

Nr	Onderdeel	Soort	Omschrijving
1	Algemeen	Digitale dienstverlening	De burgerzakenapplicatie faciliteert dat burgers maximaal in staat worden gesteld zelfstandig hun producten en diensten digitaal aan te vragen en ondersteunt Gemeente Heerenveen hierbij in het effectief en efficiënt verwerken. Bij de verwerking is verregaande integratie tussen aanvraag en verwerking, waardoor dubbel werk wordt voorkomen.
2	Algemeen	Scope	De burgerzakenapplicatie ondersteunt aanvraag en verwerking van alle (werk)processen, zoals beschreven in de offerteaanvraag, waarbij maximaal diensten en producten via ediensten zijn aan te vragen en te verwerken
3	Algemeen	Klantinlog	De burgerzakenapplicatie ondersteunt het op een veilige manier inloggen met DIGID en toepassing van eIDAS
4	Algemeen	Digitale toegankelijkheid	De burgerzakenapplicatie, waaronder alle ediensten, persoonlijke internet pagina en andere digitale dienstverlening voor burgers en bedrijven voldoet en blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid EN301 549 met WCAG 2.1, tenminste niveau AA. De gemeente Heerenveen kan ieder gewenst moment de burgerzakenapplicatie en onderdelen daarvan laten toetsen door een toegankelijkheidsexpert en dienen eventuele issues die binnen de verantwoordelijkheid van de leverancier vallen opgelost te worden.
5	Algemeen	Algoritmen	Leverancier informeert proactief over de gebruikte algoritmische toepassingen binnen de burgerzakenapplicatie. Daarnaast informeert leverancier proactief over aanpassingen en/of toevoegingen en/of ontwikkelingen in algoritmische toepassingen gedurende de gehele contractperiode.
6	Algemeen	Logisch ontwerp	De burgerzakenapplicatie voldoet aan alle eisen, zoals beschreven in het Logisch Ontwerp (LO) van de RVIG gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
7	Algemeen	Wet- en regelgeving	Leverancier voldoet met de burgerzakenapplicatie volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Al het hiervoor benodigde onderhoud neemt leverancier mee in de aanbidding.
8	Algemeen	BIO	Leverancier voldoet met de burgerzakenapplicatie aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en kan dit aantonen. Daarnaast informeert leverancier proactief over aanpassingen en/of toevoegingen en/of ontwikkelingen die van toepassing zijn op de BIO.
9	Algemeen	AVG	Leverancier voldoet met de burgerzakenapplicatie met opgeslagen en te verwerken persoonsgegevens aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
10	Algemeen	DPIA	Leverancier heeft voor de burgerzakenapplicatie een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd en/of verleent bijstand aan het uitvoeren van een DPIA.
11	Algemeen	SLA	Leverancier gaat akkoord met de SLA, Model Service Level Agreement - Gemeente Heerenveen v1.3.docx (bijlage)
12	Algemeen	Logging/auditing	De burgerzakenapplicatie heeft op gebied van logging minimaal de mogelijkheid om te loggen bij mutaties van stamgegevens, wijzigingen van autorisatie(s)(niveau's) en het bijhouden van situatie waar een 'escape' wordt uitgevoerd. In de logging wordt tenminste dag, datum, tijd, gebruiker en activiteit vastgelegd. Alle mutaties worden gelogd en kunnen zonder tussenkomst van leverancier worden ingezien door Gemeente Heerenveen. Alle hier genoemde functionaliteit is in het applicatiebeheer door Gemeente Heerenveen in te stellen, alsmede hoe lang de loggingdata bewaard blijft.
13	Algemeen	Hard controls	De burgerzakenapplicatie biedt de mogelijkheid tot het inbouwen en beheren van hard controles bij bepaalde processtappen en kan additioneel worden ingezet naast autorisatieniveau's. In de logging hiervan is tenminste terug te vinden: - Wie en wanneer een document heeft/is ondertekend/geaccordeerd - Als uitzondering op de hard control wordt toegepast; wie en wanneer is dit gebeurd met de mogelijkheid tot toelichting op de uitzondering
14	Algemeen	Algemeen	Leverancier garandeert dat hosting van de dienst en de data, alsmede alle opslag van deze data, fysiek plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
15	Algemeen	Anonimisering	De burgerzakenapplicatie heeft de mogelijkheid tot anonimiseren en pseudonimiseren van gegevens ten behoeve van de onsluiting van informatieobjecten met persoonsgegevens, bijvoorbeeld voor testdoeleinden.
