



Kaders voor aanbesteding van applicaties of diensten waar een applicatie onderdeel van uitmaakt

Generiek PvE voor Niet-Functionele eisen en wensen t.b.v. Parkeerbeheer

Opdrachtgever: Gemeente Almere

Leverancier beoordeeld:

Datum beoordeling:

Onderdelen

Versie 1.0

[Inhoud](#)

1	Certificaten - CC	3
2	Contract- en Leveranciersmanagement – CIM-CLM	5
3	Architectuur	8
4	Informatieveiligheid	10
5	Privacy	11
6	Informatiebeheer	12
7	Implementatie	13
8	Functioneel beheer	14

Omvang van digitale diensten en plaats van dit document

Onderstaande punten zijn van toepassing op de digitale diensten die aanbieder levert, in dit geval is dat het “digitale loket”.

1 Certificaten

Id	MoScow	Omschrijving	Toelichting
CF01	Must have	Als opdrachtnemer werkt u volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten: Bij een systeem met een <u>BBN-classificatie 2</u> of hoger voor Beschikbaarheid en/of een 2 of hoger voor Vertrouwelijkheid: ISO27001 (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001s) en is volgens deze norm wel gecertificeerd. Bij een systeem met <u>BBN-classificatie 3</u> dient de opdrachtnemer te beschikken over een verklaring tegen de ISAE3402 standaard (of vergelijkbaar). De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende: • Opdrachtnemer verstrekt een actueel en geldig certificaat en verklaring van toepasselijkheid (VVT); • Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3402 SOC type II); • Een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA; • Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO, een ICV):	J – Kopie certificaat N met Tekst

2 Contract- en Leveranciersmanagement

Id	MoScoW	Omschrijving	Toelichting
CC		<u>CONTRACT</u>	
CC01	Must have	De gemeente Almere hanteert binnen inkooptrajecten van ICT (gerelateerde) producten en/of diensten de GIBIT. GIBIT staat voor Gemeentelijke Inkoop bij IT. Deze uniforme inkoopvoorwaarden zijn door de afdeling Inkoop/ Contract- en leveranciersmanagement van de gemeente Almere onverkort van toepassing verklaard en in het gemeentelijk inkoopbeleid opgenomen. Aan de opdrachtnemer/ externe dienstverlener worden de relevante artikelen in de hoofdstukken II en III van de GIBIT, t.w. Privacy, beveiliging en archivering en Hosting onverkort van toepassing verklaard en opgelegd. In geval van twijfel over voorwaarden, prevaleert GIBIT.	
CC02	Must have	Er is een Service Level Agreement (SLA) voor klanten die de Oplossing gebruiken voor het in stand houden van de dienstverlening. Deze SLA maakt onderdeel uit van de offerte. 1. De helpdesk van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten met betrekking tot de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP). 2. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Dit met als uitgangspunt de impact op gebruikers en dienstverlening van de Opdrachtgever en wordt vastgelegd in DAP. 3. Opdrachtnemer maakt voor Opdrachtgevers inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. 4. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. De Opdrachtnemer werkt dit na gunning in aanvulling op de concept SLA voor de dienstverlening zoals in het PvE is opgenomen uit.	
CC03	Must have	De Opdrachtnemer is als Hoofdaannemer hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering. De Hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele Wederpartij van de aanbestedende dienst. Met de Onderaannemers heeft de Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.	
CC06	Must have	De Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen op basis van dezelfde voorwaarden zijn opgenomen als in de Verwerkersovereenkomst.	
CD		<u>DIENSTVERLENING / OPERATIONELE AFSPRAKEN</u>	
CD02	Must have	De opdrachtnemer levert periodiek een rapportage aan, waarin in onder de volgende punten worden gerapporteerd/geagendeerd met betrekking tot de <u>digitale diensten</u> : • Status van de gerapporteerde afwijkingen van de leveringen; • Nieuwe gerapporteerde afwijkingen; • Voorbereiden van contractwijzigingen of aanpassing van de levering in de DAP; • Oplossen van operationele kwesties gerelateerd aan de levering	
CD03	Must have	De opdrachtnemer geeft aan welke performance-aspecten als basis van beschikbaarheid KPI's gebruikt worden.	Na gunning uit te werken in SLA
CD05	Must have	De opdrachtnemer beschrijft de procedure voor systeemwijzigingen, buiten vaste onderhoudsmomenten, die impact (kunnen) hebben voor de levering aan de opdrachtgever	Aan te leveren toelichting – max. 2x A4
CB		<u>BESCHIKBAARHEID</u>	

