. er blijven geen restanten meer op de on premise/Cloud infrastructuur!

Gedurende een contractperiode kunnen zich situaties voordoen waarbij het contract (abrupt) wordt beëindigd. Hiervoor worden door de Inkoopcoach in de standaard overeenkomst afspraken gemaakt over de Contract Beëindiging. Bij het beëindigen van een contract – bij ‘een Exit’ – zal de Inschrijver aan een aantal eisen voldoen. Dit richt zich voornamelijk op het overdragen van data en/of formulieren.

PvE, Wensen en Vragen:

Nummer	Omschrijving
ESX01	De Oplossing biedt middels een geautomatiseerde conversie mogelijkheid om bij de overgang van de oude naar de nieuwe Oplossing de historische data/formulieren, conform het aantal archiefjaren, in de nieuwe Oplossing op te nemen. Dit geeft inzicht in historie waarmee de 'oude' omgeving volledig opgeruimd kan worden.
ESX02	De Inschrijver levert bij gunning een conversieplan waar omschreven wordt hoe de migratie wordt uitgevoerd.
ESX03	Op basis van de overeenkomst garandeert de Inschrijver dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat de oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als gemeente Lelystad te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt.
ESX04	De Inschrijver geeft volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst van het contract voor het kosteloos overbrengen van de volledige dataset uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat, aan gemeente Lelystad.
ESX05	De Inschrijver levert binnen 2 weken ook een gecertificeerd bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.
ESX06	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de overeenkomst.
ESX07	De Inschrijver heeft maatregelen getroffen dat de gegevens / data van de gemeente Lelystad niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop), en maakt de maatregelen jaarlijks inzichtelijk.

11. Overig

11.1 Plan Van Aanpak (PVA)

Hoewel het implementatieplan/plan van aanpak pas later in het traject veel aandacht krijgt, is het goed om in het PvE wat eisen te stellen.

Nummer	Omschrijving
EPA01	<p>De Inschrijver levert een implementatieplan op. Belangrijke onderdelen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">- randvoorwaarden- resultaatgebieden- fasering- plan van aanpak- planning + op te leveren mijlpalen- Projectorganisatie (stuurgroep, project-/werkgroep verband)- risico's Inschrijver en mitigerende maatregelen- afspraken over overleg en communicatie. <p>In het plan staat tevens concreet beschreven welke resources en welke inspanning die van de gemeente Lelystad wordt verwacht.</p>
EPA02	<p>De Inschrijver draagt zorg voor training (instructies, opleiding, workshops). Alle trainingen worden in het Nederlands aangeboden. Inschrijver levert na gunning een voorstel in, met daarbij een planning en een overzicht van de diverse typen cursussen voor de diverse doelgroepen. <i>Nader specificeren welke type interne training, voor welke type medewerkers (functies) en welke aantallen.</i></p>

Bijlage 1: Checklist Cloud-Cloud

[Checklist Cloud-Cloud](#)

Bijlage 2: Metadataschema gemeente Lelystad v0.2

(Zaak)dossierniveau

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht?
1	Dossiernummer of Zaaknummer	Uniek nummer van de documentverzameling (dossier)	Verwijzend persistent id	Ja
2	Zaaktypenummer	Uniek nummer van het zaaktype of dossiertype	Benodigd voor zaak-dms-koppeling	Ja
3	Zaaktypeomschrijving of dossiertypeomschrijving	Dossiertype	Definieert mede de bewaartermijn. Wordt bij permanent te bewaren informatie hergebruikt in de archiefinventaris	Ja
4	Dossieromschrijving	Onderwerp	Inhoudsomschrijving dossier	Ja
5	Toelichting	Opmerkingenveld, notabene	Vrij tekstveld voor mogelijke toelichtingen op het dossieronderwerp	Nee
6	Vertrouwelijkheid	Dataclassificatie informatiebeveiliging	Waarborging informatiebeveiliging	Ja
7	Startdatum	Openingsdatum dossier	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Ja
8	Registratiedatum	Datum vastlegging in applicatie	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Ja
9	Einddatum	Datum sluiting dossier	Definieert mede de bewaartermijn	Ja?
10	Status	Fase in het afhandelingsproces	Bepaald de positie van het dossier in de workflow en inzage- & schrijfrechten	Ja
11	Resultaattype	Gegeven uit de zaaktypecatalogus Lelystad. Stamt uit de gemeentelijke selectielijst archiefbescheiden	Definieert mede de bewaartermijn	Ja
12	Dossiernummer/Zaaknummer gerelateerde zaak	Uniek nummer van een vervolgzaak/-dossier, subzaak/-dossier of hoofdzaak/-dossier	Contextbehoud	Ja, indien van toepassing
13	Type relatie bij gerelateerde zaak	Gegeven vervolg-, sub- of hoofdzaak/-dossier	Contextbehoud	Ja, indien van toepassing
12	Verantwoordelijk orgaan/domein	Naam afdeling of team	Van belang voor schrijven inzage rechten. Wordt bij permanent te bewaren informatie hergebruikt in de archiefinventaris	Ja