16	Algemeen	SaaS	Gemeente Heerenveen wenst een Software as a Service (SaaS) oplossing. Gemeente Heerenveen beschouwt SaaS als een volledige softwareoplossing, waarvoor per gebruik betaald wordt. De toepassing wordt gehuurd, zodat we er gebruik van kunnen maken en de gebruikers er via internet verbinding mee kunnen maken, via een webbrowser, onafhankelijk van plaats. De omliggende infrastructuur, middleware, toepassingssoftware en -gegevens bevinden zich waar mogelijk in het datacenter van de leverancier of haar serviceprovider. De serviceprovider borgt met de overeenkomst dat de toepassingen en de gegevens op de juiste beschikbaar en beveiligd zijn en blijven. In het geval specifiek componenten (zoals de RAAS oplossing) een VPN verbinding vereisen, dan is dit toegestaan.
17	Algemeen	Architectuur	De leverancier levert voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de oplossing op locatie van Gemeente Heerenveen, een technisch ontwerp op, ter accorderen door Gemeente Heerenveen. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen. Ook de inhoud van de gegevensuitwisseling, welke data gaat over de lijn, opgenomen.
18	Algemeen	Architectuur	Leverancier voorziet bij de oplevering en voor ingebruikname van de burgerzakenapplicatie in het aanleveren van een definitieve architectuurplaat Hierin staan de technische koppelingen uitgewerkt, maar wordt ook aangegeven welke informatie er over de lijnen wordt gestuurd.
19	Algemeen	Domeinnaam	De burgerzakenapplicatie voorziet voor alle portaalfunctionaliteit in dat deze aan de hand van een 'fully qualified domainname' van gemeente Heerenveen beschikbaar worden gesteld, aldus <subdomein>.heerenveen.nl.
20	Algemeen	Emailfunctionaliteit	Voor zover er binnen de burgerzakenapplicatie sprake is van e-mailfunctionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de burgerzakenapplicatie aan de navolgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF of een veilig alternatief dat leverancier expliciet toelicht
21	Algemeen	Emailservers	Voor zover er binnen de burgerzakenapplicatie sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mailservers, voldoet de burgerzakenapplicatie eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE of een veilig alternatief dat leverancier expliciet toelicht
22	Algemeen	SSL	Leverancier werkt met dubbelzijdige SSL en certificaten. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van het SSL-protocol op basis van TLS 1.2 of beter of gelijkwaardig en leverancier garandeert gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst dat deze standaard gehandhaafd blijft op het dan gebruikelijke niveau
23	Algemeen	Versiebeheer	De burgerzakenapplicatie voorziet in de mogelijkheid om zelf gecreëerde inhoud, waaronder documenten, ieder moment terug te kunnen zetten via versiebeheer
24	Algemeen	Conversie	Leverancier voorziet met de conversie in het migreren van bestaande gegevens van de oude naar de nieuwe omgeving. Dit betreft alle data binnen de huidige applicatie, waaronder de data voor het berichtenverkeer alsmede de huidige dossiers, maar ook kladblokknotities, contactgegevens en signaleringen. Bij het migreren van alle data dient de conversie rekening te houden met de wettelijke bewaar-/vernietigingstermijnen. Alle data die bewaard moet worden, conform bewaar-/vernietigingstermijnen wordt overgezet, data die buiten de bewaar-/vernietigingstermijnen valt wordt verwijderd, na akkoord van gemeente Heerenveen. Data die is opgeslagen buiten de bepalingen uit de AVG wordt na akkoord van gemeente Heerenveen verwijderd.
25	Algemeen	Conversie	Leverancier houdt van van de gehele conversie een logboek bij, zowel op proces, als op inhoud. Dit betreft onder meer import/exportbestanden en start-/eindsituatie en validatie van de gegevens door gemeente Heerenveen
27	Algemeen	Import/export	De burgerzakenapplicatie voorziet in een exportfunctionaliteit, waarmee (bulk)gegevens, zoals autorisatie overzichten en documenten, uit de burgerzakenapplicatie in de bestandsformaten .xlsx, .csv, .docx en .pd kunnen worden.
28	Algemeen	Import/export	Bij einde contract/exit worden alle gegevens kosteloos geëxporteerd in een database en beschikbaar gesteld aan de gemeente Heerenveen, zodat deze gegevens bruikbaar zijn. Ook het actuele datamodel wordt beschikbaar gesteld zodat de gegevens vindbaar zijn in de database
29	Algemeen	Inloggen SSO	De burgerzakenapplicatie maakt gebruik van zowel Single Sign On als Multi-Factor Authenticatie en kan gekoppeld worden middels OpenID Connect via AzureAD. Indien een gebruiker een document gaat creëren gebeurt inloggen automatisch zonder gebruikersinteractie.
