

BIJLAGE B: PROGRAMMA VAN EISEN
De Rechtspraak_Online Zitten

Nr	R-ID	Thema	Onderwerp	Omschrijving	MVP	Eis/Wens	Aanvullende info	Leverancier voldoet aan eis: JA/NEE
1	F1	Algemeen	Acceptatie omgeving	Leverancier maakt een acceptatie-omgeving beschikbaar die functioneel identiek is aan de productie-omgeving zodat nieuwe functionaliteit voor vrijgave op productie integraal geevalueerd en getest kan worden.	Ja	Eis		
2	F2	Algemeen	Benodigde hardware en software voor deelnemers	Uw oplossing maakt het mogelijk voor externe deelnemers om via de browser deel te nemen aan een online zitting zodat het niet nodig is om extra software te installeren. Het betreft de meest gangbare browsers zoals in gebruik bij 95% van de internetgebruikers in Nederland. Het is mogelijk om met verschillende devices (PC/laptop, tablet, smartphone) deel te nemen.	Ja	Eis		
3	F3	Algemeen	Beschikbaarheid	De beschikbaarheid van uw oplossing bedraagt 99,5% tijdens kantoortijden in Nederland (08:00 - 18:00). De beschikbaarheid buiten kantoortijden bedraagt 99,3%. De beschikbaarheid wordt op regelmatige basis gerapporteerd door leverancier. Indien gewenst kan opdrachtnemer, in overleg met leverancier, de beschikbaarheid opschalen.	Ja	Eis		
4	F5	Algemeen	Personaliseren	Uw oplossing maakt het mogelijk een online zitting te kunnen personaliseren, minimaal moet aan de volgende eisen worden voldaan: 1. tonen van naam, nummer, id van de zaak 2. tonen van datum en aanvangstijd van de zaak 2. tonen van de functienaam en/of namen van de deelnemers aan de zaak (voorzitter, griffier, rechter(s), Ovl, advocaten, slachtoffer1 (etc.), verdachte, rechtzoekende, deskundige, ketenpartner, tolk, zodat voor alle deelnemers duidelijk is welke rol een ieder heeft.	Ja	Eis		
5	F6	Algemeen	Rollen en rechten	Uw oplossing maakt het mogelijk om rollen en rechten in te richten. Dit betreft de rolverdeling in de voorbereiding op een online zitting en de rolverdeling tijdens een online zitting. Iedere deelnemer aan een online zitting heeft een bepaalde rol en ook in de voorbereiding op een online zitting worden verschillende rollen onderkend. De administrator kan verschillende rollen toekennen aan de verschillende deelnemers in verschillende fasen, zodat bevoegdheden per rol kunnen worden gedefinieerd.	Ja	Eis		
6	F7	Algemeen	Schaalbaarheid	Een toename van het aantal parallelle online zittingen, en/of aantal gebruikers en/of endpoints heeft geen invloed op de beschikbaarheid en/of beeld- en geluidskwaliteit van uw oplossing.	Nee	Eis		
7	F8	Algemeen	Verbinding	Uw oplossing maakt het mogelijk dat het zichtbaar is voor iemand met specifieke rechten (bv planner, digibode, rechter, griffier) wanneer deelnemers via een onversleutelde (bv PSTN) en dus potentiële af luisterbare verbinding deelnemen.	Ja	Eis		
8	F9	Algemeen	Vormgeving	Uw oplossing maakt het mogelijk om de vormgeving van de online zitting aan te passen specifiek voor IVO Rechtspraak. Onder vormgeving wordt verstaan (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend): kleurenpalet, lettertype, achtergrond, logo, headers en titles.	Ja	Eis		
9	F10	Algemeen	WCAG eisen	De geboden oplossing voldoet aan de WCAG 2.1 en bij voorkeur ook alvast aan de WCAG 2.2. Daarnaast wordt in de doorontwikkeling van de software ook continu gestreefd om te voldoen aan de nieuwste versie van de WCAG. http://www.w3.org/TR/WCAG22/ http://www.w3.org/TR/WCAG21/	Ja	Eis		
10	F11	Functionaliteit	Chatten	Uw oplossing biedt een chatfunctie binnen de verschillende type kamers (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: lobby, zittingszaal, break-out room, raadkamer) die kan worden in- danwel uitgeschakeld. De chatfunctie is beschikbaar (lezen en schrijven) voor iedereen binnen de betreffende kamer. De chatfunctie is privé (uitsluitend zichtbaar voor de deelnemers in de betreffende kamer en wordt niet opgenomen, zoals bv voor de lobby en de break-out room) binnen een (type) kamer of niet privé (voor iedereen zichtbaar en kan worden opgenomen, zoals bv voor de zittingszaal).	Ja	Eis		
11	F12	Functionaliteit	Chatten	Uw oplossing maakt het mogelijk voor iemand met specifieke rechten (bv digibode/rechter/griffier) om manueel of geautomatiseerd te communiceren met deelnemers (chatfunctie) in de wachtkamer, lobby en/of break-out room, zonder daarbij inbreuk te maken op de privacy van de deelnemers in de betreffende kamer (communicatie tussen deelnemers onderling in bv de lobby of break-outroom is niet zichtbaar).	Ja	Eis		
12	F13	Functionaliteit	Deelnemen_anoniem (alias)	Uw oplossing maakt het mogelijk dat iemand met specifieke rechten (bv planner/digibode) aan deelnemers aan een online zitting een alias toekennen zodat deelnemers uitsluitend onder vermelding van hun rol (bv "Rechter" of "Officier van Justitie") deelnemen in plaats van onder vermelding van hun naam. Dit is configureerbaar. Het alias moet vooraf aan de zitting kunnen worden ingesteld zodat deelnemers niet alsnog met zijn/haar naam in beeld komt.	Ja	Eis		
13	F15	Functionaliteit	Deelnemen_Telefonisch	Uw oplossing maakt het mogelijk om in noodsituaties deel te nemen aan een online zitting door telefonisch in te bellen. (Noodsituatie: geen computer en/of verbinding beschikbaar, geen smartphone beschikbaar). Wanneer een deelnemer zonder beeld (video) deelneemt aan een online zitting, is het voor de andere deelnemers wel zichtbaar dat de betreffende deelnemer aanwezig is door vermelding van de naam van de deelnemer of een alias. Dit betreft de aanwezigheid van de deelnemer in de verschillende kamers en is ook van toepassing bij spreken, chatten, delen van informatie, etc.	Ja	Eis		