Id	MoScoW	Omschrijving	Toelichting
CB01	Must have	Op alle dagen wordt 24/7 de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente Almere van 100%, waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.	
CB02	Must have	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing en het deel van de functionaliteit die Opdrachtgever nodig heeft om haar deel van de werkzaamheden uit te gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen als SaaS voor gebruik beschikbaar is en ondersteund wordt.	
CB03	Must have	De Oplossing blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de bestaande en nieuwe landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid in het kader van alle genoemd regelingen in de projectscope. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is wordt geacht onderdeel uit te maken van de door u aangeboden prijs.	
CE		<u>BEEINDIGING CONTRACT</u>	
CE01	Must have	De Opdrachtnemer is verplicht verhuizing naar een andere leverancier mogelijk te maken en in redelijkheid te ondersteunen. Hiervoor is een periodiek bij te werken Exitplan/re-transitie de basis voor de beschrijving van de overdracht activiteiten en informatie die het betreft. De Opdrachtnemer levert een concept Exitplan op beschrijft b.v. hoe hij een migratie naar andere leveranciers ondersteunt door een beschrijving van de formaten waarin gegevens beschikbaar worden gesteld en welke vorm van documentatie hierbij hoort. De Opdrachtnemer moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. De Opdrachtnemer verwijdert daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Ook hier moet worden voldaan aan de Richtlijn Overdragen en Migreren. Het exit-plan zal vormgegeven worden conform artikel 22 uit de GIBIT (versie 2020).	
CE02	Must have	De Opdrachtnemer beschrijft de voorwaarden waaronder <u>bepaalde diensten</u> kunnen worden stopgezet en welke procedures daarop van toepassing zijn.	Aan te leveren toelichting – max. 1x A4
CE03	Must have	Data in de Cloud zijn en blijven eigendom van de gemeente. De opdrachtnemer beschrijft hoe gegevens-eigenaarschap en continuïteit van dienstverlening is geregeld in de situatie dat de dienstverlener onverwacht zijn activiteiten moet staken.	Aan te leveren toelichting – max. 1x A4

Behorende bij **CL01**: tabellen voor prioriteitsbepaling als onderdeel SLA.



Categorie	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident – Priority 1)
2	De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Incident - Priority 2)
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Incident of Minor incident)
4	Gebruikers / beheedersvraag.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen.
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week