13	Autorisatie	De organisatie-eenheid of medewerker	Privileges gekoppeld aan een organisatie-eenheid of medewerker	Ja
14	Aangemaakt door		Verantwoording gebruikershandelen	Ja

Documentniveau

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht ?
1	Documentnummer	Uniek nummer van het document	Verwijzend persistent id	Ja
2	Documentomschrijving ("titel")	Onderwerp	Inhoudsomschrijving van het document	Ja
3	Documenttype/documentsoort	Type document, denk aan 'brief', 'nota', 'rapport', 'collegevoorstel', etc.	Geeft uniformiteit, bevordert terugvindbaarheid en rapportagemogelijkheid, bespaart op karakters in de documentomschrijving	Ja
4	Registratiedatum	Datum van opname document in applicatie	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Ja
5	Documentversienummer	Versiebeheer tijdens het wijzigingsproces	Geeft de mogelijkheid om eerdere versies terug te zien. Voorkomt het werken in verschillende versies tegelijkertijd en dubbele opslag	Ja
6	Status document	Fase in de totstandkoming. Bijv. 'concept', 'definitief'	Verantwoording van de (rechts)geldigheid van het document. Bepaalt of het document nog wijzigbaar is	Ja
7	Ontvangstdatum	Datum van binnenkomst van een inkomend document	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoeningstermijn	Nee
8	Verzenddatum	Datum van verzending van een uitgaand document	Is een bewijsvoerend gegeven in de afdoening	Nee
9	Aangemaakt door		Verantwoording gebruikershandelen	Ja
10	Bestandsformaat		Benodigd voor grootschalig beheer in het e-depot	Ja
11	Omvang	Mb/GB/Tb etc.	Benodigd voor grootschalig beheer	Ja
12	HASH-key	Unieke hash	Bewaking van de Integriteit	Ja
13	Auteursrecht	Aanwezigheid auteursrecht met entiteit auteursrechthebbende. Bijv. bij bouwtekeningen onder architect	Bescherming auteursrecht	Ja, indien van toepassing

Metadata over de behandelaar

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht?
1	Accountnaam	Login ID	Verantwoording gebruikershandelen	Ja
2	Team	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee
3	Directie	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee
4	Functie	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee
5	Naam behandelaar	Wordt afgeleid uit de Active Directory	Verantwoording gebruikershandelen	Nee

Metadata over entiteiten

(Verplicht indien van toepassing!)

	Metagegeven	Omschrijving	Doel	Verplicht?
1	Locatie	Kadastrale aanduiding/adres/GIS-coördinaten	Objectidentificatie	Afh. van het proces of de zaak
2	Persoon	BSN, persoonsnaam, geboortedatum	Persoonsidentificatie	Afh. van het proces of de zaak
3	Rechtspersoon	Niet natuurlijke personen	Objectidentificatie	Afh. van het proces of de zaak

Bijlage 3: Site to site IPSEC VPN Configuration

[Site to Site IPSEC VPN Configuration](#)

Parkeerflap

Data:

EDA03	Data in de testomgeving moeten of gepseudonimiseerd zijn of synthetische data bevatten.
-------	---

EFO03	Het digitale portaal voorziet in de mogelijkheid om online – d.m.v. Ideal - betalingen te doen.
-------	---