14	F16	Functionaliteit	Deelnemen_Telefonisch	Uw oplossing maakt het mogelijk dat wanneer een externe deelnemer telefonisch deelneemt aan een online zitting het telefoonnummer van de externe deelnemer niet zichtbaar is voor andere procesdeelnemers in de online zitting.	Ja	Eis		
15	F17	Functionaliteit	Document tonen	Uw oplossing maakt het mogelijk voor deelnemers aan een online zitting om na goedkeuring van een deelnemer met specifieke rechten (bv de voorzitter/rechter) van de betreffende zitting documenten en of multimediabestanden te tonen aan de overige deelnemers. Tijdens het tonen moet het eventuele geluid van de media als ook het zaalgeluid en het geluid van de deelnemers hoorbaar kunnen blijven of juist niet (configureerbaar).	Ja	Eis		
16	F18	Functionaliteit	Inloggen	Uw oplossing maakt het mogelijk dat de IVO Rechtspraak medewerker kan inloggen met zijn IVO Rechtspraak account zodat hij niet opnieuw hoeft in te loggen.	Ja	Eis		
17	F19	Functionaliteit	Kwaliteit audio en video testen	Uw oplossing maakt het mogelijk voor deelnemers om voorafgaand aan een online zitting audio en video te testen op basis van de beschikbare verbinding. Het testen vindt plaats ruim voorafgaand aan de online zitting wanneer (externe) deelnemers de uitnodiging ontvangen waarbij een waardering wordt gegeven aan de verbinding en wordt aangegeven of deze volstaat om als (volwaardig) participant deel te nemen aan de online zitting. En het testen vind plaats wanneer deelnemers de online zitting opstarten (in de wachtkamer). Bij het opstarten van de online zitting is het testen van audio en video op basis van de beschikbare verbinding verplicht voor alle deelnemers. De instellingen voor testen van audio en video zijn configureerbaar (bv verplicht/optioneel).	Ja	Eis		
18	F20	Functionaliteit	Livestream	Uw oplossing maakt het mogelijk dat een online zitting middels het beschikbaar maken van een (output-) stream toegankelijk wordt voor publiek. Het weergave profiel van de outputstream (indeling, wie wel niet in beeld/audio, wel/niet chat, etc) is configureerbaar.	Ja	Eis		
19	F21	Functionaliteit	Muten	Uw oplossing maakt het mogelijk dat iemand met specifieke rechten (bv digibode, griffier en/of rechter) met één druk op een knop alle deelnemers aan de online zitting kan muten zodat alleen de voorzitter nog hoorbaar is. Tevens is het mogelijk om specifieke deelnemers te muten. De status of een deelnemer is gemute (of niet) is zichtbaar is voor de deelnemer. Indien een deelnemer is gemute kan hij/zij deze status niet zelf wijzigen. Indien een deelnemer nadat deze is gemute weer wordt ge-unmute dient deze zelf zijn microfoon te activeren voordat deze actief wordt.	Ja	Eis		
20	F23	Functionaliteit	Opname (*)	Uw oplossing maakt het mogelijk dat indien een online zitting wordt opgenomen (audio en/of video) bij alle deelnemers duidelijk in beeld wordt weergegeven dat de online zitting wordt opgenomen. Deze functionaliteit is configureerbaar. Het moet ook mogelijk zijn een opname te maken van een online zitting ten behoeve van de griffier/proces verbaal (voor eigen gebruik) waarbij niet zichtbaar is dat de online zitting wordt opgenomen.	Ja	Eis	* = juridische toets volgt.	
21	F24	Functionaliteit	Planning	Uw oplossing biedt een dashboard met een overzicht van alle geplande en lopende online zittingen. Voor iemand met specifieke rechten (bv planner, digi-bode) is het mogelijk om per online zitting te zien welke deelnemer zich in welke ruimte bevindt. Het is mogelijk om met deelnemers te communiceren (chat). Het is beslist niet mogelijk te horen/zien wat er besproken wordt in de online privé ruimtes zoals bv lobby ruimtes en break-out rooms.	Ja	Eis		
22	F25	Functionaliteit	Planning	Uw oplossing maakt het mogelijk om op voorhand een online zitting te plannen, details van de online zitting tussentijds te wijzigen en een online zitting te annuleren. Bij het plannen van een online zitting worden datum, aanvangstijd en deelnemers vastgesteld. Uw oplossing genereert gegevens die kunnen worden gedeeld met de deelnemers.	Ja	Eis		
23	F26	Functionaliteit	Planning	Uw oplossing maakt het mogelijk om het online zittingsproces in zijn geheel vooraf in te regelen, door iemand met specifieke rechten (bv planner of digibode), zodat de online zitting geautomatiseerd, zonder begeleiding (van bv een planner/digibode) kan plaatsvinden. Het inregelen bestaat tenminste uit de mogelijkheid om aan procesdeelnemers rollen en rechten te te kennen, de procesdeelnemers te koppelen aan lobby ruimtes en/of een online zittingsruimte en dit te plannen in de tijd. Ten alle tijden heeft iemand met administrator rechten de mogelijkheid het automatische online zittingsproces manueel aan te passen, danwel te herplannen. Personen met administrator rechten die zelf geen actieve rol hebben tijdens de zitting, moeten geen zittingsinformatie of communicatie (chats) ontvangen tijdens de zitting.	Ja	Eis		
24	F27	Functionaliteit	Planning_clusteren	Uw oplossing maakt het mogelijk om op basis van bepaalde zaaksoorten een procesflow te kunnen specificeren waardoor deelnemers in een wachtrij worden geplaatst en vanuit de wachtrij op volgorde kunnen worden toegelaten.	Ja	Eis		
25	F28	Functionaliteit	Regievoering	Uw oplossing maakt het mogelijk om tijdens een Online Zitting een (extra) persoon uit te nodigen om tijdelijk (met beeld en geluid) deel te laten nemen aan de Online Zitting (Voorbeeld: Rechter belt deskundige voor extra uitleg)	Ja	Eis		
26	F29	Functionaliteit	Regievoering	Uw oplossing maakt het mogelijk om tijdens een online zitting een (extra) persoon uit te nodigen om tijdelijk telefonisch deel te nemen aan de online zitting (alleen geluid, geen beeld), zodat de persoon extra uitleg kan geven aan alle deelnemers van de online zitting (voorbeeld: rechter belt psychiater voor extra uitleg).	Ja	Eis		