3 Architectuur

Id	MoScow	Omschrijving	Toelichting
IA		<u>APPLICATIE</u>	
IA01	Must have	De Oplossing wordt als SaaS aangeboden waarbij geen componenten van het softwareplatform lokale installatie vereisen.	
IA01.1	Should have	De omgeving kan per ommekeer worden opgeleverd voor configuratie en in gebruik name	
IA02	Must have	De opdrachtnemer waarborgt dat de geboden Oplossing voldoet aan de open standaarden van het Forum Standaardisatie.	
IA04.1	Must have	De Oplossing slaat geen (of zo min mogelijk) gegevens zelf op maar vraagt deze op bij de bron zoals RDW, KVK BAG, en BRP.	
IA04.2	Should have	De Oplossing maakt alleen gebruik van die gegevens die noodzakelijk zijn om een bepaalde taak uit te voeren	
IA07	Must have	Door de Oplossing moeten alle voorkomende diakrieten correct kunnen worden getoond, geëxporteerd en afgedrukt. De zoekfunctie moet de diakrieten negeren. Ook op alle koppervlakken wordt het gebruik van diakrieten ondersteund.	
IA08	Must have	De oplossing voldoet aan toegankelijkheidseisen	
IA09	Must have	De vormgeving van de Oplossing moet responsive zijn. Dat wil zeggen dat de schermopbouw zich technisch en functioneel aanpast aan de schermresolutie van het device.	
IA12	Must have	De applicatie moet goed kunnen werken met de laatste versies (n of n-1) van de meest gangbare browsers Edge Chromium, Google Chrome, Safari en Firefox.	
IG		<u>GEGEVENSCHUISHOUDING</u>	
IG01	Must have	Opdrachtgever is eigenaar van de gegevens die verwerkt worden in de Oplossing.	
IG04	Should have	De Oplossing gebruikt de gegevensstandaarden RSGB (Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens), versie n of n-1.	
IG05	Must have	De Oplossing verwerkt zaakgegevens conform de gegevensstandaarden RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken), versie n of n-1.	
IG06	Must have	De locatie van de gegevens en de programmatuur is bekend en voldoet aan richtlijnen	
IG07	Must have	De Oplossing houdt een logging bij van alle transacties. De logbestanden dienen voor opdrachtgever beschikbaar en bruikbaar te zijn. De bewaartermijn moet voldoen aan de selectielijst .	
IG08	Must have	De Oplossing is zo opgezet dat bij storing en calamiteiten de volledigheid en integriteit van de opgeslagen gegevens wordt gewaarborgd.	
IU		<u>GEGEVENSUITWISSELING</u>	
IU01a	Must have	Als de dienst een DIGID aansluiting vraagt, dan moet de Oplossing koppelen met de Almeerse aansluiting op DIGID. Mocht aanbieder een eigen DIGID-ID aansluiting hebben, dan conformeert aanbieder zich met het aansluiten op de Almeerse aansluiting	
IU01b	Must have	Als de dienst een aansluiting vraagt op e-Herkenning, dan moet de Oplossing koppelen met de Almeerse aansluiting op e-Herkenning. Mocht aanbieder een eigen e-Herkenning aansluiting hebben, dan conformeert aanbieder zich met het aansluiten op de Almeerse aansluiting	