30	Algemeen	ESB	Leverancier voorziet erin dat koppelingen via de Enterprise ServiceBus (ESB) Enable-U van de gemeente Heerenveen lopen. Uitzonderingen hierop worden gemotiveerd voorgelegd aan de gemeente Heerenveen en dienen te worden geaccordeerd door de gemeente Heerenveen
31	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versie van Stuf BG (momenteel 3.10).
33	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt tenminste de meest recente versie van Stuf Documentcreatieservices (momenteel 1.1).
34	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de versie van Stuf Zaak- en Documentservices die door VNG de status 'in gebruik' heeft
35	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Stuf ZKN / Stuf RGBZ / Stuf ZTC (momenteel 3.10 / 1.0 / 3.10).
36	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Regie en Zaakservices (momenteel 1.0).
37	Algemeen	Koppelingen	Gemeente Heerenveen heeft producten en diensten die door de burger zowel online als fysiek aangevraagd moeten kunnen worden. De diverse producten en diensten hebben hun eigen tarieven, bijvoorbeeld de kosten voor een rijbewijs. De burgerzakenapplicatie ondersteunt, al dan niet in samenhang met een betaaloplossing, dat betaal informatie geautomatiseerd gemuteerd kan worden in de grootboekadministratie van financiën binnen Gemeente Heerenveen. Hiermee wordt voorkomen dat handmatige import/export activiteiten hiervoor nodig zijn.
38	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt Prefill eFormulierservices voor het gebruik van slimme e-formulieren.
39	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versie van de MijnOverheid Berichtenbox
40	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Berichtenverkeer (koppeling COVOG, GBA, RDW)

41	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie wordt geleverd met werkende koppelingen met de bestaande RAAS server, ten behoeve van processen waarbij informatie over reisdocumenten wordt verstuurd of ontvangen
42	Algemeen	Koppelingen	De burgerzakenapplicatie wordt geleverd met werkende koppelingen met de RDW, ten behoeve van processen omtrent rijbewijzen
43	Algemeen	Koppelingen	Leverancier voorziet bij oplevering van burgerzakenapplicatie in een operationele, geteste en geaccepteerde koppeling met datadistributie (DDS), ontsloten conform de architectuurplaat, geleverd door gemeente Heerenveen
44	Algemeen	Gegevensuitwisseling	Gemeente Heerenveen moet rechtstreeks toegang krijgen tot alle ruwe data en of bewerkte gebruikersdata via (REST) API of JDBC of ODBC om zelfstandig Cognos Analytics rapportages te genereren. Leverancier ondersteunt op zo'n wijze dat een werkende koppeling wordt gerealiseerd. De data die met Cognos Analytics wordt benaderd/ontsluiten is maximaal 24 uur oud
45	Algemeen	Gegevensuitwisseling	Leverancier beschrijft bij de levering van de burgerzakenapplicatie de volgende zaken, tenminste ten behoeve van ontsluiten van data voor Cognos Analytics: - Welke type verbinding wordt gebruikt voor de toegang/ontsluiting van de data. ((rest) API of JDBC of ODBC) - Worden de data rechtstreeks benaderd of is het een kopie van de data. - Toegang/gegevens/verbodingsbeveiliging - Een duidelijke beschrijving van de elementen, stappen van de toegang van de connector (o.a. Cognos analytics) - Wat voor type database wordt gebruikt en welke versie. - Zijn de tabellen onbewerkt of al voorgedefinieerd? Indien voorgedefinieerd aangeven of het mogelijk is om aanvullende views te vragen/bestellen met kosten en doorlooptijd
46	Algemeen	Datamodel	Gemeente Heerenveen heeft te allen tijde beschikking over het meest recente datamodel van de burgerzakenapplicatie ten behoeve van het vervaardigen van stuurinformatie. Alle tabellen en velden dienen hierin systematisch beschreven te zijn met hun onderlinge relaties en sleutels (primary keys). Ook is per veld het datatype beschreven en de omschrijving/betekenis van het veld, bijvoorbeeld aan startdatum aanvraag of status aanvraag.
47	Algemeen	Rapporten	De burgerzakenapplicatie heeft de mogelijkheid om zelf rapporten in te richten, te genereren en exporteren voor lijsten/rapportages ten behoeve van uitvoering van operationele taken.
48	Algemeen	Autorisaties	De burgerzakenapplicatie heeft de mogelijkheid te autoriseren op basis van gebruikersrollen. De gebruikersrol bepaalt toegangs-, lees- en/of schrijfrechten tot de volgende aspecten die de applicatie rijk zijn: - functionaliteiten - modules - tabellen - schermen - velden - processen - buttons en - documenten
49	Algemeen	Autorisaties	Leverancier levert de burgerzakenapplicatie op met autorisaties en gebruikersrollen op basis van best practice.