27	F30	Functionaliteit	Regievoering	Uw oplossing maakt het mogelijk dat iemand met specifieke rechten tijdens de online zitting (bv rechter/griffier/digibode) eenvoudig regie kan voeren over het verloop van de zitting, zodanig dat hij /zij controle heeft over wie spreekt, wie zichtbaar is, wie en hoe lang in breakoutroom is, wie zijn/haar scherm deelt, wie een document of mediabestand deelt, bij een deelnemer die zijn hand heeft opgestoken deze laten zakken, en wie de chat kan gebruiken. En rechter/griffier moet ook kunnen beëindigen van schermdelen, chatten, wie spreekt, wie zichtbaar is. Regievoering moet mogelijk zijn vanaf het moment dat een deelnemer in de online zittingszaal binnenkomt.	Ja	Eis		
28	F31	Functionaliteit	Regievoering	Uw oplossing maakt het mogelijk dat deelnemers met een specifieke rol (bijvoorbeeld externe deelnemers: eiser, gedaagde, advocaat) niet over bepaalde functionaliteiten beschikken zodanig dat zij bijvoorbeeld: - nooit een online zitting kunnen beëindigen - audio van andere deelnemers niet kunnen muten/unmuten - video van andere deelnemers niet uit of aan kunnen zetten	Ja	Eis		
29	F32	Functionaliteit	Regievoering	Uw oplossing maakt het mogelijk voor deelnemers met specifieke rechten (digi-bode/rechter/griffier) om (externe-) deelnemers uit de lobby te verwijderen.	Ja	Eis		
30	F33	Functionaliteit	Regievoering	Uw oplossing maakt het mogelijk dat deelnemers aan een online zitting door middel van een signaalfunctie (hand op te steken) aan kunnen geven dat ze spreekijd willen krijgen.	Ja	Eis		
31	F34	Functionaliteit	Regievoering	Uw oplossing biedt iemand met specifieke rechten (bv digi-bode, rechter of griffier) ten alle tijden een overzicht welke procesdeelnemer zich in welke ruimte bevindt gedurende de online zitting. Dit betreft alle ruimtes (bv maar niet uitsluitend: wachtruimte, lobbies, zittingszaal, raadkamer, break-out rooms). De administrator kan één of meer procesdeelnemer uitnodigen voor een andere ruimte. De administrator kan één of meer procesdeelnemer uit een ruimte verwijderen. Personen met administrator rechten die zelf geen actieve rol hebben tijdens de zitting, moeten geen zittingsinformatie of communicatie (chats) ontvangen tijdens de zitting.	Ja	Eis		

32	F35	Functionaliteit	Terugtelklok	Uw oplossing biedt een (terugtel) timer-functie zodat de deelnemers kunnen zien hoeveel tijd er rest tot de (her) start van de online zitting. Deze (terugtel) timer-functie kan in zowel de wachtruimte, lobby en/of break-out room worden toegepast.	Ja	Eis		
33	F36	Functionaliteit	Tolken	Uw oplossing ondersteunt dat meervoudig (meerdere tolken) simultaan tolken mogelijk is (het zijn altijd fysieke tolken). Er is flexibiliteit gewenst qua configuratie van de geluidsinstellingen. Het moet mogelijk zijn om het geluid van één van de deelnemers hoorbaar te maken voor specifieke deelnemers. De volgende geluidsinstellingen zijn mogelijk voor meervoudig simultaan tolken: 1. Iedereen hoort en ziet elkaar, er is nog geen vertaling; 2. Rechtbank spreekt, tolk geeft vertaling aan anderstalige, tolk hoort rechtbank en anderstalige, anderstalige hoort alleen de vertaling. Het geluid van tolk naar zitting wordt gedempt, het geluid van zitting naar anderstalige wordt gedempt. 3. Anderstalige spreekt, tolk onderbreekt zo nu en dan en geeft vertaling aan rechtbank. Geluid van anderstalige wordt niet gedempt om emoties in het gerecht te kunnen waarnemen.	Ja	Eis		
34	F38	Functionaliteit	Weergave profiel	Uw oplossing maakt het mogelijk weergave profielen samen te stellen per deelnemer (op basis van hun rol). Voorbeeld weergave profiel: de positionele indeling van de deelnemers aan een online zitting op het scherm komt overeen met indeling in de zittingszaal: voorzitter/rechters in het midden, OvJ links en griffier rechts, procespartijen onderin scherm. Één of meerdere 'presets' van weergave profielen moet mogelijk zijn (meer of minder rollen).	Ja	Eis		
35	F39	Functionaliteit	Weergave profiel (multi-screen)	Uw oplossing maakt het mogelijk dat wanneer een ruimte meerdere schermen heeft, het mogelijk is om content (bv documenten of mediabestanden delen) op één scherm te plaatsen en de deelnemers op een ander scherm. Dit is configureerbaar.	Ja	Eis		
36	F40	Functionaliteit	Weergave profiel_document tonen	Uw oplossing maakt het mogelijk dat het weergave profiel van de online zitting op het scherm van de deelnemers wordt aangepast wanneer een document of mediabestand wordt getoond. Het getoonde document of mediabestand wordt vergroot afgebeeld op het scherm getoond.	Ja	Eis		
37	F41	Functionaliteit	Weergave profiel_externe deelnemers	Uw oplossing maakt het mogelijk dat deelnemers aan een online zitting zelf een weergave profiel kunnen selecteren uit een aantal preset weergave profielen. Voor specifieke deelnemers is het mogelijk deze optie niet aan te beiden, zij beschikken uitsluitend over een voorgeselecteerd weergave profiel (bv externe deelnemers).	Ja	Eis		
38	F42	Functionaliteit	Weergave profiel_manueel vergroot afbeelden	Uw oplossing maakt het mogelijk dat een (interne) deelnemer aan een online zitting met de vereiste rechten (bv Rechter) een andere deelnemer manueel vergroot kan afbeelden, ook als iemand anders spreekt en deze automatisch vergroot is afgebeeld. Deze extra vergrote afbeelding wordt getoond of naast de actieve vergrote afbeelding (twee vergrote afbeeldingen) of deze krijgt prioriteit boven de actieve vergrote afbeelding (één vergrote afbeelding).	Ja	Eis		