Id	MoScow	Omschrijving	Toelichting
IU01c	Must have	Als de dienst een aansluiting vraagt op eIDAS, dan moet de Oplossing koppelen met de Almeerse aansluiting op eIDAS. Mocht aanbieder een eigen eIDAS aansluiting hebben, dan conformeert aanbieder zich met het aansluiten op de Almeerse aansluiting	
IU03	Must have	Voor zover er sprake is van uitwisseling van gegevens met systemen van de gemeente Almere: De Oplossing wisselt gegevens met andere systemen uit via de Almeerse integratie omgeving (behoudens waar het gaat om Azure AD voor toegang en BI/BA toepassingen en gegevensleveranciers)	
IU04	Must have	Conform norm B3 uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bij de GIBIT gebruikt / implementeert Opdrachtgever gemeentelijke API-standaarden, voor zover het werkingsgebied van deze standaarden overeenkomt met het organisatorische of functionele werkingsgebied van het betreffende deel van de Oplossing	
IU05	Must have	De Oplossing moet kunnen koppelen op basis van standaard BRP API's ('Haal Centraal' API's) voor het ophalen van gegevens uit de landelijke basisregistraties voor zover deze beschikbaar en van toepassing zijn	
IU05.1	Must have	Indien deze API's nog niet beschikbaar zijn moet gebruik gemaakt worden van StUF-BG (versie n of n-1) voor het uitwisselen van basis- en kerngegevens uit het informatiemodel RSGB.	
IU06	Must have	De Oplossing moet kunnen koppelen op basis van standaard Zaakgericht Werken API's (ZGW API's) voor het uitwisselen van zaak- en documentgegevens, voor zover er sprake is van uitwisseling van gegevens met de gemeente Almere of andere overheden	
IU06.1	Must have	Indien deze API's nog niet beschikbaar zijn kan gebruik gemaakt worden van StUF-ZDS (versie n of n-1) voor het uitwisselen van zaak- en documentgegevens.	
IU07	Must have	Opdrachtnemer documenteert haar API's (voor zover die relevant zijn voor de gemeente Almere) volgens OAS 3.0	
IU08	Must have	Interfaces voor het uitwisselen van sectorale gegevens sectorale gegevens worden conform sectorale standaarden ingericht. Webservices hebben de voorkeur en anders via bestandsuitwisseling (sFTP).	
IU09	Must have	Indien medewerkers van de gemeente Almere toegang krijgen tot de "portal" van de dienstverlener ("back-end"): De Oplossing moet koppelen met Microsoft Azure Active Directory voor authenticatie conform de gangbare SAML of OAuth oplossing (dit geldt zowel voor medewerkers van opdrachtnemer die in systemen van opdrachtgever kijken, als voor medewerkers van opdrachtgever die in systemen van opdrachtnemer kijken). Hiermee zijn automatisch single sign-on en MFA mogelijk.	
IU10	Must have	Indien medewerkers van de gemeente Almere toegang krijgen tot de "portal" van de dienstverlener ("back-end"): De Oplossing moet koppelen met Microsoft Azure Active Directory voor synchronisatie van gebruikersgegevens conform openID of SCIM. Op basis hiervan bepaalt het systeem de autorisaties.	
IU13	Must have	Indien er wordt gewerkt met geografische gegevens: Kunnen ontvangen van geografische gegevens conform OGC webservices WMS & WFSs	
IU14	Must have	Bij datacommunicatie voor gegevensuitwisseling en voor de user interface wordt gebruik gemaakt van de gangbare versie van TLS en cliënt- en servercertificaat technologie: · User -> SaaS TLS en enkelvoudig geldig certificaat; · LAN <-> SaaS: Tweezijdig authenticatie middels certificaten.	
IU15	Must have	De Oplossing moet aangesloten kunnen worden op de (toekomstige) ketenmonitoring oplossing van de gemeente Almere	
IU16	Must have	Wanneer er mails gestuurd worden naar gebruikers van de diensten van parkeerbeheer, dan worden deze emails verzonden namens @almere.nl. De mails voldoen aan de standaarden van E-mail Forum Standaardisatie . Mails worden verzonden vanaf het emailplatform van de aanbieder.	

4 Informatieveiligheid

Id	MoScoW	Omschrijving	Toelichting
IV01	Must have	De Oplossing, en in het geval van SaaS ook de technische omgeving waar deze op draait, voldoet aan de eisen die de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), het gemeentelijk Beleid Informatiebeveiliging, gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen, de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), de GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) en andere relevante wetgeving stellen aan applicaties en verwerkers.	
IV02	Must have	De relevante eisen die Opdrachtgever vaststelt door middel van de wizard <i>Inkoopeisen Cybersecurity Overheid</i> ICO Wizard - bio-overheid worden onverkort van toepassing verklaard en opgenomen in het Programma van Eisen voor de Opdrachtnemer.	
IV03	Must Have	De Oplossing voldoet aan de technische beveiligingsspecificaties zoals opgenomen in het overzicht met Standaarden van het Forum van Standaardisatie (zie ook IA02; ' Pas toe leg uit' standaarden (verplicht) Forum Standaardisatie , daar waar relevant.	
IV04	Must have	Periodiek legt de Opdrachtnemer verantwoording af via een Statement of Compliance (of deel-ICV; met toepasselijke reikwijdte) aan de Opdrachtgever. De prestatie van Opdrachtnemer op het gebied van informatiebeveiliging wordt beoordeeld op vooraf vastgestelde prestatie-indicatoren, zoals in het contract opgenomen is. Een technische audit (penetratietest) in relatie tot de oplossing maakt hier deel van uit.	