50	Algemeen	Autorisaties	Leverancier ondersteunt in de implementatiefase de vakafdeling en functioneel beheerder met het inrichten van een autorisatiematrix. Hiermee bedoelen we een overzicht die per gebruikersrol overzichtelijk weergeeft welke schrijf-, lees- en/of gebruiksrechten er zijn tot functionaliteiten, modules, tabellen, schermen, velden, processen, buttons en documenten. Een autorisatiematrix zoals hier omschreven kan uit het systeem geëxporteerd worden. De autorisatiematrix is te exporteren naar een begrijpelijk leesbaar bestand via Cognos dan wel een .xlsx-bestand. De output moet dusdanig overzichtelijk en begrijpelijk zijn dat dit ook door derden correct geïnterpreteerd kan worden.
51	Algemeen	Funcitiescheiding	De burgerzakenapplicatie ondersteunt de toepassing van functiescheiding en het '4 ogen principe', dat in te richten is per gebruikersrol op basis van wet- en regelgeving. Indien wet- en regelgeving hierom vraagt is dit technisch afgedwongen.
52	Algemeen	Rapportages	Leverancier levert een rapportage "Gebruikers" die per gebruiker van de burgerzakenapplicatie de volgende gegevens toont: Gebruikersnaam, Naam, Mailadres, gebruikersprofiel/-rol
53	Algemeen	Testen	De burgerzakenapplicatie wordt geleverd met zowel een werkende productieomgeving, als een werkende acceptatieomgeving. Deze hebben een identieke interface, een identiek gebruik en bij oplevering een identieke functionele inrichting. Dit betreft eveneens de printfunctionaliteit. Op wens van Gemeente Heerenveen is de acceptatieomgeving te koppelen aan acceptatieomgevingen van achterliggende systemen, zoals beschreven in de architectuurplaat.
54	Algemeen	Testen	Leverancier biedt gemeente Heerenveen de mogelijkheid om gegevens uit de database van de productieomgeving te gebruiken in de acceptatieomgeving, waarbij de gegevens geanonimiseerd zijn en geenszins te herleiden zijn naar personen, conform de AVG
55	Algemeen	Releasenotes	Leverancier stelt gemeente Heerenveen minimaal één (1) maand van tevoren op de hoogte als er wijzigingen zijn die als gevolg hebben dat gemeente Heerenveen aanpassingen moet doen om de burgerzakenapplicatie actief werken te houden. Dit betreft onder andere: - actualisatie certificaten - type database/server - versie nummer database/server - (rest) API connector of JDBC connector of ODBC driver - datamodel, onderlinge relaties en sleutels (primary keys) - wijzigingen, verwijderen van bestaande tabellen en velden - toevoegen van tabellen en velden - wijzigingen van datatypes van velden - nieuwe/gewijzigde/verwijderde functionaliteit
56	Algemeen	Releasenotes	Leverancier levert minimaal twee (2) weken voor een update/patch van de burgerzakenapplicatie releasenotes op aan de functioneel beheerder van gemeente Heerenveen. In geval van hotfixes, calamiteiten en/of spoedwijzigingen kan hiervan afgeweken worden, waarbij de leverancier zo vroegtijdig als mogelijk informeert.
57	Algemeen	Testen	Leverancier voorziet in de burgerzakenapplicatie in een keten van testen, waarbij zowel technische als functionele wijzigingen door leverancier succesvol zijn getest, waarna deze beschikbaar gesteld worden aan gemeente Heerenveen in de acceptatieomgeving om via acceptatietests over te kunnen gaan tot acceptatie, voordat deze live gaan in de productieomgeving. Binnen de ketentesten is onderlinge afstemming mogelijk en ondersteunt leverancier de gemeente Heerenveen waar nodig.
58	Algemeen	Testen	Leverancier borgt dat het beveiligingsniveau van de acceptatieomgeving tenminste gelijk is aan het beveiligingsniveau van de productieomgeving.
59	Algemeen	Testen	Leverancier voorziet in een nazorgperiode van één (1) maand na livegang, waarin alle problemen/issues worden opgepakt en opgelost, waarbij de gemeente Heerenveen aangeeft of de aangedragen oplossing voldoende is. Leverancier beschrijft deze nazorgperiode expliciet in het implementatieplan.