39	F43	Koppeling	Microsoft Exchange	Uw oplossing maakt het mogelijk dat gegevens die nodig zijn om deel te nemen aan een online zitting kunnen worden verstuurd via de Microsoft Exchange online omgeving van IVO Rechtspraak. De email uitnodiging kan worden vormgegeven conform de eisen en wensen van IVO Rechtspraak.	Ja	Eis		
40	F45	Type Kamer	Breakoutrooms	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om tijdens de zitting deelnemers in een afzonderlijke virtuele ruimte (break-out-room) te plaatsen met een andere samenstelling dan de standaard lobby ruimtes. Iemand met specifieke rechten (bv digi-bode, rechter of griffier) kan bepalen wie in welke break-out-room wordt geplaatst en onder welke condities. Break-out-rooms zijn privé ruimtes, audio, video, chat en getoond documenten zijn voor buitenstaanders (ook regievoerders als rechter/griffier/digibode) niet zichtbaar.	Ja	Eis		
41	F46	Type Kamer	Lobby	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om deelnemers van een online zitting voor een maximaal instelbare tijd (bv 2 uur) na afloop te laten verblijven in een lobby ruimte. Na verstrijken van de maximum tijd worden deelnemers eerst genotificeerd (bv nog 5 min resterend) en daarna automatisch verwijderd uit de betreffende lobby ruimte.	Ja	Eis		
42	F48	Type Kamer	Raadkamer	Uw oplossing maakt het mogelijk dat iemand met specifieke rechten (bv digibode, griffier en/of rechter) alle deelnemende rechters aan een online zitting met één druk op de knop van de online zittingszaal in een aparte Raadkamer kan plaatsen. Andere deelnemers worden dan automatisch in de vooraf gedefinieerde lobbies geplaatst. De raadkamer is een privé ruimtes, audio, video, chat en getoonde documenten zijn voor buitenstaanders (ook regievoerders als rechter/griffier/digibode) niet zichtbaar.	Ja	Eis		
43	F49	Type Kamer	Wachtkamer (individueel)	Uw oplossing dient een (individuele) wachtkamer (functie) te hebben waarin een procesdeelnemer voorafgaand aan de zitting op tijd kan inloggen. In de individuele wachtkamer kan de procesdeelnemer zijn/haar camera en microfoon instellingen testen. De individuele wachtkamer kan worden gepersonaliseerd (vermelding van zaaknummer, datum en tijdstip (terugtelklok) van de online zitting). De vormgeving van de individuele wachtkamer kan worden aangepast (huisstijl De IVO Rechtspraak). In de wachtkamer kan een formulier (bv huisregels en/of algemene voorwaarden) worden getoond waar de procesdeelnemer mee akkoord dient te gaan alvorens te kunnen deelnemen aan de online zitting. Het is mogelijk om te communiceren met een procesdeelnemer in de individuele wachtkamer middels een chatfunctie door iemand met adminsitrator rechten (bv digibode, rechter, griffier). Vanuit de wachtkamer wordt de procesdeelnemer geautomatiseerd of manueel toegelaten tot de verschillende lobby ruimtes of online zittingszaal.	Ja	Eis		
44	F50	Type Kamer	Zittingszaal	Uw oplossing dient een zittingszaal (functie) te hebben waarin procesdeelnemers kunnen samenkomen. In de zittingszaal komen veel van de hier genoemde functionaliteiten samen. Het betreft onder meer (maar niet uitsluitend): hand opsteken, chatten, muten, documenten tonen, anoniem deelnemen, deelnemen onder alias/rol, telefonisch inbellen, opnemen, tolken, transcriptie, etc. De zittingszaal kan worden gepersonaliseerd en de vormgeving kan worden aangepast. Het toewijzen van deelnemers aan de zittingszaal kan vooraf worden gepland. Ten tijde van de zitting is regievoering mogelijk zoals beschreven.	Ja	Eis		
45	T01	Technische	Algemeen	Uw oplossing moet als een dienst, Software as a Service worden aangeboden via het publieke internet. Doel is om te borgen dat schaalbaarheid, life cycle management en security zijn geborgd vanuit uw cloud oplossing.	Ja	Eis		
46	T03	Technische	Algemeen	De licentie of abonnement structuur van uw oplossing dient "non blocking" te zijn. Het moet mogelijk zijn om tijdelijk meer licenties te gebruiken dan op dat moment is afgesproken.	Nee	Eis		
47	T05	Technische	Algemeen	De aangeboden dienstverlening moet voldoen aan https://www.forumstandaardisatie.nl/ . Onderstaand overzicht geeft de minimale standaarden weer waar de geboden dienstverlening aan moet voldoen: Digitoeankelijk EN 301 549 met WCAG 2.1 HTTPS en HSTS OpenAPI Specification REST-API Design Rules RPKI SAML TLS SIP WebRTC RTP DNSSEC	Ja	Eis		
48	T06	Technische	Integratie	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om aan te sluiten op een voorziening waarmee deelnemers kunnen worden geïdentificeerd via een externe Identity Provider, IDp, op basis van de SAML2 standaard	Nee	Eis		
49	T10	Technische	Integratie	Uw oplossing moet kunnen integreren met Microsoft Exchange Online. Als onderdeel van een optimale deelname ervaring moet het mogelijk zijn een kalender uitnodiging te sturen met daarin: · Meeting URL om te kunnen deelnemen met een native desktop of mobile applicatie · SIP URI in de vorm van een emailadres (zie ook https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/uri-en-iri)> een vergaderid kan dan worden ingevoerd door middel van DTMF · WebRTC URL van de zitting · Inbelnummer voor traditioneel telefonie	Ja	Eis		
50	T12	Technische	Integratie	Uw oplossing maakt het mogelijk om via een REST-API online zittingen te boeken en bestaande online zittingen te wijzigen. De API biedt informatie als bijvoorbeeld de SIP URI de en de WebRTC URL welke gebruikt kunnen worden om deel te nemen aan de online zitting.	Nee	Eis		