5 Privacy

Id	MoScoW	Omschrijving	Toelichting
PR00	Must have	Afhankelijk van de verdere uitwerking van de dienst, wordt er een verwerkersovereenkomst of Model Overeenkomst Gezamenlijke of Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijke opgesteld. Overal in dit document waar verwerkersovereenkomst staat, kan ook de Model Overeenkomst Gezamenlijke of Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijke worden bedoeld. De gemeente sluit met de opdrachtnemer een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens conform vigerende wetgeving van de AVG. Daarbij wordt het meest recente model Verwerkersovereenkomst gehanteerd. Het model Verwerkersovereenkomst wordt periodiek geüpdatet aan de hand van de richtlijnen VNG/IBD.	
PR01	Must have	De opdrachtnemer mag de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de gemeente verwerken. Persoonsgegevens mogen bovendien alleen worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de Oplossing. De Opdrachtnemer mag persoonsgegevens dus niet voor eigen doeleinden gebruiken.	
PR02	Must have	De Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een (sub)Verwerkersovereenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen conform de Verwerkersovereenkomst die door de gemeente wordt afgesloten met de opdrachtnemer.	
PR03	Must have	De Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk om de clouddiensten (Oplossing) aan de gemeente te leveren. De opdrachtnemer moet garanderen en aantonen dat de gegevens na beëindiging van de overeenkomst worden vernietigd. Dit wordt vastgelegd in het DAP/Exitplan	
PR04	Must have	Met de Privacy Officer van Almere wordt een procedure afgesproken inzake rechtmatige inzageverzoeken van bevoegde autoriteiten.	
PR05	Must have	De Opdrachtnemer moet meewerken aan rechtmatige verzoeken van burgers om inzage, correctie en verwijderen van hun persoonsgegevens. Dit inzagerecht verloopt via een bestaand proces conform gemaakte afspraken binnen de wettelijke termijn.	
PR06	Must have	De opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen inzake de Meldplicht Datalekken (art 4 AVG) conform de beleidsregels van Autoriteit Persoonsgegevens en de voorschriften van de Privacy Officer.	
PR07	Must have	De data moeten worden versleuteld bij transport en opslag waarbij de private key uitsluitend in handen is van de gemeente of van een door de gemeente aangewezen gedelegeerde partij.	
PR08	Must have	De opdrachtnemer is verplicht de persoonsgegevens adequaat te beveiligen. De opdrachtnemer maakt expliciet welke beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens worden genomen. Bij de beveiligingsmaatregelen moet worden gedacht aan de eisen die hierboven onder Informatieveiligheid zijn omschreven. Tevens moet een actuele en volledige beschrijving van het gehanteerde beveiligingsbeleid beschikbaar zijn voor de gemeente.	
PR09	Must have	Leverancier geeft inzicht in gebruikte AI en algoritmische systemen, waarin of waarmee zaken rondom de directe dienstverlening worden uitgevoerd. Leverancier geeft, indien gevraagd, inzicht in het proces dat tijdens het ontwikkelen en toepassen van het algoritme gevolgd is.	
PR10	Must have	Per gebruiker (accountnaam) dient gelogd te worden welke (persoons-)gegevens zijn bevestigd. De technische mogelijkheid tot logging kan gezien worden als een noodzakelijke maatregel om de gegevens adequaat te beveiligen (verminderd de kans op misbruik).	
PR11	Must have	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever <u>geen</u> persoonsgegevens buiten de EER verwerken.	
PR12	Should have	Opdrachtnemer richt de applicaties waarin persoonsgegevens worden verwerkt zodanig in dat betrokkenen rechtstreeks inzageverzoeken kunnen indienen om in te zien welke persoonsgegevens van hem/haar worden verwerkt.	
PR13	Must have	De via authenticatie (zoals Digi-D) opgevraagde persoonsgegevens, zijn rechtmatig en noodzakelijkheid	