60	Algemeen	Opleidingen	Leverancier voorziet voor de burgerzakenapplicatie in een opleiding die (eind)gebruikers, waaronder (functioneel) beheerders en interne afnemers, voldoende kennis geeft om vanaf livegang zelfstandig alle (werk)processen uit te kunnen uitvoeren in de nieuwe omgeving. Specifiek voor de functioneel beheerders geldt dat de opleiding dusdanig moet zijn om veel voorkomende beheeracties zonder contact met de supportdesk van de leverancier zelf op te lossen.
61	Algemeen	Handleidingen	Leverancier voorziet in het verstrekken van alle documenten en handleidingen aan de functioneel beheerder van de gemeente Heerenveen op digitale wijze ter naslag. Deze documenten en/of helpfunctie(s) zijn tevens beschikbaar in de burgerzakenapplicatie. Hieronder vallen onder andere handleidingen voor eindgebruikers en informatie voor functioneel en technisch beheerders voor de gehele applicatie. De documenten en handleidingen omvatten tenminste: - informatie over het inrichten van profielen, - inrichten van koppelingen met externe hard- en software - functionele inrichting van de applicaties met eventuele testinstructies voor functionaliteiten
62	Algemeen	Technisch ontwerp	Leverancier levert voor de burgerzakenapplicatie een technisch ontwerp met daarin een omschrijving van de gegevensuitwisseling, zowel functioneel, als technisch. Dit betreft zowel de input als de output van de gegevens.
63	Algemeen	Technisch beheer	Leverancier verzorgt voor de burgerzakenapplicatie en de daarbij horende database(s) al het technische (applicatie)beheer. De gemeente Heerenveen wordt hierin volledig ontzorgd. Dit geldt ook voor eventuele koppelingen die niet via de Enterprise Service Bus (ESB) (Enable-U) van de gemeente Heerenveen lopen.
64	Algemeen	Inactiviteit	De burgerzakenapplicatie ondersteunt het gelijktijdig open hebben staan van meerdere vensters of sessies. Reeds ingevoerde data gaat niet zomaar verloren bij inactiviteit, eventueel ongevraagd uitloggen en/of het verlopen of sluiten van een browser(tabblad). De medewerker wordt adequaat geïnformeerd via meldingen in het geval dat reeds ingevoerde data wel verloren dreigt te gaan.
65	Algemeen	Generiek	Leverancier levert voor de burgerzakenapplicatie een omgeving waar technisch en/of functioneel beheerders van gemeente Heerenveen meldingen kunnen doen en issues kunnen aangeven. Communicatie tussen partijen verloopt binnen deze omgeving.

66	Algemeen	Huisstijl	De burgerzakenapplicatie voorziet in alle communicatie met burgers de mogelijkheid om de huisstijl van gemeente Heerenveen te verwerken (PIP, ediensten, formulieren, emails, briefsjablonen enz.). Binnen de huisstijl willen wij tenminste kunnen verwerken: - Logo van gemeente Heerenveen - Lettertype - Verdana 10 pts - Kleurschema #e1004f (roze) en #7b7c7e (grijs) - Vrij in te richten/vrij in te vullen headers en footers
67	Algemeen	Online betalingen	De burgerzakenapplicatie voorziet in integratie van gangbare betaalsystemen zoals Ogone/Ingenico voor online betalingen binnen ediensten. Binnen de ediensten kan tenminste betalen via Ideal en creditcard worden ingericht.
68	Algemeen	Integraliteit	De burgerzakenapplicatie ondersteunt koppeling op gangbare betaalapplicaties, waarbij de betaling gestart wordt vanuit het (werk)proces binnen de burgerzakenapplicatie en en aanvragen afgerond kunnen worden nadat een betaling succesvol is gedaan.
69	Algemeen	Integraliteit	De burgerzakenapplicatie heeft de mogelijkheid om te koppelen op afspraken- en klantgeleidingssystemen, met de mogelijkheid om afspraakinformatie via prefill in de burgerzakenapplicatie door te laten komen.
70	Algemeen	Documenten	De burgerzakenapplicatie faciliteert het opnemen en tonen van een zaaknummer uit het Decos zaaksysteem behorende bij een aanvraag en/of (werk)proces en eventuele documenten.
71	Algemeen	Indexatie	Inschrijver is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2025, haar tarieven aan te passen. Inschrijver dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen. Leverancier dient het voornemen tot prijsaanpassing minimaal twee maanden voor de ingangsdatum schriftelijk bekend te maken bij gemeente Heerenveen. Pas na schriftelijke goedkeuring van gemeente Heerenveen kan de aanpassing worden doorgevoerd. De tarieven worden geïndexeerd op basis van de in GIBIT 2020 artikel 9.8 benoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202.