51	T14	Technische	Integratie	Uw oplossing borgt en ondersteunt email communicatie methodieken en technieken als DKIM voor versleuteling en authenticatie. Dit gebeurt zonder tussenkomst van e-mailsystemen van derde partijen. Communicatie via e-mail vanuit de geboden oplossing, wordt alleen en direct verstuurd en ontvangen via de Microsoft Exchange en Microsoft Exchange Online omgeving van IVO Rechtspraak	Ja	Eis		
52	T15	Technische	Integratie	Uw oplossing biedt de mogelijkheid dat geplande afspraken voor een online zitting minimaal als platte tekst in een e-mail worden gecommuniceerd via de e-mail service van IVO Rechtspraak.	Ja	Eis		
53	T19	Technische	Video ervaring	Uw oplossing moet minimaal video resoluties ondersteunen van 720p	Ja	Eis		
54	T21	Technische	Video ervaring	Uw oplossing realiseert een video framerate van minimaal 25FPS (wanneer de beschikbare bandbreedte dit toestaat).	Ja	Eis		
55	T22	Technische	Video ervaring	Uw oplossing borgt dat iedere individuele deelnemer met een zo optimaal mogelijke audio en video kwaliteit kan deelnemen. De algemene meeting kwaliteit wordt niet gedictieerd door de individuele deelnemer met een verbinding met beperkte capaciteit. Indien niet kan worden voldaan aan de minimale 720p-resolutie moet een individueel video device of client met beperkte bandbreedte adaptief een lagere video resolutie en/of framerate aangeboden worden, dusdanig dat de overige deelnemers met voldoende bandbreedte nog steeds met een optimale video resolutie kunnen deelnemen.	Ja	Eis		
56	T25	Technische	Video ervaring	De oplossing moet minimaal de volgende video standaarden ondersteunen: H.263, H.263+, H.264	Ja	Eis		
57	T27	Technische	Video ervaring	De oplossing moet minimaal de volgende audio standaarden ondersteunen: G.711, G.722, G.722.1	Ja	Eis		
58	T29	Technische	Video ervaring	Uw oplossing moet minimaal 11 deelnemers tegelijkertijd met een deelnemer specifieke video stream kunnen laten deelnemen aangevuld met 1 voor alle deelnemers zichtbare content stream. Met content wordt bedoeld een presentatie, document, foto of afspelend multi media bestand.	Ja	Eis		
59	T32	Technische	Content stream	Uw oplossing maakt het mogelijk dat content getoond kan worden in een aparte op BFCP gebaseerde stream en 1080p kan ondersteunen, zodat het optioneel mogelijk is content op een apart scherm te tonen	Ja	Eis		
60	T35	Technische	Content stream	Uw oplossing maakt het mogelijk dat wanneer content wordt getoond ook de audio van die content ondersteund wordt als onderdeel van het tonen van de output van een media bestand of bijvoorbeeld een Youtube filmpje	Ja	Eis		
61	T36	Technische	Samenwerken ervaring	Uw oplossing maakt het mogelijk dat wanneer content getoond wordt in de vorm van een video, als bijvoorbeeld een media bestand of een youtube film, vanaf een deelnemende laptop of desktop, dan moet deze video vloeiend en verstaanbaar met beeld en geluid getoond kunnen worden.	Ja	Eis		
62	T37	Technische	Deelname ervaring	Uw oplossing moet wanneer de details van een geplande online zitting worden gewijzigd (gewijzigd wil zeggen: verplaatst in datum/tijd, verlengd in tijd, verwijderd of het betreft een aanpassing in deelnemers en/of resources/ruimtes) dan moeten de details van de online zitting ook aangepast worden in de Exchange Online of Exchange kalender, zodat andere processen daar achter ook de betreffende wijziging kunnen doorvoeren	Ja	Eis		
63	T40	Technische	Algemeen	De oplossing moet het signalerings protocol SIP Secure over TLS voor video en audio communicatie ondersteunen.	Ja	Eis		
64	T41	Technische	Algemeen	De oplossing moet het media transport protocol Secure RTP over UDP ondersteunen.	Ja	Eis		
65	T42	Technische	Deelname ervaring	Uw oplossing maakt het mogelijk dat deelname aan een online zitting mogelijk is op basis van een SIP URI in de vorm van <meetingid>@<domeinnaam> zoals beschreven in RFC 3261	Ja	Eis		
66	T43	Technische	Deelname ervaring	Uw oplossing maakt het mogelijk dat wanneer een online zitting wordt opgenomen, de opname versleuteld kan worden opgeslagen binnen uw oplossing en de toegang tot de opname kan worden afgeschermd met een wachtwoord binnen uw oplossing.	Nee	Eis		

67	T45	Technische	Deelname ervaring	Uw oplossing maakt het mogelijk dat opgenomen online zittingen kunnen worden opgenomen en bewaard op basis van het MP4 bestand formaat en bijvoorkeur gecodeerd op basis van H264.	Nee	Eis		
68	T47	Technische	Video stream	Binnen IVO Rechtspraak is M365 Teams Live event vastgesteld als (live) streaming oplossing. Om een Online Zitten sessie openbaar te streamen moet de uw oplossing óf met het Teams native AV protocol kunnen communiceren met het Teams Live event platform, óf in staat zijn een RTMP stream uit te zenden naar de Teams Encoder van het Team Live event platform.	Ja	Eis		
69	SP01	Privacy	AVG	De leverancier van de oplossing kan aantonen hoe de kwaliteit op het gebied van privacy in de tijd wordt behouden conform artikel 24 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) . Dit wordt door leverancier onderbouwd met documentatie voor zowel het interne proces als de ingezette techniek (Architectuuroverzicht, datamapping, autorisatietabel, ISAE3402 certificering, SOC rapportages en pentest rapportages. Hierbij zal de leverancier garanderen te alle tijde te voldoen aan zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming.	Ja	eis		
70	SP02	Privacy	gegevens verwerking	De leverancier is verplicht om een verwerkersovereenkomst af te sluiten met de verwerkingsverantwoordelijke van IVO Rechtspraak. Indien met de verwerkersovereenkomst van de Leverancier wordt gewerkt heeft de verwerkersverantwoordelijke van IVO Rechtspraak de mogelijkheid om aanpassingen in overleg door te voeren.	Ja	eis		
71	SP03	Privacy	gegevens verwerking	De oplossing van de leverancier biedt de mogelijkheid om zelf de bewaartermijn voor persoonsgegevens in te stellen, dit wordt vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.	Ja	eis		