6 Informatiebeheer

Id	MoScoW	Omschrijving	Toelichting
IB01	Must have	De Opdrachtnemer moet tijdige en volledige medewerking verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de gemeente of andere daartoe bevoegde partijen.	
IB02	Must have	Het archiefbeheer dat in de Oplossing plaatsvindt, moet gedocumenteerd zijn op de wijze zoals omschreven in artikel 3 van het Besluit Informatiebeheer Almere 2021 , Beheerregeling Informatiebeheer gemeente Almere 2021: https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR663405 De documentatie moet actueel en volledig zijn, en beschikbaar voor de gemeente.	
IB03	Must have	De Oplossing dient aantoonbaar de authenticiteit, de betrouwbaarheid, de integriteit en de bruikbaarheid van de beheerde informatie te waarborgen. Daartoe moeten de vorm, de structuur, de inhoud, en het gedrag en de metadata van archiefbescheiden behouden blijven.	
IB04	Must have	De Oplossing dient aantoonbaar de door de gemeente aangegeven bewaartermijnen te handhaven en verwijderingen pas na toestemming en conform de voorwaarden van de gemeente uit te voeren.	
IB05	Must have	De Oplossing dient de archiefbescheiden dusdanig te ordenen en te classificeren dat te allen tijde duidelijk is van welk bedrijfsproces zij de neerslag zijn.	
IB06	Must have	De Opdrachtnemer moet te allen tijde de toegankelijkheid van de archiefbescheiden waarborgen voor medewerkers die toegang mogen hebben tot die bescheiden.	
IB08	Must have	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk.	
IB09	Must have	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).	
IB10	Must have	Documenten opslag vindt plaats in een met de gemeente afgestemde applicatie/omgeving	
IB11	Should have	Gemeente Almere wil inzichtelijk krijgen hoe Opdrachtnemer omgaat met de wet Open overheid (WOO). Met de WOO wil de overheid de Wet openbaarheid van bestuur (WOB) vervangen. De wet verplicht overheden om informatie die openbaar is, rechtstreeks toegankelijk te maken. Dit stelt eisen aan de wijze van digitaal werken en onze informatiehuishouding. De wet geeft regels over het actief openbaar en toegankelijkheid maken van overheidsinformatie en moet ervoor zorgen dat deze beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. 1. Beschrijf op welke de Oplossing bij kan dragen aan het actief openbaar maken van de elf categorieën genoemd in de wet; 2. Beschrijf hoe de Oplossing bijdraagt aan een goede, geordende en toegankelijke staat van de gemeentelijk documenten.	



7 Implementatie

Id	MoScow	Omschrijving	Toelichting
IM01	Must have	Kwaliteitssysteem Opdrachtnemer Opdrachtnemer beschrijft kort welk kwaliteitssysteem men hanteert voor implementatie/migratie van de Oplossing waarmee inzicht wordt verkregen welke onderdelen voor deze uitvraag ingezet worden.	Aan te leveren toelichting – max. 1x A4
IM03	Must have	Plan van Aanpak datamigratie De conversie van gegevens dient een volledige controle, uit te voeren door de dienstverlener, van alle gegevens te bevatten. De gegevens worden overgenomen van huidige dienstverlener. Opdrachtgever wil een plan van aanpak ontvangen, waarin inzicht wordt verkregen hoe Opdrachtnemer de datamigratie wordt geborgd, dit vanaf het moment van de contractondertekening. Maak hierbij gebruik van de <u>procedure</u> voor conversie en migreren zoals beschreven in <u>de Richtlijn Overdragen en Migreren van de gemeente Almere</u> (bijlage). De onderstaande onderdelen dienen minimaal te worden meegenomen: - Aanpak datamigratie/ datamigratiestrategie; - Het controle framework ; - Het datakwaliteit optimalisatie proces; - De planning; - De benodigde resources en tools; - Verslaglegging vorm	Aan te leveren als onderdeel van het Plan van Aanpak
IM05	Must have	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van werkende koppelingen en draagt zorg voor afstemming met derde partijen indien de te koppelen Applicatie/Data bron niet door Opdrachtnemer zelf wordt geleverd.	
IM07	Should have	Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat: De (set van) (op)levering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is - waarbij verificatierapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) (op)levering(en) - en consistent is, en de verificatiemethode conform het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.	