72	SP04	Privacy	gegevens verwerking	De oplossing van de leverancier biedt de mogelijkheid om zelf de persoonsgegevens te vernietigen nadat de bewaartermijn is verstreken, dit geldt ook voor eventuele backups. Dit wordt vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.	Ja	eis		
73	SP05	Privacy	gegevens verwerking	De leverancier dient medewerking te verlenen aan het opstellen van de exit strategie. De exit-strategie wordt vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst tussen leverancier en opdrachtgever.	Ja	eis		
74	SP06	Privacy	gegevens verwerking	De leverancier garandeert dat persoonsgegevens én meta data te alle tijde in de EU/EER blijven, dit wordt vastgelegd in de verwerkersovereenkomst. Eventuele diagnostische data moet worden geanonimiseerd.	Ja	eis		
75	SP07	Privacy	gegevens verwerking	Voor eventuele subverwerkers van persoonsgegevens waarmee de leverancier samenwerkt gelden dezelfde vereisten als voor de leverancier, dit wordt vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.	Ja	eis		
76	SP08	Privacy	gegevens verwerking	In overleg met de verwerkingsverantwoordelijke van IVO Rechtspraak wordt afgestemd welke medewerkers van de leverancier geautoriseerd worden tot het inzien van de data. De betreffende medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Hierbij wordt een maximum aantal geautoriseerden afgesproken.	Ja	eis		
77	SP09	Privacy	PRIV5	De leverancier borgt dat een eenmaal gesignaleerd beveiligingsincident in de oplossing van de leverancier binnen een redelijke termijn wordt opgelost en beschikbaar wordt gemaakt in de operationele versie van de oplossing. Borging van beveiligingsincidenten wordt door leverancier onderbouwd met documentatie die signalering, communicatie en afhandeling van incidenten beschrijft.	Ja	eis		
78	SP10	Privacy	rechten betrokkene	De oplossing van de leverancier biedt functies voor inzage in, en correctie van verwerkte persoonsgegevens en inzage in wie toegang heeft tot deze persoonsgegevens. Als de oplossing deze functies niet biedt, dan biedt de leverancier een alternatieve mogelijkheid tot inzage in, en correctie van verwerkte persoonsgegevens als ook inzage in wie toegang heeft tot persoonsgegevens.	Ja	eis		
79	SP11	Privacy	Risicoanalyse	De leverancier verleent desgevraagd haar medewerking bij het uitvoeren van (privacy-) risicoanalyses en laat de resultaten van deze analyses, indien van toepassing, doorwerken in de oplossing en/of dienstverlening voor zover dit het standaardconcept van de oplossing/dienstverlening niet raakt.	Ja	eis		
80	SP12	Security	Assurance	De leverancier beschikt over de volgende (geldige) certificeringen: ISAE 3000 met een SOC-2 type 2 template.	Ja	eis		
81	SP13	Security	Assurance	De leverancier beschikt over een geldig en voor de aangeboden oplossing/dienst van toepassing zijnde ISO27001 certificaat.	Ja	eis		
82	SP15	Security	Authenticatie	De oplossing van de leverancier voorziet erin dat authenticatie credentials, zoals wachtwoorden, niet in leesbare tekst worden opgeslagen.	Ja	eis		
83	SP17	Security	Cryptography	De cryptografische sleutels/certificaten in de oplossing van de leverancier worden in een afdoende beveiligde ('state of the art') omgeving opgeslagen en Multi-Factor Authentication (MFA) is vereist om toegang te krijgen tot de cryptografische sleutels/certificaten. Toegang en gebruik van de beveiligde omgeving (digitale kluis) wordt gelogd en gemonitord. Afspraken rondom sleutelbeheer worden afgestemd tussen leverancier en opdrachtgever.	Ja	eis		
84	SP19	Security	Cryptography	De oplossing van de leverancier voorziet erin dat cryptografische sleutels die worden gebruikt voor externe communicatie dan wel waarvan de communicatie over openbare netwerken geschiedt, niet door de leverancier zelf worden aangemaakt, maar dat alleen certificaten gegenereerd en beheerd door Microsoft of JustID worden gebruikt.	Ja	eis		
85	SP20	Security	Cryptography	De oplossing van de leverancier dient de SIP gebaseerde video, audio en content verbindingen van de deelnemers minimaal te versleutelen op basis van AES256	Ja	eis		
86	SP21	Security	Cryptography	Uw oplossing maakt het mogelijk dat alle digitale communicatiekanalen tussen het platform en endpoint minimaal versleuteld zijn met TLS 1.2 encryptie.	Ja	eis		
87	SP22	Security	Cryptography	Uw oplossing zorgt ervoor dat deelnemers alleen met een beveiligde verbinding kunnen deelnemen en dat deelnemers met een onbeveiligde verbinding zoals bijvoorbeeld een onversleutelde SIP of RTP verbinding kunnen worden geweigerd.	Ja	eis		
88	SP26	Security	Malware protectie	De leverancier van de oplossing zal, ter bescherming tegen malware, beheersmaatregelen implementeren voor detectie, preventie en herstel.	Ja	eis		
89	SP27	Security	Monitoring	De leverancier heeft monitoring ingericht van de oplossing/dienst om mogelijk optreden van verdachte activiteiten vast te stellen. Aan verdachte activiteiten zijn direct acties verbonden en hierover wordt gerapporteerd. Voor verdachte activiteiten/gebeurtenissen wordt vastgelegd: - Log-ID van de gebeurtenis; - De gebeurtenis; - Naam (id) van het (informatie-)systeem; - Account (id) die de gebeurtenis heeft uitgevoerd; - ID (transactie, deelnemer, product); - Datum en tijd van de gebeurtenis; - Aard van de gebeurtenis (creëren, muteren, verwijderen) ongeautoriseerde handelingen, systeemfouten); - Resultaat van de gebeurtenis (succesvol/verwerkt, ongeautoriseerde handeling, systeemfout, geblokkeerd); - Overige relevante data (details).	Ja	eis		
90	SP28	Security	PRIV6	De Leverancier borgt dat de aangeboden oplossing geen gebruik maakt van onderliggende software of anderszins protocollen die als onveilig bekend staan.	Ja	eis		
91	SP29	Security	Segmentering & Scheiding van Data	De oplossing van de leverancier heeft een dusdanige softwarematige zonering en segmentering zodat de data van de IVO Rechtspraak zich in een eigen afgeschermd omgeving bevindt. Dit betekent dat gebruikers van andere klanten op geen enkele manier bij de data van IVO Rechtspraak kunnen komen. Uw oplossing voorziet er tevens in dat op een technische en procedurele wijze is gerealiseerd dat fouten door bijvoorbeeld een beheerder nooit kunnen leiden tot toegang tot data van IVO Rechtspraak door gebruikers van andere klanten.	Ja	eis		
92	BT01	Operations	Rolgebaseerde toegang voor beheer	Binnen uw oplossing zijn minimaal 3 niveaus beschikbaar voor het uitvoeren van beheertaken, te weten: * servicedesk; 1 en 2 tweede lijns handelingen om dagelijks beheer te borgen. Overige toegang is niet zichtbaar of alleen te lezen. * administrator. Volledig toegang tot alles * compliancy; alleen lezen	Ja	Eis		
93	BT02	Operations	Functionele monitoring	Uw oplossing maakt het mogelijk voor een iemand met specifieke rechten om al het beeld en geluid van een zitting te zien zonder zelf deel te nemen aan de zitting.	Ja	Eis		
94	BT03	Operations	Leesrechten voor ongeautoriseerde beheerders	Binnen uw oplossing hebben beheersrollen met lagere rechten leesrechten op de configuraties van beheersrollen met een hoger niveau (m.a.w. de gebruikers interface is hetzelfde voor elke rol)	Ja	Eis		
95	BT04	Operations	Authenticatie en autorisatie	Uw oplossing maakt het mogelijk dat authenticatie en autorisatie gerealiseerd kunnen worden met behulp van een op SAML 2.0 gebaseerde IDP koppeling	Ja	Eis		
96	BT06	Operations	Authenticatie en autorisatie	Uw oplossing maakt het mogelijk dat authenticatie en autorisatie kunnen worden toegewezen op basis van groeplidmaatschap	Nee	Eis		
97	BT07	Operations	Provisioning	Uw oplossing maakt het mogelijk dat provisioning van rechtbank medewerkers mogelijk is op basis van het SCIM 2.0 protocol waarbij minimaal de volgende standaard attributen worden synchroniseerd: id userName name.givenName name.familyName emails displayName active groups	Nee	Eis		
98	BT12	Operations	Overzicht actieve zittingen	Uw oplossing biedt een overzichtspagina van alle actieve zittingen	Ja	Eis		
99	BT13	Operations	Overzicht geplande zittingen	Uw oplossing biedt een overzichtspagina van alle geplande zittingen	Ja	Eis		
100	BT14	Monitoring	Verzenden van notificaties	Uw oplossing is in staat notificaties te versturen van alarmen via Email	Ja	Eis		
101	BT19	Monitoring	Statusdashboard	Uw oplossing voorziet in een dashboard waarin een overzicht zichtbaar is van de algehele status van belangrijkste onderdelen van de oplossing. Doel is de servicedesk snel een probleem demarcatie te kunnen laten bepalen.	Ja	Eis		

102	BT23	Monitoring	Kwaliteit	Uw oplossing maakt het mogelijk om tijdens en na de zitting de video en audio kwaliteit karakteristieken van de deelnemende devices en applicaties te kunnen zien en monitoren. Doel is om direct, gedurende de zitting, actief ondersteuning te kunnen leveren aan de deelnemers wanneer er kwaliteit problemen zijn. Het volgende moet minimaal moet gemeten kunnen worden voor zowel video, audio en content voor de ontvangende kant als de versturende kant: * Packet verlies (Packet Loss) * Vertraging (Latency) * Variatie in de vertraging (Jitter) * Media bitrate * Resolutie * Frame Rate * Codec * Transport methodiek (UDP of TCP)	Ja	Eis		
103	BAC01	Capacitymanagement	Licentiemanagement	Leverancier voorziet in licentiemanagement waarbij minimaal aangegeven wordt: * aantal en type licenties * abonnement verloop data * in gebruik (wel niet) * thresholds * maandelijks gebruiks rapport op basis van licentie type (user of concurrent use) * licentie overzicht per rechtbank/afdeling * non blocking/overage model	Ja	Eis		
104	BAC02	Change Management	Alle type changes	Alle change/feature aanvragen, standaard of non-standaard zullen worden geregistreerd in de SMT van de leverancier en in behandeling worden genomen door leverancier.	Ja	Eis		
105	BAC03	Change Management	Ontwikkeling	Leverancier maakt nieuwe functionaliteit tenminste 3 maanden van tevoren op een test omgeving beschikbaar zodat deze geëvalueerd en getest kunnen worden door IVO Rechtspraak. Uitgezonderd het oplossen van incidenten, zie BAC09.	Ja	Eis		
106	BAC04	Availability Management	Beschikbaarheid van de dienstverlening	De gemeten beschikbaarheid van uw oplossing bedraagt 99,5% op maandbasis (werkdagen, kantoor tijden van 08:00 - 18:00)	Ja	Eis		
107	BAC05	Event Management	Monitoring	Leverancier monitort de beschikbaarheid van de oplossing end-to-end.	Ja	Eis		
108	BAC06	Event Management	Monitoring Dashboard	Leverancier stelt een dashboard ter beschikking voor IVO Rechtspraak waarop de beschikbaarheid op component niveau te zien is.	Nee	Eis		
109	BAC07	Identity en Accesmanagement	Rollbased Access	Leverancier voorziet IVO Rechtspraak in roll based access	Ja	Eis		
110	BAC08	Incident Management	Support desk	Leverancier beschikt over een support desk waar intake en afhandeling van incidenten plaatsvindt. De volgende communicatie methoden zijn beschikbaar voor de support desk: telefoon, chat en self serviceportal (optioneel: e-mail)	Ja	Eis		
111	BAC09	Incident Management	P1 incidenten	Leverancier voorziet in een specifieke procedure voor prioriteit 1 hoog impact incidenten. De procedure bevat specifieke afspraken over doorlooptijd, directe contacten en tussentijdse voortgang.	Ja	Eis		