8 Functioneel beheer

Id	MoScoW	Omschrijving	Toelichting
FB01	Must have	Opdrachtnemer dient bekend te zijn met marktconforme beheerprocessen zoals ITIL Servicemanagement en zorgt ervoor dat deze aansluiten op de beheerprocessen van de Opdrachtgever.	
FB02	Must have	De opdrachtnemer biedt een Nederlandstalige servicedesk waar medewerkers van opdrachtgever aanbestedende dienst contact kunnen opnemen voor ondersteuning.	
FB03	Must have	De procedure voor service aanvragen en de afhandeling daarvan staat in de DAP	
FB04	Must have	Deze onderhoudswerkzaamheden worden altijd in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd op voor beide partijen geschikte momenten. Opdrachtgever verstaat onder het onderhoud: • Preventief onderhoud, Het in stand houden van de programmatuur, d.w.z. door het nemen van geëigende maatregelen, zowel preventief als correctief voor de duur van deze overeenkomst het bepaalde zoals afgesproken in de gebruiksovereenkomst zal functioneren; • Correctief onderhoud, Het opsporen en herstellen van gebreken in de programmatuur en documentatie, nadat deze door afnemer zijn gemeld; • Vernieuwend onderhoud, Het beschikbaar stellen van minimaal 1 nieuwe versie van de programmatuur per jaar; Ondersteuning, het verlenen van telefonische assistentie bij gebreken, evenals het telefonisch adviseren over het gebruik en het functioneren van de programmatuur. Opdrachtnemer zorgt na gunning -in aanvulling op de concept SLA voor de dienstverlening zoals in het PvE is opgenomen- voor een toelichting welke definitie van update, upgrade en versie gehanteerd wordt.	
FB07	Must have	Indien medewerkers van de gemeente Almere toegang krijgen tot de "portal" van de dienstverlener ("back-end"): De functioneel beheerder kan in de Opdracht/ Prestatie zelf het autorisatiebeheer op basis van verschillende rechten (raadpleeg en muteerrechten) en rollen regelen en op een eenvoudige wijze autoriseren. Er is een functiescheiding tussen functioneel applicatiebeheer, superuser, raadpleger en gewone gebruikers. De autorisaties kunnen door een functioneel beheerder per administratie op een centrale plek worden bijgehouden.	
FB08	Must have	Indien medewerkers van de gemeente Almere toegang krijgen tot de "portal" van de dienstverlener ("back-end"): De Oplossing biedt de beheerder van de Opdrachtgever de mogelijkheid om een overzicht te genereren en exporteren in een gangbaar formaat, met alle autorisaties van de gebruikers met bijbehorende functies.	
FB10	Must have	Indien medewerkers van de gemeente Almere toegang krijgen tot de "portal" van de dienstverlener ("back-end"): De Opdrachtgever wordt in staat gesteld nieuwe functionaliteit te testen voordat deze functionaliteit in productie wordt aan geboden aan de gebruikers. De gemeente heeft een redelijke termijn om te testen.	
FB11	Could have	Indien medewerkers van de gemeente Almere toegang krijgen tot de "portal" van de dienstverlener ("back-end"): Gebruikers kunnen hun rol in een gedefinieerde workflow doorgeven (delegeren) naar een andere leidinggevende conform de mandaatregeling.	
FB12	Must have	Voertaal is Nederlands. Dat betekent dat alle documentatie en communicatie (dus bijvoorbeeld ook release-notes) in het Nederlands is.	