112	BAC10	Incident Management	Overige meldingen	Leverancier zal alle meldingen bij de support desk op basis van inhoud classificeren en koppelen aan een KPI.	Ja	Eis		
113	BAC11	Incident Management	Incident logging	Leverancier zal alle proactieve en actieve incident meldingen registreren en in behandeling nemen.	Ja	Eis		
114	BAC12	Incident Management	Incident management	Leverancier zal opgeloste incidenten pas na akkoord van de aanmelder afsluiten. Bij geen gehoor na drie contact momenten op drie verschillende werkdagen mag een opgelost incident worden afgesloten zonder reactie van de aanmelder.	Ja	Eis		
115	BAC13	Problem Management	Proactief problemmanagement	Leverancier voert per vast te stellen periode een analyse uit over de incidenten van die periode om te onderzoeken of er een onderliggend probleem ten grondslag ligt aan de incidenten	Ja	Eis		
116	BAC14	Problem Management	Root Cause Analyses	Leverancier voorziet in een Root Cause Analysis (RCA) procedure na elk P1 incident. Het RCA rapport naar aanleiding van de RCA procedure zal door leverancier binnen 5 werkdagen na het oplossen van het P1 incident geleverd worden of op het moment dat IVO Rechtspraak ernaar vraagt. Het RCA rapport zal een heldere samenvatting bevatten van de oorzaak, een samenvatting met puntgewijs timestamp vanaf moment van begin van incident tot oplossen, lessons learned en de te nemen maatregelen om herhaling te voorkomen en de dienstverlening verder te verbeteren.	Ja	Eis		
117	BAC15	Problem Management	Proactief problemmanagement	Leverancier zal in overleg met IVO Rechtspraak een problem management proces en definitie samenstellen, dit toepassen en hier periodiek op rapporteren. Problem management proces afspraken worden vastgelegd in de DAP.	Ja	Eis		
118	BAC16	Service Level Management	Service Level KPI's	Leverancier realiseert de volgende oplostijden binnen de dienstverlening: Prioriteit: Prio 1 Oplostijd: 2 uur Definitie: P1 Incident betekent een volledig verlies van een (kritieke) bedrijfsfunctie waar geen workaround voor is. Prioriteit: Prio 2 Oplostijd: 8 uur Definitie: De schade veroorzaakt door het Incident neemt in de loop van de tijd aanzienlijk toe. Nog geen of beperkt verlies van de dienst. Prioriteit: Prio 3 Oplostijd: 36 uur Definitie: De schade van het incident is beperkt en betreft geen kritieke dienst. Er zit geen tijdsdruk achter het incident.	Ja	Eis		
119	BAC17	Service Level Management	Service Level Agreement	Leverancier stelt een SLA op, mede gebaseerd op de door IVO Rechtspraak gestelde eisen.	Ja	Eis		
120	BAC18	Service Level Management	Dossier Afspraken Procedures (DAP)	Leverancier levert op basis van de overeengekomen SLA een DAP document op en rond deze af in samenspraak met de IVO Rechtspraak Service Delivery Manager.	Ja	Eis		
121	BAC19	Service Level Management	Service Level Report	De leverancier rapporteert maandelijks over de voortgang van de dienstverlening. Deze rapportage bevat o.a. de ITIL processen, de beschikbaarheid van de dienstverlening, high- en lowlights van de betreffende maand.	Ja	Eis		
122	BAC20	Service Level Management	Service Management	De leverancier levert een vast accountmanager en of service manager gedurende de dienstverlening.	Ja	Eis		
123	BAC21	Service Level Management	Boeteclausule	De leverancier levert als onderdeel van het DAP een voorstel aan voor een boeteclausule voor het geval overeengekomen KPI's niet worden gehaald. Opdrachtgever heeft het recht het boeteclausule voorstel te accepteren en/of gemotiveerd af te wijzen of zelfs gemotiveerd een aangepast voorstel te doen op basis van het voorstel van de leverancier.	Ja	Eis		
124	BAC22	Service Operations	Service Managementportaal	Leverancier levert een Service Management Tool portaal waar de openstaande en gesloten ITIL processen in geraadpleegd en geëxporteerd kunnen worden. Deze portaal zal basis Service operation functionaliteiten ondersteunen zoals incident management, change management, case management, SLA overview, service health overview.	Nee	Eis		
125	BAC23	Service Operations	Service Managementportaal	Leverancier is in staat om audit informatie te leveren over de technische performance (netwerkkwaliteit, beeld- en geluidskwaliteit) van het verloop van de zitting.	Ja	Eis		
126	BAC24	Continual Service Improvement	CSI	Op verzoek van IVO Rechtspraak moet de leverancier het CSI proces volgen ten behoeve van dienstverbetering.	Nee	Eis		
127	BAC25	Service Operations	Operational level	In overleg met de IVO Rechtspraak service delivery manager zal er naar behoefte wekelijks en of minimaal maandelijks een operationeel overleg plaatsvinden waarin alle openstaande CSI acties, incidenten en problemen besproken worden.	Ja	Eis		
128	BAC26	Service Operations	Tactical level	In overleg met de Rechtspraak service delivery manager zal er naar behoefte maandelijks en of minimaal per kwartaal een tactisch service level review overleg plaatsvinden waarin er een tactisch agenda wordt voorgelegd door leverancier en deze wordt besproken met operationele en tactische stakeholders.	Ja	Eis		
129	BAC27	Service Operations	Strategic level	In overleg met de IVO Rechtspraak service delivery manager zal er naar behoefte elke 6 maanden en of minimaal jaarlijks 1 maal een strategisch overleg plaatsvinden waarin een strategisch agenda wordt voorgelegd door leverancier en deze wordt besproken met tactische en strategische stakeholders.	Nee	Eis		
130	BAC28	Service Operations	Functioniersteldocumenten	Leverancier voorziet in een (gedocumenteerde) herstelprocedure (Disaster Recovery)	Ja	Eis		

Legenda:
 F = functioneel
 T= Technisch
 SP = Security, Privacy & Kwaliteit
 BT = Beheer (technisch)
 BAC = Beheer (service management)